babiel

Bericht zur **Nachhaltigkeit** 2021

babiel.com

00

Inhaltsverzeichnis

01
Vorwort der Unternehmensleitung
Seite 4

02
Berichtsprofil
Seite 5

03
Organisationsprofil
ab Seite 6

Die Babiel GmbH
Seite 6

Unsere Leistungsschwerpunkte
ab Seite 7

Beratung und Konzeption
Seite 7

Realisierung - Customizing und Programmierung
ab Seite 7

Unternehmensstruktur
Seite 10

Lieferanten und Partner
Seite 11

Risikomanagement und betriebliche Planung
Seite 12

Mitgliedschaften und Initiativen
Seite 13

Zertifikate und Auszeichnungen
Seite 13

04
Nachhaltigkeitsleitbild
Seite 14

05
Unternehmensführung
Seite 15

06
Einbeziehung von Stakeholdern
ab Seite 16

07
Wesentliche Themen
ab Seite 19

08
Feedback, Fortbildung, Führung
ab Seite 22

Personalgespräche
Seite 22

Qualifizierung
Seite 22

Babiel Nachwuchsförderung
Seite 23

Führungskompetenz & Transparenz
Seite 23

Zahlen & Fakten
Seite 24

Erreichung der Ziele 2019/2020
Seite 25

Ziele für 2021/2022
Seite 25

00

Inhaltsverzeichnis

09
Work-Life-Balance & Arbeitsumfeld
ab Seite 26

Mitarbeiter Benefits
Seite 26

Förderung eines kreativen Arbeitsumfeldes
Seite 27

Förderung von Kommunikation und Teamwork
Seite 27

Vermeidung von Erschöpfung und Ermüdung
Seite 28

Minimierung von Druck und Stress
Seite 28

Betriebliche Leistungen
Seite 29

Umgang mit sozialen Normen
Seite 29

Elternzeit
Seite 30

Erreichung der Ziele 2019/2020
Seite 31

Ziele für 2021/2022
Seite 31

10
Datenschutz und -sicherheit
ab Seite 32

Erreichung der Ziele 2019/2020
Seite 34

Ziele für 2021/2022
Seite 34

11
Energieeffizientes Rechenzentrum
ab Seite 35

Eckdaten unserer Colocation-Partner
Seite 35

Unser Stromverbrauch: 100% regenerativ
Seite 37

Erreichung der Ziele 2019/2020
Seite 38

Ziele für 2021/2022
Seite 38

12
Kompetenz & Innovation
ab Seite 39

Erreichung der Ziele 2019/2020
Seite 41

Ziele für 2021/2022
Seite 41

13
Qualität und nachhaltiger Erfolg
Seite 42

Erreichung der Ziele 2019/2020
Seite 44

Ziele für 2021/2022
Seite 44

14
GRI-Inhaltsindex
ab Seite 45

15
Abkürzungsverzeichnis
Seite 50

Liebe Leserinnen und Leser,

wir freuen uns, Ihnen unseren zweiten Nachhaltigkeitsbericht vorstellen zu können.

Für unserem ersten Bericht hatten wir uns erstmalig mit der Ermittlung der Themen und Aspekte auseinandergesetzt und erste Maßnahmen zur Verfolgung der Ziele ergriffen.

In unserem zweiten Bericht stellen wir Ihnen nun die Weiterentwicklung vor. Hierfür haben wir erneut die Wünsche unserer Kunden und Lieferanten betrachtet und unsere Mitarbeiter noch stärker mit einbezogen.

Soziale Verantwortung, Umweltschutz und der nachhaltige Erhalt unserer Lebensgrundlagen sind die treibende Kraft für uns, beruflich wie auch privat. Mit diesem Bericht möchten wir auch die Erfolge aufzeigen, die unsere strategische Verankerung der Grundprinzipien nachhaltigen Denkens und Handelns in den letzten beiden Jahren erreicht haben.

Wir freuen uns auf Ihr konstruktives Feedback, um uns zu verbessern!

Die Geschäftsleitung der Babiel GmbH

Dr. Rainer Babiel

Frank Biggeleben

Sigurd Bräuer

02

Berichtsprofil

Wir informieren zum zweiten Mal über unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten und beziehen uns dabei auf die zwei zurückliegenden Geschäftsjahre 2019/2020 und 2020/2021 (01.04.2019 bis 31.03.2021).

Das Erscheinungsdatum dieses Berichts ist der 01.07.2021.

Wir möchten weiterhin alle zwei Jahre über unsere Aktivitäten berichten.

Die Inhalte des vorliegenden Berichts wurden von der firmeninternen CSR-Arbeitsgruppe ermittelt. Dies erfolgte in Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teilnehmern aus allen Abteilungen.

Der Kern-CSR-Arbeitsgruppe gehören an:

- Geschäftsführer Dr. Rainer Babiel
- Qualitätsmanagement- und Nachhaltigkeitsbeauftragte Monika Knaack
- Senior Consultant Marketing & Vertrieb Marco Segebrecht

Bei Fragen zum Bericht wenden Sie sich bitte an Frau Knaack (CSR@babiel.com).

Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option Kern erstellt.

Der Standard *GRI 101: Grundlagen* wurde verwendet, um dem elementaren Prozess für die Erstellung des Berichts zu entsprechen. Hierfür wurden alle Anforderungen eingehalten. Die Prinzipien der Berichterstattung zur Bestimmung des Berichtsinhalts sowie zur Wahrung der Berichtsqualität wurden dabei angewendet.

Im allgemeinen Teil wird über die Kontextinformationen unserer Organisation berichtet:

- Organisationsprofil
- Strategie
- Ethik und Integration
- Führung
- Stakeholder Einbeziehung
- Vorgehensweise der Berichterstattung

Hierbei wurden die Anforderungen der Option „Kern" bearbeitet.

Bei der Berichterstattung über die wesentlichen Themen wurden die Anforderungen des Managementansatzes eingehalten.

Sofern anwendbar wurde zu jedem Thema mindestens eine themenspezifische Angabe bearbeitet.

Nach Fertigstellung des Berichtes wurde dieser bei der GRI eingereicht.

Der Bericht wurde nicht extern geprüft.

03

Organisationsprofil
Die Babiel GmbH

Babiel ist Berater und Realisierungspartner für Customer und Citizen Experience Management. Seit rund 30 Jahren stehen wir für digitale Kommunikation, E-Business sowie Managed Hosting. Mit unserer langjährigen Expertise unterstützen wir unsere Kunden aus dem öffentlichen wie auch privatwirtschaftlichen Bereich in allen Phasen ihrer digitalen Vorhaben. Wir stehen unseren Kunden hierbei entlang der verschiedenen Projektphasen mit kompetenter Beratung, innovativen Lösungen sowie einem umfangreichen Set an Unterstützungsleistungen zur Verfügung und setzen jeweils angepasste Verfahren und Werkzeuge ein.

Unsere Kernkompetenz liegt in Konzeption, Realisierung und Betrieb von Systemen zum User Experience-Management auf Basis von Enterprise Standardsoftware sowie dem Managed Hosting in unternehmenseigenen BSI-zertifizierten Rechenzentren.

Unser Leistungsportfolio fokussiert diese Kompetenzen, die wir entsprechend professionalisiert haben:

- Strategische Beratung und Konzeption
- Corporate Websites, Produkt- und Kundenportale
- Lösungen im E-Commerce und E-Procurement
- Marketing Automation
- Customer Relationship-Management
- UX-Design und Layout
- Managed Hosting konform BSI-Grundschutz
- Service- und Anwender-Support

Zu unseren Kunden zählen sowohl öffentliche Einrichtungen der Bundesverwaltung sowie Bundestag und Landesparlamente, als auch Unternehmen der produzierenden Industrie, insbesondere aus dem Anlagen- und Maschinenbau.

Unser Umsatz des letzten Geschäftsjahres (2020/21) lag bei 12 Mio. Euro, die wir beinahe ausschließlich durch Dienstleistungen erzielt haben.

03

Organisationsprofil
Unsere Leistungsschwerpunkte

Beratung und Konzeption

Der gesamte Customer Lifecycle unserer Kunden steht im Fokus unserer Beratungsleistungen. Dabei steht Customer für die Gesamtheit der Stakeholder, die über definierte Kanäle erreicht werden sollen. Von der Gewinnung neuer Interessenten über den digitalen Vertrieb ihres Portfolios bis zur Transformation aller Aftersales-Services und Finanzdienstleistungsangebote zu Produkten und Leistungen, betrachten wir alle Leistungen horizontal End-2-End.

Der vertikalen End-2-End-Integration aller Aktivitäten in die Supply Chain unserer Kunden widmen wir besondere Aufmerksamkeit. Zum einen erfordert effizientes E-Business gerade diese Integrationsleistung, zum anderen bringt dies die größten Veränderungen für die bestehende Organisation mit sich.

Realisierung - Customizing & Programmierung

Websites & Portale

Beratung und konzeptionelle Unterstützung zu technischen Innovationen, neuen Angeboten oder Funktionalitäten

Neu- und Weiterentwicklung von Webangeboten: Konzeption, Umsetzung und (Weiter-)Entwicklung von Webangeboten/Websites im CMS: Schwerpunkt komplexe Webangebote auf einer Multi-Mandanten-CMS-Struktur und Omni-Channel-Kommunikationsstrategie inkl. mehrsprachiger und internationaler Präsenz sowie angebundener (Dritt-/Sonderapplikationen)

Inhaltlich-strukturelle, gestalterische Neugestaltungen (Relaunch / Facelift / Rebrush)

WCMS- & Applikationsentwicklung (Web- und Software Entwicklung): (Weiter-)Entwicklung von Weblösungen auf Basis von Content-Management- und Portal-Systemen inkl. Modulen und (mobiler) Applikationen zur Erweiterung bzw. Anbindung über Web-Services oder Schnittstellen bis hin zu Last- und Kompatibilitätstests und Performance Optimierung

Applikationsbetreuung: laufende technische Betreuung, Wartung, Pflege und Weiterentwicklung der betriebenen Kundensysteme (Webangebote und Applikationen) sowie der zu Grunde liegenden CMS-Plattform

03

Organisationsprofil
Unsere Leistungsschwerpunkte

e-Commerce

Ausgezeichnet als „most innovative partner" ist Babiel stets ein Vorreiter bei der Umsetzung von hochkomplexen eCommerce Systemen auf Basis von SAP Commerce (ehemals hybris). Wir pflegen ein enges Verhältnis und eine langjährige Partnerschaft mit SAP. Hierbei decken wir das gesamte Spektrum ab: Von der Beratung über die Umsetzung großer eCommerce Projekte bis hin zur Darstellung komplexer Produktpaletten und Ersatzteilidentifikationen. Shop-Systeme mit siebenstelligen Produktanzahlen, responsivem Verhalten und umfangreichen Anbindungen an Drittsysteme gehören genauso zu unserem Projektportfolio wie die effiziente Integration von eCommerce- und Content Management Systemen.

- Beratung, Konzeption, Umsetzung und Betrieb von Shop-Systemen und weiteren Applikationen zur Unterstützung von Support und Vertriebsprozessen, schwerpunktmäßig im Bereich B2B und speziell dem Industrie-Sektor
- Technische Konzeption und Umsetzung (Programmierung / Entwicklung) von Shop-Systemen inkl. Schnittstellenentwicklung für SAP ERP (asynchrone als auch synchrone Schnittstellen)

UX-Design und Layout

Beratung und konzeptionelle Unterstützung sowie umfängliche Entwicklung / Umsetzung visueller Konzepte für neue Websites / Webangebote, u. a. Erstellung Design und UX-Spezifikationen, Entwicklung Wireframes und UX-Prototypen, Erstellung grafischer Elemente und Templates, Konzeption und Umsetzung multimedialer Elemente sowie Navigations- und Bedienoberflächen etc.

Entwicklung und Umsetzung von digitalen Kommunikationsstrategien (Kommunikationsdesign) und Interaktionskonzepten bis hin zur Übersetzung in intelligente Design User Interfaces

(Visuelle) Konzeption / Design von Omni-Channel Digitalprojekten – von Web, Intra- u. Extranets über Apps bis Social Media

Konzeption / (Weiter-)Entwicklung von Corporate Designs sowie Gestaltungsrichtlinien (Styleguides) für Websites

Konzeption und Durchführung von Usability Tests

Webdevelopment

Entwicklung von Weblösungen auf Basis von Content-Management- und Portal-Systemen inkl. Modulen und (mobiler) Applikationen zur Erweiterung bzw. Anbindung über Web-Services oder Schnittstellen

Analyse von Nutzungsverhalten, Last- und Kompatibilitätstests sowie Performance Optimierung

03

Organisationsprofil
Unsere Leistungsschwerpunkte

BSI-konformes Managed Hosting

BSI-zertifizierter Hostingbetrieb: Hochverfügbarer und hochsicherer sowie datenschutzkonformer Betrieb komplexer IT-Systeme (CMS-Plattformen / Webauftritte einschließlich angebundener Datenbanken und Anwendungen/ Applikationen) im vom BSI nach ISO 27001 auf der Basis von IT-Grundschutz zertifizierten Rechenzentrum der Babiel GmbH

Bereitstellung Hochverfügbarkeitsinfrastruktur einschließlich Härtung bereitgestellter Hard- und Software gegen Sicherheitsrisiken und Angriffsmöglichkeiten

DDoS-Mitigation Service für betreute Kundensysteme

Service- und Anwender-Support

Qualifizierter Anwender- und Service Support für betreute Anwendungen und Systeme gemäß ITIL Service Management Prozessmodell

Betrieb eines deutschsprachigen qualifizierten Service Desks inkl. Hotline als Single Point of Contact für Kunden- und Anwenderanfragen

Fehler- und Störungsbehandlung (Incident & Problem-Management)

Anwenderbetreuung, redaktionelle Pflege und Support für Kunden-Webangebote

Barrierefreie Umsetzung von Webauftritten und Webinhalten

Beratung und konzeptionelle Unterstützung zur barrierefreien (Neu-)Gestaltung bestehender Webangebote sowie ganzheitliche Unterstützung zur Umsetzung/Entwicklung bzw. Aufbereitung der Webangebote entsprechend der Vorgaben der jeweils aktuellen BITV und weiterer Standards wie z. B. W3C

Berücksichtigung der Vorgaben von Anfang an über den gesamten Projektverlauf

Babiel wird als Dienstleister für barrierefreie Webangebote derzeit mit acht vom BIK ausgezeichneten Internetangeboten in der BIK 90+ Liste geführt.

Erstellung von Texten in Leichter Sprache, von Gebärdensprachfilmen und barrierefreier PDF

03

Organisationsprofil
Unternehmensstruktur

Die Babiel GmbH ist seit März 2019 ein Tochterunternehmen der CONET Technologies Holding GmbH. Der Unternehmenssitz ist in Düsseldorf, darüber hinaus betreiben wir jeweils ein Büro in Berlin und Wien. An allen drei Standorten finden dieselben Prozesse statt.

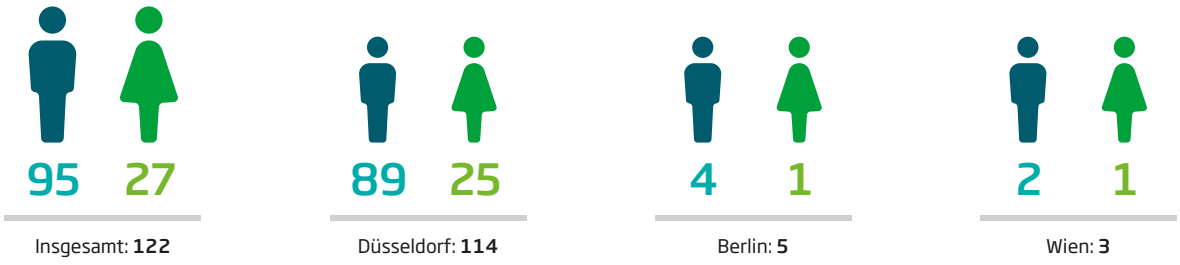
Insgesamt waren am 31.03.2021 122 Mitarbeiter beschäftigt, inkl. Auszubildenden und Werkstudenten, jedoch ohne Praktikanten und ohne Freie Mitarbeiter.

Unsere Mitarbeiter sind fest angestellt, es existieren keine Zeitarbeitsverträge. Unsere Mitarbeiter agieren ungebunden von Tarifregelungen. Saisonbedingte Schwankungen existieren in unserem Geschäft nicht. Kein signifikanter Anteil (weniger als 10%) unserer Leistungen wird durch Freiberufler erledigt. Teilzeitbeschäftigungen finden sich bei allen Werkstudenten, bei einigen Frauen und wenigen Männern.

Unternehmensstruktur innerhalb der babiel Standorte

31.03.2021 (Mitarbeiter insgesamt inkl. Azubis und Werkstudenten, ohne Praktikanten):

Insgesamt: 95 M, 27 W **Düsseldorf:** 89 M, 25 W **Berlin:** 4 M, 1 W **Wien:** 2 M, 1 W



Insgesamt: **122** | Düsseldorf: **114** | Berlin: **5** | Wien: **3**

Unternehmensstruktur insgesamt, umgerechnet in Vollzeitäquivalente

82,6 Männer, 19,8 Frauen

VZÄ*: **102,4**

Männer

Frauen

***VZÄ = Vollzeitäquivalent**
Die Anzahl der Beschäftigten bezieht sich auf die Zahl am Stichtag 31.03.2021 (ohne Werkstudenten). Signifikante Veränderungen in der Organisation haben während des Berichtszeitraumes nicht stattgefunden.

03

Organisationsprofil
Lieferanten & Partner

Unsere Lieferanten können in zwei Kategorien unterteilt werden:

1. Lieferanten, die uns in unseren Kerntätigkeiten unterstützen.
2. Lieferanten, von denen wir v. a. im Bereich Providing / Hosting Produkte und Dienstleistungen beziehen.

Bei Ressourcenengpässen greifen wir auf Lieferanten zurück, die uns in unserer Tätigkeit unterstützen. Dabei führen sie dieselben Prozesse aus, die auch in unserem Unternehmen Anwendung finden. Aufgrund der lediglich unterstützenden Rolle findet die Wertschöpfung jedoch innerhalb unseres Unternehmens statt.

Verträge, die sich auf das jeweilige Gewerk beziehen, regeln die Zusammenarbeit im Projekt.

Jährlich werden die Lieferanten bewertet, bei denen eine größere Umsatzabhängigkeit besteht. Entsprechend der Bewertungsergebnisse kann es Maßnahmen für eine weitere Zusammenarbeit geben. Bei sehr schlechten Ergebnissen wird die Zusammenarbeit eingestellt.

Lieferantenaudits wurden bisher nicht durchgeführt. Signifikante Änderungen in der Lieferkette haben während des Berichtszeitraumes nicht stattgefunden.

Neben Lieferanten gibt es noch Partner, mit denen wir strategische und langfristige Kooperationen eingehen. Die Zusammenarbeit beruht nicht auf einzelnen oder ggf. auslaufenden Beauftragungen, sondern ist in der Regel durch einen Partnerschaftsvertrag definiert und dauert in diesem Kontext über einen längeren Zeitraum an. Häufig existiert von Seiten der Partner ein sog. Partner-Programm, an dem wir aktiv teilnehmen. Dies impliziert z. B. die Qualifizierung und Zertifizierung von Mitarbeitern, Teilnahme an Partner-Veranstaltungen sowie gemeinsame Marketing- und Vertriebsaktivitäten.

Unsere Partner wählen wir primär nach dem vom Partner angebotenen Produkt aus. Dieses muss technologisch zu unserem Leistungsportfolio passen. Außerdem muss ein eindeutiger Bedarf bzw. ein eindeutiges Interesse unserer Kunden nach dem vom Partner angebotenen Produkt gegeben sein. Partnerschaften gehen wir in der Regel nur im Kontext unseres Kerngeschäftes ein, welches wir durch interne Prozesse erbringen können.

Selbstverständlich muss eine Partnerschaft im Einklang mit dem von uns verfolgten Unternehmenszweck und -selbstverständnis stehen bzw. dieses fördern sowie mit unserer Qualitätspolitik vereinbar sein.

03

Organisationsprofil

Risikomanagement & betriebliche Planung

Betriebsplanung und auch Risikomanagement sind Bestandteil der Geschäftsleitungs- und Abteilungsmeetings, die in einem regelmäßigen Turnus stattfinden. Hierbei werden Maßnahmen zur Abwehr von Risiken und Nutzung von Chancen aufgestellt, deren Wirksamkeit im Rahmen von Managementreviews betrachtet wird.

Im Rahmen der Leistungseingrenzung versuchen wir die Erwartungen und Bedürfnisse unserer Kunden zu erfüllen. Wir hinterfragen und aktualisieren regelmäßig unser Leistungsspektrum und bewerten auf dieser Basis unsere Fähigkeit, Anforderungen innerhalb unseres Leistungsspektrums erbringen zu können. Es werden auch Entscheidungen getroffen, Dienstleistungen, die wir nicht mehr erbringen können, aus unserem Leistungsportfolio zu streichen oder aber neue Dienstleistungen, die sich aus Anforderungen unserer Kunden ergeben, aufzunehmen.

03

Organisationsprofil
Mitgliedschaften & Initiativen

Neben der Pflichtmitgliedschaft in der IHK sind wir Mitglied im Partnerverein der SAP (IA4SP) sowie im RIPE Network Coordination Centre. Wir gehören keinem Branchenverein an.

Organisationsprofil
Zertifikate & Auszeichnungen

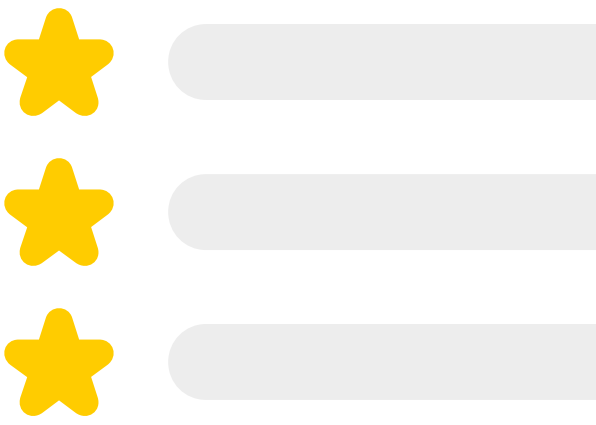
Seit 2015 ist unser Qualitätsmanagement nach ISO 9001:2015 zertifiziert. Der Geltungsbereich erstreckt sich über Projektmanagement, Konzeption und Beratung, Hosting, Softwareentwicklung, Grafikdesign sowie Schulung und Support. Die Zertifizierung bezieht sich auf die Standorte Düsseldorf und Berlin.

Unser Informationssicherheitsmanagement wird seit 2005 durch das Bundesamt für die Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zertifiziert, seit 2007 auch nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz des BSI.

In 2020 haben wir den Wechsel auf den neuen BSI-Standard 200-1, 200-2 und 200-3 vollzogen.
Unsere Arbeiten wurden bereits mehrfach international ausgezeichnet. Auf jede einzelne Auszeichnung sind wir stolz.

Besonders hervorzuheben sind dabei

- Word Summit Award von UNESCO und UNIDO,
- The Golden Award of Montreux,
- Deutscher Preis für Onlinekommunikation,
- German Design Award oder der
- Red Dot Design



04 Nachhaltigkeitsleitbild

In unserem Handeln berücksichtigen wir neben ökonomischen Aspekten auch ökologische und soziale. Damit übernehmen wir eine über das Gesetzliche hinausgehende Verantwortung gegenüber Mitarbeitern, Kunden und der Gesellschaft.

- Wir verfolgen eine langfristig orientierte, verantwortungs- und risikobewusste Geschäftspolitik.
- Wir verbessern kontinuierlich unseren eigenen ökologischen und sozialen „Fußabdruck".
- Wir übernehmen Verantwortung für die Qualität unserer Arbeit. Wir verhalten uns fair, halten die Gesetze ein und orientieren uns darüber hinaus an freiwilligen, relevanten Standards.
- Wir bieten unseren Mitarbeitern langfristige Berufsperspektiven in Verbindung mit einem breit gefächerten Weiterbildungsangebot. Wir fördern die soziale Vielfalt und den Erhalt der Gesundheit in unserem Unternehmen und wir unterstützen unsere Mitarbeiter in sozialen Notlagen.

In unserem Engagement für Nachhaltigkeit orientieren wir uns an den zehn Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen sowie an der Charta der Vielfalt, dem Deutschen Nachhaltigkeitskodex und den Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO).

Seit 2017 dokumentieren wir unsere Leistung bei Ecovadis. In 2017 hatten wir beim Rating eine Bronzemedaille als Auszeichnung bekommen, in 2020 konnten wir uns auf Silber verbessern.

05 Unternehmensführung

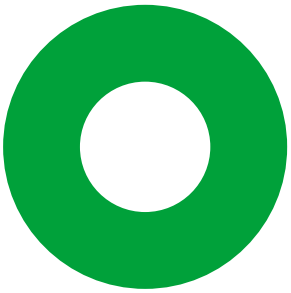
Die Geschäftsleitung besteht aus drei Geschäftsführern, wobei zwei der Geschäftsführer auch Abteilungsleiterfunktionen wahrnehmen. Darüber hinaus gibt es noch drei weitere Abteilungsleiter.

In regelmäßigen Meetings wird über die firmeninternen Themen auf höchster Ebene gesprochen und es werden wichtige Entscheidungen getroffen. Hierbei sind auch ökonomische, ökologische und soziale Themen Bestandteil.

Neben den verschiedenen Stellen gibt es noch Beauftragte innerhalb der Firma, die der Geschäftsleitung direkt unterstellt sind und an sie berichten. Dies sind:

- Informationssicherheitsbeauftragter
- IT-Notfallbeauftragter
- Datenschutzbeauftragter
- Datenschutzkoordinatorin
- Qualitätsmanagementbeauftragte
- Sicherheitsbeauftragte/Arbeitsschutzbeauftragte

Die Qualitätsmanagementbeauftragte nimmt in unserer Organisation Aufgaben im Rahmen der Nachhaltigkeit wahr und tauscht sich regelmäßig mit der Geschäftsleitung und Vertretern aus dem Bereich Marketing zu wesentlichen Fragestellungen aus.



06

Einbeziehung von Stakeholdern

Die Einbeziehung aller Stakeholder ist ein wichtiges Instrument, um einen umfassenden Blick auf das Unternehmen zu erhalten. Nur so können wir die unterschiedlichen Bedürfnisse kennenlernen und darauf eingehen.

Unsere Stakeholder

An der Ermittlung unserer Stakeholder waren verschiedene firmeninterne Gruppen aus den Bereichen Geschäftsführung, Personal, Marketing & Vertrieb sowie Qualitätsmanagement beteiligt.

Als Ergebnis wurden folgende Anspruchsgruppen mit hoher Priorität identifiziert: Kunden und Mitarbeiter. Weitere wichtige Stakeholder sind unser Gesellschafter, unsere Partner, Lieferanten und Bewerber. Als weitere sind zu nennen: Steuerbehörden, Banken, Berufsgenossenschaften, Kranken- und Sozialkassen, Gewerbeaufsicht und Wettbewerber.

Die Erwartungen und Anforderungen unserer Stakeholder

Die Anforderungen an uns lernen wir aus verschiedenen Umfragen und Events kennen, wie z. B. Kundenzufriedenheitsbefragungen, regelmäßigen Workshops und Meetings mit den Kunden und Lieferanten während der Projektphasen, Stammtische mit den Bundesbehörden, auf Messen, in Personalgesprächen und Mitarbeiterumfragen. Hier wird explizit nach Wünschen und Verbesserungsvorschlägen gefragt.

Aber auch in Ausschreibungen begegnen uns die Wünsche unserer Kunden.

Diese Einbeziehung der Stakeholder-Gruppen findet z. T. schon seit vielen Jahren im Rahmen verschiedener Prozesse statt, wie z. B. des Qualitätsmanagements, Vertriebs- und Personalprozesse und wurde nicht speziell im Rahmen der Nachhaltigkeitsberichterstattung initiiert. Einige haben sich im Rahmen unserer erstmaligen ISO 9001: 2015-Zertifizierung seit 2016 etabliert.

Übersicht der Stakeholder

Die nachfolgenden genannten Interessen- und Anspruchsgruppen sind die von uns identifizierten Stakeholder. Diese werden nach Priorität absteigend gelistet. Dabei sind die fünf zuerst genannten und fett markierten Akteure die für uns elementaren interessierten Parteien. Alle anderen haben nach aktueller Einschätzung einen weniger großen Einfluss auf unsere Leistungserbringung und werden aus diesem Grund bei der weiteren Betrachtung außen vorgelassen.

06

Einbeziehung von Stakeholdern

Stakeholder (intern / extern)	Art und Häufigkeit der Einbeziehung	Erwartungen / Interessen	Umgang mit den Erwartungen / Interessen
Kunden (extern)	• jährliche Kundenzufriedenheitsbefragungen • regelmäßige Workshops der Projektleiter mit den Kunden • Managementmeetings • Initiieren eigener Formate wie z. B. „Babiel Symposium B&I (ebusiness 2.0 & industrie 4.0)“ • im Rahmen von Ausschreibungen • Einbindung im Rahmen agiler Projektrealisierung als Product Owner	Kunden im Bereich Beratung: • hohe Qualität der Leistung • hohe Kontinuität (Unternehmensstabilität, Ressourcenkapazität, geringe Personalfluktuation) • Wissen & Kompetenz, Innovation • Datenschutz Kunden im Bereich Hosting: • Datensicherheit • energieeffizienter Rechenzentrums-Betrieb • hohe Qualität der Leistung	• Auswertungen der Kundenzufriedenheitsbefragungen und Workshops • Erstellen von Maßnahmen inkl. Wirksamkeitsprüfungen zur Verbesserung unserer Qualität • Bewertung und Verfolgung von projektübergreifenden Erwartungen/ Interessen (s. Planung von Änderungen gemäß ISO 9001) • Verfolgen von Anregungen und Geschäftsanbahnungen • Fortbildungen der Mitarbeiter
Gesellschafter (intern)	Monatlicher Jour Fixe mit der Geschäftsführung	• nachhaltiger Erfolg	• Planung • Qualitätsmanagement • Controlling
Mitarbeiter (intern)	• jährliche Personalgespräche • Mitarbeiterzufriedenheitsumfragen • Abteilungsrunden • Mitarbeiterversammlungen • Intranet	strukturelle Themen: • interessantes Aufgabengebiet, Mitgestaltung • angemessene Arbeitsumgebung • Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten • Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten • Gehalt • Jobsicherheit • innovatives Unternehmen emotionale Faktoren: • Work-Life-Balance (Homeoffice, flexible Arbeitszeiten, Familienfreundlichkeit) • positives Arbeitsklima	• kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) • Auswertung der Personalgespräche • Fortbildungen der Mitarbeiter

06

Einbeziehung von Stakeholdern

Stakeholder (intern / extern)	Art und Häufigkeit der Einbeziehung	Erwartungen / Interessen	Umgang mit den Erwartungen / Interessen
Mitarbeiter (intern)		emotionale Faktoren: • positive Beziehung zur Führungskraft / Führungskompetenz • Feedback / Wertschätzung • Transparenz	
Partner (extern)	• Vertriebsgespräche mit den Partnern • Teilnahme an Partnertagen • im Rahmen von gemeinsamen Messepräsentationen	• Nachweis Kompetenz / Erfüllung der Anforderungen aus Partnerprogrammen • Qualität der Dienstleistung	• Überwachung der Anforderungen aus dem Partnerprogramm • regelmäßige Schulungen und Zertifizierungen • Einsatz der Partner-Technologien bei unseren Kunden

Folgende Gruppen zählen wir zu unseren Stakeholdern, sie haben aber keinen so großen Einfluss auf unsere Leistungserbringung und werden daher bei der weiteren Betrachtung nicht mit einbezogen:

Stakeholder	Erwartungen / Interessen
Lieferanten	Bestellungen / Aufträge, Informationen über Aufträge / Auftragsspezifikation, Einhaltung von Zahlungszielen, Abnahmen, Service Level Agreements, Feedback zur Anforderungskonformität, Planungsvorgaben
Bewerber	Informationen zu Stelle / Firma, Resonanz auf Bewerbung, Einhaltung von Gesetzen und behördlichen Vorgaben (z. B. AGG, Datenschutz), leistungsfähige Prozesse im Bereich Recruiting
Steuerbehörden	Rechtzeitige Meldungen der Abschlüsse und Umsatzsteuervoranmeldungen, Einhaltung Steuerabgaben
Banken	Bonität, Eigenkapital
Berufsgenossenschaften	Einhaltung der Vorschriften
Kranken-/Sozialkassen	Einhaltung Abgaben, rechtzeitige Meldungen von Mitarbeiterabgängen und -zugängen
Gewerbeaufsicht	Einhaltung von Vorschriften des Arbeits-, Umwelt- und Verbraucherschutzes
Wettbewerber	Austausch von Informationen, Fähigkeit zur Kooperation, Abstimmung Leistungsspektrum und Preisen bei gemeinsamen Aufträgen, Personal, Aufträge

07

Wesentliche Themen

Bei der Auswahl der wesentlichen Themen haben wir uns an den Prinzipien der Berichterstattung orientiert:

- Einbeziehung von Stakeholdern
- Nachhaltigkeitskontext
- Wesentlichkeit
- Vollständigkeit

Im Rahmen der Stakeholder-Analyse wurden zunächst sämtliche Erwartungen und Interessen aufgenommen. Hier haben wir nun die wesentlichen Themen zusammengefasst und Rubriken zugeordnet:

Wesentliches Thema	betrifft	Rubrik
Kontinuität und langfristiger Unternehmenserfolg	alle Stakeholder	Wirtschaft
Qualität der Leistung	Kunden und Partner	Wirtschaft / Kompetenz
Kompetenz & Innovation	alle Stakeholder	Kompetenz
Work-Life-Balance	Mitarbeiter	Arbeitsbedingungen / Beschäftigung
Arbeitsumfeld & -klima	Mitarbeiter	Arbeitsbedingungen / Beschäftigung
Feedback & Wertschätzung	Mitarbeiter	Arbeitsbedingungen / Beschäftigung
Führungskompetenz und Transparenz	Mitarbeiter	Arbeitsbedingungen / Beschäftigung
Fort- und Weiterbildung	alle Stakeholder	Arbeitsbedingungen / Wirtschaft
Datenschutz & Datensicherheit	Kunden	Wirtschaft / Kompetenz
energieeffizienter Rechenzentrumsbetrieb	Kunden	Umwelt

07

Wesentliche Themen

Im Rahmen der Priorisierung haben wir in Workshops für jedes einzelne Thema ermittelt,

1. wie hoch der Einfluss auf die **Beurteilungen und Entscheidungen** der Stakeholder für jedes Thema ist und
2. wie hoch die Bedeutung der ökonomischen, ökologischen und sozialen **Auswirkungen** jedes Themas ist.

Die folgende Grafik zeigt das Ergebnis:

07

Wesentliche Themen

In einem nächsten Schritt wurden die von uns ermittelten wesentlichen Aspekte den themenspezifischen Standards der GRI zugeordnet. Es wurde mindestens eine Angabe aus dem jeweiligen Standard bearbeitet. Falls keine Zuordnung möglich war, wurde mittels Managementansatz die Wesentlichkeit und das Vorgehen erklärt und es wurden Ziele definiert.

Wesentliches Thema	Themenspezifischer Standard nach GRI
Work-Life-Balance	Themenspezifischer Standard 401: **Beschäftigung,** Angabe 401-2 Betriebliche Leistungen, die nur vollzeitbeschäftigten Angestellten, nicht aber Zeitarbeitnehmern oder teilzeitbeschäftigten Angestellten angeboten werden Angabe 401-3 Elternzeit
Arbeitsumfeld & -klima	Themenspezifischer Standard 401: **Beschäftigung,** Angabe 401-2 Betriebliche Leistungen, die nur vollzeitbeschäftigten Angestellten, nicht aber Zeitarbeitnehmern oder teilzeitbeschäftigten Angestellten angeboten werden
Feedback & Wertschätzung	Themenspezifischer Standard 404: **Aus- und Weiterbildung,** Angabe 404-3 Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten
Führungskompetenz und Transparenz	Themenspezifischer Standard 404: **Aus- und Weiterbildung,** Angabe 404-3 Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten
Fort- und Weiterbildung	Themenspezifischer Standard 404: **Aus- und Weiterbildung,** Angabe 404-1 Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellt-tem Angabe 404-3 Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten
Datenschutz & Datensicherheit	Themenspezifischer Standard 418: **Schutz der Kundendaten,** keine Angabe anwendbar → Managementansatz beschrieben und Ziele definiert
energieeffizienter Rechenzentrumsbetrieb	Themenspezifischer Standard 302: **Energie**, Angabe 302-1 Energieverbrauch innerhalb der Organisation
Kontinuität und langfristiger Unternehmenserfolg	kein passender themenspezifischer Standard → Managementansatz beschrieben und Ziele definiert
Qualität der Leistung	kein passender themenspezifischer Standard → Managementansatz beschrieben und Ziele definiert
Kompetenz & Innovation	kein passender themenspezifischer Standard → Managementansatz beschrieben und Ziele definiert

08 Feedback, Fortbildung, Führung

„Unsere Mitarbeiter tragen durch dauerhaft qualitativ hochwertige Leistung zum Unternehmenserfolg entscheidend bei. Daher kommt der kontinuierlichen und zielgerichteten Fortbildung unserer Angestellten eine besondere Bedeutung zu."

Qualitätspolitik Babiel

Personalgespräche

Eine regelmäßige Beurteilung der Leistung und die Karriereentwicklung findet mit allen fest angestellten Mitarbeitern, egal welche Position, in jährlich, abteilungsabhängig in kürzeren Intervallen von bis zu drei Monaten, geführten Personalgesprächen statt. Diese können auch in Zeiten von Homeoffice remote durchgeführt werden. Hier bekommen die Mitarbeiter ausdifferenziertes Feedback zu ihren Leistungen. Die Wertschätzung ihrer Arbeit im Rahmen von Feedback ist ganz entscheidend für die Zufriedenheit im Job.

Bei neuen Mitarbeitern und Auszubildenden finden Entwicklungsgespräche statt. Hierbei gibt es sowohl Feedback zu ihrer Leistung, sie können aber auch ihren eigenen Erfahrungen Ausdruck verleihen.

Zudem werden alle neuen Mitarbeiter zu einem Newcomer-Frühstück eingeladen, bei dem sie sich in lockerer Atmosphäre mit den anderen Newcomern und der Geschäftsführung austauschen können.

Qualifizierung

Dort, wo Defizite oder auch Entwicklungschancen gesehen werden, werden in den Personalgesprächen Zielvorgaben und Fortbildungsmöglichkeiten besprochen.

Es ist unser Ziel, die hier vereinbarten Fortbildungen innerhalb eines halben Jahres zu planen und durchzuführen. Sie werden als Aufgabe an die zuständige HR-Mitarbeiterin gestellt, die geeignete Fortbildungen heraussucht und in Absprache mit der Abteilungsleitung plant.

Der Mitarbeiter wird für die Dauer der Veranstaltung unter Fortzahlung der Bezüge von der Arbeit freigestellt. Außerdem übernehmen wir sowohl die Kosten der Maßnahme so wie externe Kosten für An-, Abreise und Übernachtung.

Nach erfolgreicher Teilnahme wird im Nachgang im Rahmen einer Wirksamkeitsprüfung der Erfolg der Teilnahme an der Qualifizierungsmaßnahme geprüft. Dies ist für uns eine wichtige Kennzahl über den Erfolg der Maßnahme und wird regelmäßig im Rahmen von Audits und Managementreviews überprüft. Beim Ergebnis von unwirksamen Maßnahmen müssen entweder weitere Maßnahmen oder Veränderungen im

08 Feedback, Fortbildung, Führung

Rahmen von Aufgaben geplant werden.
Beurteilungen des Mitarbeiters über die Veranstaltung tragen zur Bewertung des Anbieters bei. Bei schlechten Bewertungen werden Maßnahmen ergriffen, die z. B. den Wechsel des Anbieters beinhalten.
Fortbildungen werden entweder bei externen Veranstaltern oder inhouse durchgeführt.
Auch im Rahmen von Partnerprogrammen finden Qualifizierungen oder Zertifizierungen von Mitarbeitern, Teilnahme an Partner-Veranstaltungen oder auch gemeinsame Marketing- und Vertriebsaktivitäten statt. Diese werden von unseren Partnern selbst angeboten, aber durch uns genauso wie alle anderen Fortbildungen geplant und durchgeführt.

Neue Mitarbeiter werden von erfahrenen Mitarbeitern in die von uns genutzten Tools und Arbeitsweisen eingeführt. Feedback und umfangreiche Fortbildungen stellen für unsere Mitarbeiter wichtige Eckpfeiler ihrer Tätigkeit in unserem Unternehmen dar. Dies erfahren wir immer wieder in den Personalgesprächen. Und die guten Bewertungen bei z. B. der öffentlichen Plattform Kununu zeigen uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Das Ergebnis sind zufriedene, qualifizierte Mitarbeiter.

Babiel Nachwuchsförderung

Für unsere „Junioren" gibt es einen Ausbildungsplan. Sie werden jeweils von einem erfahrenen Professional angeleitet und durchlaufen ein Programm, nachdem sie am Ende bei erfolgreicher Durchführung zum Professional (z. B. vom Junior Projektleiter zum Projektleiter) befördert werden.
Im Rahmen unserer Nachwuchsförderung beschäftigen wir selbstverständlich Auszubildende (Azubis).

Auch bieten wir Schülern und Studierenden die Möglichkeit von Schnuppertagen oder Praktika im Unternehmen.

So waren am 31.03.2021 sechs Auszubildende beschäftigt und wir gaben in der Berichtsperiode sechs Interessenten im Rahmen eines Praktikums Einblick in unser Unternehmen.

Wir beteiligten uns auch am bundesweiten Girls' Day und erläuterten acht Schülerinnen das Berufsbild des Fachinformatikers und vertieften dabei in praktischen Übungen das theoretisch Erlernte.

Führungskompetenz & Transparenz

Eine gute Führungskompetenz wirkt sich deutlich auf die Motivation, Selbstständigkeit und Eigenverantwortung der Mitarbeiter aus. Offenheit und Transparenz fördert das Vertrauen und Sicherheit. Dies erreichen wir durch eine offene Kultur, flache Hierarchien und Events zur Information, zum Austausch und zur Förderung der Gemeinschaft. So werden die Mitarbeiter in regelmäßigen Mitarbeiterversammlungen (Babiel Update) über Zielerreichung und Finanzkennzahlen informiert.

Eine neue Ebene von Teamleitern wurde geschaffen. Diese Mitarbeiter wurden eigens für ihre neue Rolle geschult und bieten nun den Mitarbeitern die Möglichkeit sich mit Vorgesetzten, die nicht der Abteilungsleiter-Ebene entspricht, auszutauschen.

08 Feedback, Fortbildung, Führung

In den Personalgesprächen lassen wir die Zusammenarbeit mit den Vorgesetzten und den Informationsfluss von den Mitarbeitern bewerten. Anregungen zu Verbesserungsmöglichkeiten werden aufgenommen und münden in Maßnahmen, die von verschiedenen Abteilungen umgesetzt werden.

Zahlen & Fakten

Im Berichtszeitraum (1.4.2019 bis 31.03.2021) wurden 268 Schulungen von 107 Mitarbeitern* absolviert. Das entspricht einem Durchschnitt von ca. 1,25 Schulungen pro Mitarbeiter und einer durchschnittlichen Stundenzahl von 10 Stunden pro Jahr und Angestelltem.

Die durchschnittliche Stundenzahl aller Frauen betrug in den 2 Jahren 8 bzw. 17,5 Stunden, die der Männer knapp 9 bzw. 10,5 Stunden.

Da alle Mitarbeiter fest angestellt sind, gibt es hier keine weitere Unterscheidung nach Angestelltenkategorie.

Aufgrund der Corona-Pandemie mussten beinahe alle Schulungen im Homeoffice durchgeführt werden. Hierzu haben wir verschiedene Formate verwendet, so dass die jeweilige Lebenssituation unserer Mitarbeiter im Fokus steht: Webinare, Online-Frontalunterricht, Selbstlern-Videoseminare oder Workshops.

Da der unmittelbare Austausch zwischen den Mitarbeitern aufgrund der beinahe 100%-Homeoffice-Situation kaum möglich war, wurden auch hier zur Fortbildung und dem fachlichen Austausch neue Formate implementiert. Ein Chatkanal zum fachlichen Austausch, Co-Programming durch kontinuierliche Online-Konferenz, Unterweisung durch Kollegen mittels Desktop-Sharing. Diese neuen Formate werden auch nach der Pandemie im Unternehmen weiterhin eingesetzt werden.

* Anzahl Mitarbeiter am Stichtag 31.03.2021, ohne Werkstudenten und Praktikanten

08 Feedback, Fortbildung, Führung

Erreichung der Ziele 2019/2020

Ziele	Maßnahmen	Ergebnisse
✅ Mindestens eine Fortbildung pro Mitarbeiter pro Jahr im Durchschnitt	• Bedarfsanalyse durch Abteilungsleiter • regelmäßige Bedarfsanfrage an die Mitarbeiter, u. a. im Rahmen des jährlichen Personalgesprächs • Fortbildung planen, durchführen	Anzahl der Fortbildungen pro Mitarbeiter pro Jahr → Ergebnis 2019: 1,5 → Ergebnis 2020: 1,7 (trotz Pademie viele Fortbildungen, überwiegend in Form von online-Seminaren)
✅ Schaffung einer hohen Führungskompetenz	• Schaffung eines Schulungscurriculums für Führungskräfte	• Initiierung der Maßnahmen • Abfrage der Führungskompetenz in den Exit-Interviews (Gespräch, das geführt wird, wenn Mitarbeiter das Unternehmen verlassen) → Schulungscurriculum wurde etabliert: „Leadership Essentials“ → Exit-Interviews werden bei Bedarf, nicht bei allen Mitarbeitern, die uns verlassen, durchgeführt → Schulung der Teamleiter
✅ Etablierung der Status- und Perspektivgespräche	Terminvereinbarung für Mitarbeitergespräche	mind. 75% der Mitarbeiter nehmen an den Gesprächen teil → Ergebnis 2019: 88,4 % → Ergebnis 2020: 84,4 %

Ziele für 2021/2022

Ziele	Maßnahmen	Ergebnisse
Erhöhung Kompetenz Mitarbeiter	• Entwicklung allgemeiner und jeweils individueller Fortbildungsstrategien • Durchführung Fortbildungen	• Mehr als 1 Schulung pro Mitarbeiter pro Jahr im Durchschnitt
Ausweitung/Anwendung Führungskompetenz	Seminare/Coaching zum gezielten Ausbau der Führungskompetenzen	Bewertung der Führungspersonen durch Vorgesetzte und nachgeordnete MA (ca. 6 Monate nach dem Coaching)
Förderung von Eigenverantwortung und Teamspirit	• Reorganisation der Unternehmensstruktur • Arbeit in kleinen, unmittelbar geführten Teams	• neue Organisationsstruktur aus Abteilungen und Teams geschaffen • Reduktion der Direktreports in allen Unternehmensbereichen

09

Work-Life-Balance & Arbeitsumfeld

Eine ausgewogene Work-Life-Balance sowie ein angenehmes Arbeitsumfeld und -klima ist ganz entscheidend für zufriedene, motivierte Mitarbeiter.

Positive Arbeitsbedingungen tragen wesentlich zu einer hohen Mitarbeiterbindung bei und bilden die Basis für die motivierte Erbringung der geforderten Leistungen.

Untereinander pflegen wir einen freundschaftlichen Umgang miteinander. So duzen sich bei uns alle vom Praktikanten bis zur Chefetage. Flache Hierarchien unterstützen dies. Es gibt auch keine räumliche Trennung, da wir alle gemeinsam in Großraumbüros arbeiten.

Da unsere Mitarbeiter überwiegend – neben einigen Kundenterminen, die nur wenige Mitarbeiter wahrnehmen – in unseren Räumlichkeiten tätig sind, haben wir einen hohen Einfluss auf die Gestaltung ihres Arbeitsumfeldes.

Dabei beachten wir Empfehlungen zur Gestaltung der Ergonomie und Ästhetik, und natürlich auch Vorgaben zur Arbeitssicherheit.

So investieren wir in eine Reihe von Maßnahmen, damit sich unsere Mitarbeiter wohlfühlen und gerne zur Arbeit kommen.

Während der Corona-Pandemie haben aber natürlich fast alle Mitarbeiter im Homeoffice gearbeitet. Jeder Mitarbeiter konnte sich angefangen von Laptop, Tastatur, Maus über zusätzliche Bildschirme bis hin zu Schreibtischstuhl komplett für den Heimarbeitsplatz ausstatten.

Nach der Pandemie wollen wir diesen Homeoffice-Ansatz aufgreifen und eine flexiblere Arbeitsplatzwahl anbieten (s. Ziele für die nächsten 2 Jahre).

Im Rahmen unseres kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) können auch von den Mitarbeitern aktiv Vorschläge zu Verbesserungen eingebracht werden. Diese werden von den jeweiligen Prozesseigentümern, den Abteilungsleitern, geprüft und bei positiver Bewertung von Mitarbeitern im Unternehmen umgesetzt. Im Anschluss an die Umsetzung findet eine Wirksamkeitsprüfung statt, ob die Änderung zu einer Verbesserung geführt hat.

Mitarbeiter Benefits

Es wurde ein sog. Mitarbeiter-PC-Programm ins Leben gerufen, womit die Mitarbeiter die Möglichkeit des Hardware-Leasings von Smartphones, Tablets und Computern und deren Zubehör zur rein privaten Nutzung haben. Durch Entgeltumwandlung entsteht eine Produktersparnis von bis zu 40 % gegenüber der privaten Anschaffung in Abhängigkeit von den Lohnsteuerabzugsmerkmalen.

Über eine Vorteilsplattform können Mitarbeiter kostengünstig Waren von diversen kommerziellen Anbietern erwerben. Dies sind sowohl vergünstigte Tickets im Kultur-, Event-, Sport und Freizeitbereich, als auch verschiedenste Angebote u.a. im Bereich Kleidung, Sport, Urlaub und Technik.

Für Mitarbeiterwerbung gibt es ein gruppenweit einheitliches Prämienmodell. So kann jeder Mitarbeiter mehrere tausend Euro für die erfolgreiche Vermittlung neuer Mitarbeiter erhalten.

09

Work-Life-Balance & Arbeitsumfeld

Förderung eines kreativen Arbeitsumfeldes

Wir fördern kreatives und eigeninitiatives Arbeiten. Wir sind dabei auch offen für Neuerungen. Wir befragen daher unsere Mitarbeiter in Personalgesprächen nach Verbesserungsvorschlägen. Jeder Mitarbeiter kann jederzeit einen Vorschlag einbringen.

Unsere Büros haben wir nach ergonomischen, ästhetischen und architektonischen Aspekten gestaltet, die ein kreatives Arbeiten stimulieren sollen.

Unsere Mitarbeiter sind aufgefordert, in Abteilungsrunden oder Projektleiterrunden über innovative Aspekte zu berichten und diese vorzustellen. Es gibt im Intranet einen Wissensbereich, in dem Mitarbeiter Neuerungen dokumentieren und diskutieren können. Im Unternehmensblog kann man sich zu diversen Themen austauschen.

Im Rahmen eines von einem Mitarbeiter ins Leben gerufenen Babiel-Hackathon konnten tolle Ideen mit Preisgeldern unterstützt werden.

Das von unserem Innovation & Change Board entwickelte Heureka-Programm hat Forschungsideen hervorgebracht. Die Auswahl der dabei finanziell geförderten Projekte erfolgte über die Belegschaft. Auf diese Weise erfolgte eine Freistellung von Programmierkapazitäten für einen Prototypen im Umfang von 50 Personentagen.

Wir fördern die Teilnahme an inspirierenden Messen und Konferenzen.

Die IT-Infrastruktur entspricht immer dem aktuellen Stand der Technik. Viele Mitarbeiter verfügen über Laptops, die anderen über Desktop-Computer. Sonderwünsche bzgl. Ergonomie und Funktionalität werden so weit möglich berücksichtigt.

Förderung von Kommunikation und Teamwork

Wir haben uns bewusst für Räumlichkeiten entschieden, die offen sind und der Kommunikation und dem Austausch dienen sollen. Dies gilt besonders auch für den Austausch unterschiedlicher Tätigkeitsprofile (z. B. Projektleiter/Entwickler). Es gibt keine Einzel- oder Chefbüros. Jeder ist im Prinzip immer ansprechbar.

Besonders großer Wert wurde auf die Aspekte Schallschutz in den Räumlichkeiten und indirekte Beleuchtung gelegt. Hier wurde ein spezialisierter Innenarchitekt beauftragt, der ein Schallvermeidungs- und Beleuchtungskonzept erstellt hat.

Auch beim neuen Loft-Bereich, der sich über 2 Etagen erstreckt, wurde auf Schallschutz und indirekte Beleuchtung geachtet. Die neue Fläche bietet einem großen interdisziplinären Team von bis zu 16 Mitarbeitern einen in sich abgeschlossenen Bereich.

Für längere und intensivere Gespräche verfügen wir über eine Vielzahl von Besprechungsräumen. Diese sind mit Technik wie Großbildschirme, Telefonspinnen, HD-Kameras etc. ausgestattet, um eine Kommunikation mit Kunden oder aber unseren Kollegen in Berlin oder Wien zu vereinfachen.

09

Work-Life-Balance & Arbeitsumfeld

Wir rüsten unsere Büroumgebung sukzessive so um, dass die Mitarbeiter sich flexibel und projektbedingt in wechselnden Teamkonstellationen zusammensetzen können. Für kurze Gespräche am Arbeitsplatz stehen Rollcontainer mit einer gepolsterten Sitzfläche bereit. In verschiedenen Bereichen gibt es Sozialflächen, auf denen Mitarbeiter gemeinsam essen, Sport treiben oder spielen (z. B. Spielekonsole) können. Zudem kann im Außenbereich auf Loungesesseln entspannt werden sowie auch gegrillt werden.

In Düsseldorf verfügt der Sozialraum innen und die Terrasse im Außenbereich über

- Essplätze
- Sofas / Liegen
- Gartenmöbel / Sitz-/Essplätze im Terrassenbereich
- Sport-/Fitnessbereich
- Getränkekühlschrank mit kostenlosen Getränken
- Gasgrill zur freien Verwendung
- Musikanlage, Beamer, Videospielekonsolen

Wir führen regelmäßig Events durch, die dem Teambuilding dienen, z. B. Käse- & Weinseminar, Go-Kart-Fahren, Kino oder Wasserski.

Im vergangenen Jahr, in dem nur wenig Präsenz in den Büros zugelassen war, haben wir verschiedene Online-Events, wie z.B. Quiz-Nights und Teambuliding Events wie z.B. Sport-Challenges in Teams durchgeführt.

Vermeidung von Erschöpfung und Ermüdung

Wir haben für alle Kollegen hochfahrbare Tische angeschafft, so dass auch im Stehen gearbeitet werden kann. Mitarbeiter können bei Bedarf Kopfhörer mit Noise-cancelling verwenden. Zur Entspannung steht eine Vielzahl von Rückzugsmöglichkeiten zur Verfügung.

Einmal pro Woche kann entweder an einem Sportkurs oder an Yoga teilgenommen werden. Eigens hierfür wurden ein Personal Trainer und eine Yoga-Lehrerin engagiert. In Zeiten der Pandemie wurden diese Sportkurse online durchgeführt. Wir fördern aktiv die Teilnahme an diversen Laufveranstaltungen und führen Veranstaltungen wie z. B. gezieltes Lauftraining und -analyse durch.

Wasser, Säfte, Tee, Kaffee und täglich frisches Obst stehen jedem Mitarbeiter zur Verfügung.

Minimierung von Druck und Stress

Wir achten auf eine gesunde Work-Life-Balance und darauf, dass die Mitarbeiter Pausen einhalten und Urlaub genommen wird. Überstunden werden nur bei absoluter Notwendigkeit angeordnet und sind die Ausnahme, nicht die Regel.

Erkennen Vorgesetzte eine Häufung von Druck und Stress, so wird dies aktiv angesprochen. In Personalgesprächen wird aktiv danach gefragt, wie die Mitarbeiter mit den an sie gestellten Anforderungen zurechtkommen.

09

Work-Life-Balance & Arbeitsumfeld

Betriebliche Leistungen

Seit 2013 beteiligen wir uns an der betrieblichen Altersvorsorge der Mitarbeiter in Form einer Gehaltsumwandlung. Der Zuschuss ist gestaffelt nach dem Gesamtjahreseinkommen.

Der Erfolg unseres Unternehmens wird maßgeblich von unseren Mitarbeitern bestimmt. Daher sind über variable Boni Mitarbeiter auch am Erfolg unseres Unternehmens beteiligt.

Die Erhaltung der Gesundheit unserer Mitarbeiter hat höchste Priorität, insbesondere während der zurückliegenden / aktuellen Pandemie. Neben konsequentem Homeoffice haben wir den Mitarbeitern mehrfach Alltagsmasken nach Hause gesendet. Zusätzlich werden in den Büros medizinische und FFP2-Masken zur Verfügung gestellt.
Konsequente Desinfektion, Luftreininger mit HEPA-Filter, Schnelltests und viele weitere Aktivitäten wurden schnell und unbürokratisch realisiert.
Auch die grundlegende medizinische Vorsorge unterstützen wir durch unseren Betriebsarzt, Sehtests, Ernährungsberatung oder wöchentliche Sportangebote. Da wir nur Mitarbeiter im festangestellten Verhältnis haben, gelten diese betrieblichen Leistungen für alle Mitarbeiter an allen drei Standorten: Düsseldorf, Berlin und Wien.

Wir sind stolz auf die Auszeichnungen Top Company und Open Company bei kununu, sowie auf die Auszeichnung Top Arbeitgeber Mittelstand 2021 von Focus.

Bei kununu erreichen wir eine Weiterempfehlungsrate von 97 % innerhalb der letzten 2 Jahre (Datum 31.03.2021).

Umgang mit sozialen Normen

Wir beachten Aspekte wie Gleichstellung und Nichtdiskriminierung.

Wir sind bemüht, die Erledigung von Aufgaben aus dem Homeoffice möglich zu machen.

Auch Wünschen nach Teilzeitarbeit wird, soweit möglich, entsprochen. Elternzeit sowie Vereinbarkeit von Familie und Beruf wird bei uns aktiv im Betriebsalltag gelebt, soweit dies möglich ist.

Als neues Ziel haben wir uns die Flexibilisierung der Arbeitszeit gesetzt. Indem die Mitarbeiter selbständig die Einteilung ihres Arbeitstages vornehmen dürfen, wollen wir eine „Vertrauens-Arbeitszeit" einführen. Damit sollen die Mitarbeiter eigenverantwortlich die Mehr- und Minderarbeit ausgleichen.

Wir fördern die Zusammenarbeit im Team und honorieren keine Einzelkämpferkultur. Ehrlichkeit und Höflichkeit sind elementare Eckpfeiler in unserer täglichen Zusammenarbeit.

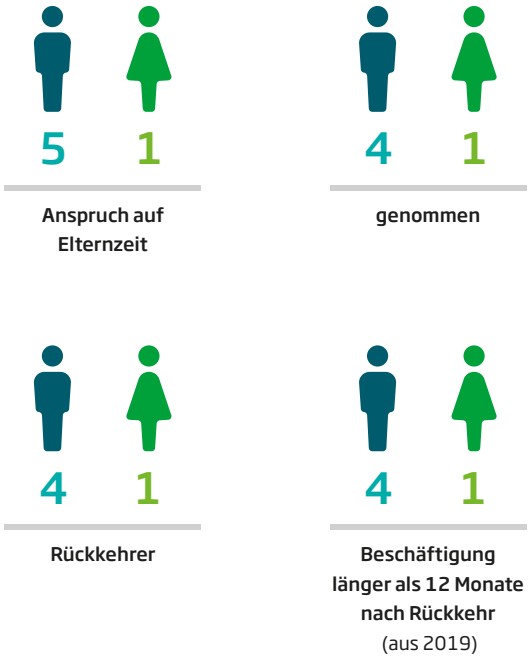
09

Work-Life-Balance & Arbeitsumfeld

Elternzeit

Sowohl den jungen Müttern, als auch den frisch gebackenen Vätern bieten wir die Möglichkeit Elternzeit zu nehmen.

Zahlen für 2019 bis 2021



Die Zahlen beziehen sich auf den Zeitraum 01.04.2019 - 31.03.2021

09

Work-Life-Balance & Arbeitsumfeld

Erreichung der Ziele 2019/2020

Ziele	Maßnahmen	Ergebnisse
✅ Durchschnittliche Zufriedenheit der Mitarbeiter soll bei mindestens 7,5 von 10 möglichen Punkten liegen	• Gewährung von Homeoffice • flexible Arbeitszeiten • Familienfreundlichkeit • keine ungenehmigten Überstunden • regelmäßige Babiel-Events	Auswertung der Ergebnisse → Ergebnis 2019: 8,1 → Ergebnis 2020: 8,6
✅ Durchführung von mindestens 6 Events im Jahr	Ideensammlung, Planung und Durchführung der Events	Anzahl Events → 2019: 11 Events → 2020: 17 Events (aufgrund von Corona ab März in Form von online-Events)
✅ Bereitstellung von mindestens 2 regelmäßigen Sportangeboten	Ideensammlung, Planung und Durchführung der Events	Fitness und Yoga einmal pro Woche → 2019: ja → 2020: seit März 2020 finden beide Sportangebote, Fitness und Yoga, online statt.

Ziele für 2021/2022

Ziele	Maßnahmen	Ergebnisse
Reduzierung der Überstunden	Flexibilisierung der Arbeitszeit: • Einführung der Vertrauens-Arbeitszeit • selbstständige Einteilung des Arbeitstages	Mitarbeiter teilen selbständig Arbeitszeit ein, gleichen Mehr- und Minderarbeit eigenverantwortlich aus → weniger Überstunden um mind. 10 %
Gesundheitsschutz der Mitarbeiter	Maßnahmen der Gesundheitsvorsorge: • Homeoffice • Maßnahmen im Büro (Alltagsmasken oder FFP2-Masken, Infektionstests, Desinfektion, Luftreinhaltung etc.)	keine Infektionsketten ausgelöst durch das Arbeiten im Büro
Unabhängigkeit vom Arbeitsort schaffen	• Mobilität des Arbeitsplatzes realisieren • Flexibilisierung der Büroarbeitsplätze	Anzahl Nicht-Büro-Tage der MA liegt nach Corona bei mind. 20% durchschnittlich

10 Datenschutz und -sicherheit

Als Berater und Realisierungspartner für Customer und Citizen Experience Management unterstützen wir vor allem öffentliche Auftraggeber und Kunden aus dem Anlagen- und Maschinenbau in allen Phasen ihrer digitalen Vorhaben in den Themenfeldern digitale Kommunikation, E-Commerce sowie Managed Hosting.

Der Betrieb der Kundensysteme steht bei uns im besonderen Fokus. Kunden, die uns auch das Hosting Ihrer Lösungen übertragen, bieten wir ein Höchstmaß an Sicherheit. Maßstab für das Sicherheitsniveau ist der vom Bundesamt für die Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) definierte Grundschutz, nach dessen Vorgaben unsere gesamte IT-Infrastruktur zertifiziert ist.

Nur zufriedene Kunden werden dauerhaft unsere Kunden bleiben. Deshalb ist es von größter Bedeutung, neben einer hohen IT-Sicherheit eine ebenso hohe Verfügbarkeit und Integrität der Systeme sicherzustellen. Sollte ein Kunde das Vertrauen in unsere Leistungsfähigkeit beim Webhosting verlieren, wird er dies auch in den anderen Geschäftsbereichen tun. Das hätte neben dem Verlust des Kunden auch schwerwiegende Folgen für die Reputation unserer Firma am Markt.

Unser Hostingbetrieb ist seit 2005 nach den Vorgaben des BSI zertifiziert und seit 2007 bereits nach dem erweiterten ISO 27001-Zertifikat auf der Basis von IT-Grundschutz. Die langjährige Aufrechterhaltung einschließlich der bereits mehrfach erfolgten Re-Zertifizierung beweist einerseits, dass wir den ständig wachsenden Anforderungen an die Datensicherheit gerecht werden, andererseits ist dieses Zertifikat vielfach auch Voraussetzung für das Hosting v. a. für Kunden aus dem öffentlichen Sektor.

Darüber hinaus unterziehen sich einzelne Komponenten regelmäßigen Audits und das IT-Sicherheitsmanagement jährlichen internen Audits. In den Prozess- und Qualitätszielen im Rahmen unseres Qualitätsmanagementsystems werden jährlich neue ambitionierte Ziele festgelegt, um die Sicherheit und den Schutz zu erhöhen. Hierfür werden Maßnahmen festgelegt und die Ergebnisse im Rahmen des jährlich stattfindenden Managementreviews geprüft. Bei diesem Vorgehen verfolgen wir den PDCA-Ansatz (Plan-Do-Check-Act).

Das Server-Hosting erfolgt per Colocation, was mit der Anmietung von Büroräumen vergleichbar ist.

Mit der Nutzung von Colocation gewinnen wir die Möglichkeit, das Geschäftsfeld Hosting zu bedienen, ohne die hohen Investitionen in ein eigenes Rechenzentrumsgebäude tätigen zu müssen. Den damit verbundenen Risiken, wie Ausfall des Anbieters durch Insolvenz oder dergleichen, begegnen wir durch Auswahl von am Markt etablierten Anbietern mit wirtschaftlichem Erfolg.

Durch Colocation werden die Leistungen Zutrittskontrolle, unterbrechungsfreie Stromversorgung, Klimatisierung und Brandschutz ausgelagert. Dies sind jedoch nur die Rahmenbedingungen.

Nicht ausgelagert wird der Zugang zu IT-Systemen, der Zugriff auf die IT-Systeme sowie jeglicher Umgang mit den IT-Systemen. Somit liegen die IT-Sicherheit, eine hohe Verfügbarkeit und die Integrität der Systeme in unserer Hand.

10 Datenschutz und -sicherheit

Im Unternehmen wurde ein Informationssicherheits-beauftragter benannt, der für die unternehmensweiten IT-Sicherheitsziele verantwortlich ist. Unterstützt wird er durch die Mitarbeiter der Systemadministration.

Die internen und externen Audits werden von der internen Auditorin und Qualitätsmanagement-beauftragten begleitet.

Neben einem sicheren und hochverfügbaren Hosting können wir unseren Kunden auch einen besonders effektiven DDoS-Schutz anbieten, den wir in den letzten Jahren wirksam aufgebaut haben.

Sollte es trotz der sorgfältigen Maßnahmen dennoch zu Störungen oder Vorfällen kommen, sichern interne Prozesse ein schnelles und effektives Vorgehen zur Wiederherstellung des Soll-Zustandes. Angriffe werden analysiert, dokumentiert und dem BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) gemeldet.

In Verträgen vereinbarte SLAs (Service-Level-Agreements) bilden die Grundlage für kundenspezifisch etablierte Reaktionszeiten. Sollte es zu Beschwerden kommen, wird der Vorfall im internen Ticketsystem aufgenommen und an den Prozesseigentümer eskaliert. Dieser stimmt das weitere Vorgehen und die Kommunikation gemeinsam mit dem Projektleiter ab.

Bei Auftreten einer Nichtkonformität werden Maßnahmen ergriffen, damit der Fehler behoben wird und auch nicht erneut auftritt und somit nachhaltig verhindert wird. Bei diesem Vorgehen richten wir uns nach den Anforderungen der Norm ISO 9001:2015.

10 Datenschutz und -sicherheit

Erreichung der Ziele 2019/2020

Ziele	Maßnahmen	Ergebnisse
✅ Mindestens 99,5% Verfügbarkeit der Kunden-Systeme	• Maßnahmen zur Erhöhung der Ausfallsicherheit • Monitoring der Systeme	Ergebnis durchschnittliche Verfügbarkeit: → 99,91
✅ Umstellung auf BSI Standard 200	• Umsetzung der Anforderungen des BSI • Durchführung der internen und externen Audits	die Umstellung ist im Rahmen des 2. Überwachungsaudits in 2020 erfolgt. Bescheinigt wird dies jedoch erst mit der Zertifikatserneuerung zur Rezertifizierung im September 2021
❌ Zertifizierung gemäß DSGVO	Einhalten der Anforderungen der DSGVO	Zertifikat: Nein, keine Zertifizierung
✅ Förderung der verschlüsselten Kommunikation	✅ Abstimmung mit Kunden zu dieser Thematik ✅ Schaffung der notwendigen Infrastruktur (verschlüsselter E-Mail Schriftverkehr)	Vorhandensein und Nutzung der neuen Infrastruktur → neue Infrastruktur ist im Einsatz → E-Mail-Zertifikate von GlobalSign wurden für alle Mitarbeiter ausgerollt

Ziele für 2021/2022

Ziele	Maßnahmen	Ergebnisse
Bedienen der Kunden-Anforderung Zertifizierung nach BSI 200er-Standard / Bestehen der Rezertifizierung in 2021	Vollständige Umstellung auf BSI 200er-Standard	Verlängerung des Zertifikats um 3 Jahre
Aufrechterhaltung/Erhöhung des Sicherheitsstandards	Einführung einer neuen IDS-Lösung	Das IDS-System wurde eingeführt

11 Energieeffizientes Rechenzentrum

Unseren Hostingbetrieb realisieren wir mittels zweier georedundanter Rechenzentren. Bei unserem langjährigen Colocation-Partner (aus Überlegungen der IT-Sicherheit im Folgenden Partner 1 genannt) besitzen wir seit 2004 eine wachsende Infrastruktur.
Seit 2017 haben wir einen weiteren Colocation-Partner (nachfolgend Partner 2).

Unser primärer Energieverbrauch findet somit bei unseren Colocation-Partnern statt.

Die Auswahl unserer Lieferanten erfolgte neben Sicherheitsaspekten und Zuverlässigkeit auch nach Gesichtspunkten des nachhaltigen Umweltmanagements.

Diese Anforderungen stellen nicht nur wir selbst, sondern auch unsere Kunden, denen wir die Dienstleistung anbieten.

So sind in Ausschreibungen neben der Providing-Dienstleistung auch Energieeffizienz und Nachhaltigkeit Voraussetzung für die Auftragsvergabe. Eine Zertifizierung des Energiemanagementsystems, in Anlehnung an DIN EN ISO 50001 oder EMAS, wird in Ausschreibungen gelegentlich gefordert.

Die Lieferantenauswahl wird vom Informations-sicherheitsbeauftragten durchgeführt und der Geschäftsleitung vorgestellt, die letztendlich gemeinsam die Entscheidung trifft.
Entscheidungen bezüglich der IT-Infrastruktur, die einen Einfluss auf unseren Stromverbrauch haben, trifft der Head of "Managed Services" in Abstimmung mit der Geschäftsleitung.

Eckdaten unserer Colocation-Partner

Partner 1

Dieser Partner steigerte den Anteil seines weltweiten Stromverbrauchs von erneuerbaren Energien von 28% im Jahr 2014 auf 56% in 2016. Mittlerweile nutzt er für seine für seine globale Plattform zu 100 % saubere und erneuerbare Energien.

Um dieses Ziel zu erreichen, hat unser Partner vier Prinzipien definiert, die bei Entscheidungen für den Bezug erneuerbarer Energien unterstützen sollen:

- Präferenz des Einsatzes erneuerbarer und kohlenstoffarmer Energiequellen
- Förderung der Nutzung lokaler Energiequellen
- Bevorzugung neuer oder neu errichteter Energiequellen
- Verfolgung von Richtlinien für den Energiebezug aus günstigen und erneuerbaren Quellen bei der Platzierung neuer Rechenzentren

Für uns sind natürlich v. a. die Zahlen im Rechenzentrum in Düsseldorf von Interesse, da wir an diesem Standort unsere Hosting Dienstleistung anbieten.

11

Energieeffizientes Rechenzentrum

Partner 2

Auch bei diesem Partner stammen 100 % des Stroms aus erneuerbaren Energien, darunter Wasser-, Solar- und Windkraft.

Unser Partner bezeichnet sich als Vorreiter bei der Entwicklung energiesparenden Rechenzentrumsdesigns und nutzt dabei vielfältige Ressourcen von arktischen Winden bis hin zu Grundwasserleitern (Aquifer) zur Nordsee, um den CO2-Ausstoß weiter zu reduzieren.

Energie ist ein wesentlicher Bestandteil der Services, der den Kunden angeboten wird. Der verantwortungsvolle Umgang mit Ressourcen – jetzt und in der Zukunft – liegt unserem Partner sehr am Herzen. Deshalb suchen sie ständig neue Wege, den Bau und Betrieb der Rechenzentren zu verbessern. Das bedeutet, dass sie sich kontinuierlich dafür engagieren, ihre Energieeffizienz zu optimieren und CO2-Emissionen sowie den Abfall zu reduzieren.

Es gibt eine interne Arbeitsgruppe, die sich dafür einsetzt, die Energiestrategie unseres Partners zu entwickeln, umzusetzen und zu gestalten.

Die Gruppe wird von der Geschäftsführung tatkräftig unterstützt und konzentriert sich auf folgende Bereiche:

- den intelligenten Ankauf von Strom
- die kontinuierliche Verbesserung der Energieeffizienz und Power Usage Effectiveness (PUE)
- den Wert von Energie gegenüber den Kunden als grundlegenden Service herauszustellen

Unser Partner ist ISO 14001 und ISO 50001 zertifiziert und ist Mitglied beim Uptime Institute und The Green Grid.

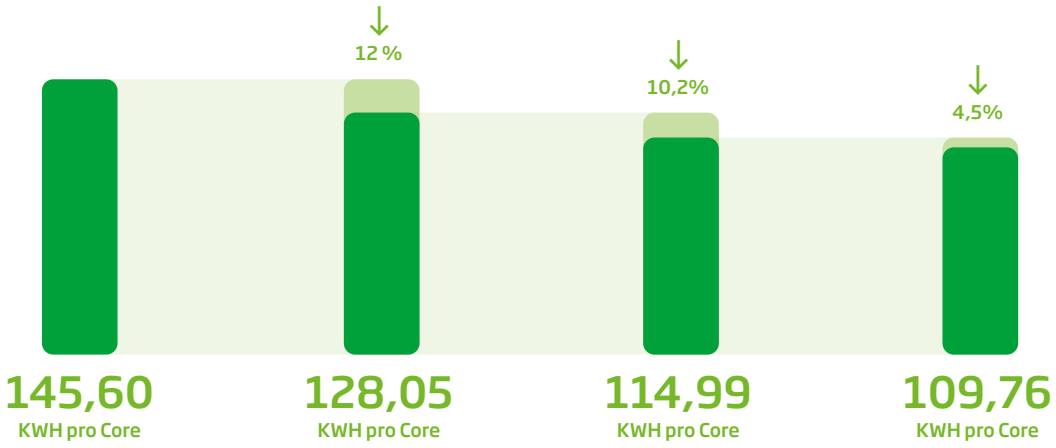
Schon zweimal hat unser Partner den Green IT Award als „I.T. Operator of the year“ gewonnen.

11

Energieeffizientes Rechenzentrum

Unser Stromverbrauch: 100% regenerativ

Mit unseren Colocation-Partnern haben wir vertraglich vereinbart, dass der von uns unmittelbar verbrauchte Strom zu 100% aus regenerativen Energiequellen stammt. Zudem wirken wir auch darauf ein, dass der Strom für die weitere Infrastruktur (z. B. Klimatisierung oder Beleuchtung) zukünftig vollständig aus regenerativen Quellen bezogen wird.



Energieverbrauch 2017
170.646 KWH / 1.172 Cores

Energieverbrauch 2018
161.081 KWH / 1.258 Cores

Energieverbrauch 2019
153.395 KWH / 1.334 Cores

Energieverbrauch 2020
149.050 KWH / 1.358 Cores

11

Energieeffizientes Rechenzentrum

Erreichung der Ziele 2019/2020

Ziele	Maßnahmen	Ergebnisse
✅ Reduzierung des relativen Energieverbrauchs im RZ	Einsatz effizienterer Hardware bei Ersatz- und Neubeschaffung	Ergebnis Stromverbrauch bei Partner 1: → der Stromverbrauch konnte kontinuierlich gesenkt werden
✅ Beginn des Zertifizierungsprozesses Blauer Engel für unsere Rechenzentren in 2019	Ausfüllen der umfangreichen Formulare mithilfe der RZ-Betreiber	→ Statuspräsentation in der Geschäftsführung

Ziele für 2021/2022

Ziele	Maßnahmen	Ergebnisse
Reduzierung des relativen Energieverbrauchs im RZ	• Ablösen veralteter Hardware • Ausbau der Virtualisierungsplattform	Der Energieverbrauch reduziert sich im Vergleich zu den Vorjahren

12

Kompetenz & Innovation

Unsere Kunden, die wichtigste Anspruchsgruppe neben unseren Mitarbeitern, haben eine hohe Erwartung an unsere Kompetenz. Diese entscheidet wesentlich über das Qualitätsniveau und die Effizienz unserer Leistungserbringung und lässt sich mit der Kundenzufriedenheit messen.

Ein Full-Service-Leistungsspektrum ist für viele Großkunden ein wichtiger Aspekt, da sie Leistungen aus einer Hand fordern. Wir passen regelmäßig unser Leistungsspektrum entsprechend der Nachfrage an. Innerhalb unserer Kernprozesse streben wir danach, unseren Kunden alle nachgefragten Leistungen selbst anbieten zu können. Daher bilden wir unsere Mitarbeiter auch kontinuierlich fort und fördern den Wissenserwerb, die Wissenserhaltung und -verbreitung. In z. B. unseren sogenannten ExpertCircles findet ein abteilungsübergreifender Wissensaustausch statt.

Dort, wo die Kompetenz außerhalb unseres Leistungsspektrums liegt oder wir an Ressourcengrenzen stoßen, kooperieren wir mit Lieferanten. An diese haben wir denselben Qualitätsanspruch, wie an uns selbst.

Bei dem Einsatz von Software setzen wir auf die Zusammenarbeit mit Partnern.
Im Gegensatz zu Lieferanten handelt es sich bei den von uns eingegangenen Partnerschaften um strategische und langfristige Kooperationen. Die Zusammenarbeit beruht nicht auf einzelnen oder ggf. auslaufenden Beauftragungen, sondern ist in der Regel durch einen Partnerschaftsvertrag definiert und dauert in diesem Kontext über einen längeren Zeitraum an. Häufig existiert von Seiten der Partner ein sog. Partner-Programm an dem wir aktiv teilnehmen. Dies impliziert z. B. die Qualifizierung/Zertifizierung von Mitarbeitern, Teilnahme an Partnerveranstaltungen, gemeinsame Marketing- und Vertriebsaktivitäten.

Die Auswahl unserer Partner erfolgt primär nach dem vom Partner angebotenen Produkt aus. Dieses muss technologisch zu unserem Leistungsportfolio passen. Außerdem muss ein eindeutiger Bedarf bzw. Interesse unserer Kunden nach dem vom Partner angebotenen Produkt gegeben sein.

Selbstverständlich muss eine Partnerschaft im Einklang mit dem von uns verfolgten Unternehmenszweck und Selbstverständnis stehen bzw. dieses fördern sowie mit unserer Qualitätspolitik vereinbar sein.

Wenn Kunden Produkte einsetzen wollen, die in unserem Portfolio nicht vorhanden sind, lehnen wir eine Durchführung des Projektes ab bzw. beteiligen uns nicht an der Ausschreibung.

Unsere Geschäftstätigkeit ist stark geprägt von Innovation und zwar auf unterschiedlichen Ebenen. Zum einen technologisch mit der Entwicklung neuer Geräte und Software, zum anderen durch den gesellschaftlichen Wandel und die Veränderung der Geschäftsmodelle unserer Kunden. Daraus ergeben sich für uns umfangreiche Anforderungen, aber auch diverse Marktchancen, die es zu ergreifen gilt.
Neue Technologien, die für uns eine Relevanz haben könnten, müssen beobachtet werden. So verfolgen wir jedes Jahr konkrete Ziele, um unseren Kunden innovative Neuerungen anbieten zu können und unser Kompetenzspektrum zu steigern.

12

Kompetenz & Innovation

In den monatlich stattfindenden Geschäftsleiter-Runden sind das Leistungsspektrum, Innovationen und die damit verbundenen Risiken und Chancen Thema. In diesem Gremium werden die höchsten Entscheidungen getroffen.

In den jährlich stattfindenden Audits und Managementreviews werden die Ergebnisse der Kundenzufriedenheit und die Erreichung unserer Qualitätsziele überprüft und interpretiert. Wo wir Verbesserungspotenzial erkennen, werden Maßnahmen zur Verbesserung eingeleitet. Diese Ergebnisse werden auch den Mitarbeitern in den quartalsweise stattfindenden Mitarbeiterversammlungen präsentiert. Eine Mitarbeitereinbindung geschieht im Rahmen unseres KVP-Prozesses sowie z. B. im Rahmen von Open Space-Events.

Beim kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) können die Mitarbeiter ihre Ideen einbringen, die von den jeweiligen Prozesseigentümern, die der Abteilungsleitung angehören, bewertet werden und im Anschluss von Mitarbeitern im Unternehmen umgesetzt werden.

Beim Open-Space ist das Ziel, gemeinsam kreative, produktive und vielleicht auch überraschende Impulse zur Geschäftsfeld- und Unternehmensentwicklung zu sammeln. Manche Ideen lassen sich hierbei schnell realisieren, andere sind auf eine lange Zeit angelegt.

Im Rahmen des Innovation & Change Boards treffen sich die Führungsmitarbeiter aus den verschiedenen Abteilungen. Das Board hat zum Ziel Innovations- und Change-Potenzial in unserem Unternehmen aufzudecken und geeignete Maßnahmen zu definieren. Mit dem Board schaffen wir hierfür einen Rahmen, in welchem dieses Ziel strukturiert verfolgt wird.

Das Themenspektrum ist hierbei bewusst nicht eingeschränkt und reicht von unseren Arbeitsprozessen und Arbeitsbedingungen bis hin zu möglichen Erweiterungen unseres Leistungsspektrums.

12

Kompetenz & Innovation

Erreichung der Ziele 2019/2020

Ziele	Maßnahmen	Ergebnisse
✅ Vertiefung Kompetenzfeld E-Commerce	Schulung von Mitarbeitern, Aufbau von Referenzprojekten	→ SAP Recognized Expertise E-Commerce
✅ Etablierung Innovation & Change-Board	• regelmäßige Treffen • Nachverfolgung initiierter Maßnahmen • Bereitstellung notwendiger Ressourcen (Zeit und Räumlichkeiten)	Ergebnis: → Umsetzung der Vorschläge mittels Heureka-Program
❌ Optimierung des Recruitingprozesses	Beschleunigung des Prozesses	Time-to-hire < 35 Tage → Ergebnis 2019: 42 Tage → Ergebnis 2020: 35 Tage

Ziele für 2021/2022

Ziele	Maßnahmen	Ergebnisse
Ausbau Leistungsportfolio	• Aufbau Leistungsbereich Customer Communication • Integration D&I	erfolgreiche Integration im GJ 2021/2022
Innovationsführer SAP: CX im Anlagen- und Maschinenbau	• Aufbau einer integrierten CX-Demo für Anlagen- und Maschinenbau • Erstmalige Integration von CPQ und SSC in der Cloud	Bestätigung durch SAP
Ausweitung Kompetenz Content Management Systeme	• Aufbau Kompetenz Drupal • Aufbau eines Projektteams	Umsetzung von mindestens 2 Drupal Projekten
Ausweitung Kompetenz Lucom Transaction Plattform	• Aufbau Kompetenz Lucom • Aufbau eines Projektteams	Umsetzung von mindestens 2 Lucom-Projekten

13

Qualität und nachhaltiger Erfolg

Wir sind seit über 25 Jahren einer der führenden Dienstleister für Customer-Experience Management, digitale Multi-Channel-Kommunikation und E-Business. Auch wenn es damals noch anders hieß.

Kontinuität und langfristiger Unternehmenserfolg sind sowohl für unsere Kunden und Partner, als auch für die Eigentümer und unsere Mitarbeiter von erheblicher Bedeutung. Sie bedeutet Unternehmensstabilität und spiegelt sich in einer ausgewogenen Ressourcenkapazität und einer geringen Personalfluktuation wieder. Eine gewollte (geringe) Dynamik im Personalbereich sichert dabei, dass Impulse von außen in das Unternehmen getragen und so Entwicklungen bestätigt oder überdacht werden.

Ohne den Erfolg ist eine gesicherte Zukunft für alle Beteiligten nicht möglich. Eine schlechte Qualität führt zu unzufriedenen Kunden, einer hohen Personalfluktuation und letztendlich zu wirtschaftlichem Misserfolg.

Die Interessen und Erwartungen der Anspruchsgruppen werden regelmäßig verifiziert und in der langfristigen Planung berücksichtigt.

Dies geschieht in den Kundenzufriedenheits-befragungen und den Auswertungen der Ausschreibungsverfahren, den Personalgesprächen sowie in den Eigentümerversammlungen. Maßnahmen zur Verbesserung gehen gezielt auf die Anregungen unserer Anspruchsgruppen ein. Diese werden, in Bezug auf die Kunden, von den Projektleitern umgesetzt, bezogen auf die Mitarbeiter, von den jeweiligen Abteilungsleitern.

In den Geschäftsleiterrunden und Eigentümerversammlungen werden grundlegende strategische Entscheidungen getroffen und Verbesserungen aus unternehmerischen Aktivitäten verfolgt.

Feedback wird nicht nur über die Kundenzufriedenheits-befragungen aufgenommen. Sollte es zu Beschwerden kommen, wird der Vorfall im internen Ticketsystem aufgenommen und an den Prozesseigentümer, der der Abteilungsleitung angehört, eskaliert. Dieser stimmt das weitere Vorgehen und die Kommunikation gemeinsam mit dem Projektleiter ab.

Unser etabliertes Qualitätsmanagement berücksichtigt alle Bereiche der Planung, Umsetzung, Überwachung und Verbesserung, um die Qualität stetig zu steigern und somit den Erfolg zu sichern. Seit 2016 sind wir ISO 9001 zertifiziert.

Im Rahmen von internen und externen Audits sowie Managementbewertungen werden die Unternehmensziele und die Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagementsystems regelmäßig überprüft. Risiken und Chancen werden schon auf Prozessebene

13

Qualität und nachhaltiger Erfolg

berücksichtigt und Maßnahmen entwickelt. Darüber hinaus findet die Betrachtung der Risiken und Chancen regelmäßig in den Geschäftsleiterrunden statt.

In den quartalsweise stattfindenden Mitarbeiterversammlungen werden die Ergebnisse auch der Mitarbeiterschaft präsentiert.

Mit dem Erwerb von Zertifikaten und der Erfüllung der Anforderungen aus Partnerprogrammen weisen wir eine umfassende Kompetenz nach, die uns befähigt, den hohen Anforderungen unserer Kunden gerecht zu werden. Es ist unser Ziel die höchsten Auszeichnungen bzw. Status bei unseren Partnern zu erzielen.
Diese Nachweise sind vielfach Voraussetzung in Teilnahmeanträgen im Rahmen von Ausschreibungen.

Darüber hinaus beweisen zahlreiche Auszeichnungen, Preise und Awards eine gute Bewertung unserer Leistung. Hiermit werben wir gerne auf unserer Website.

Auch eine stabile Partner- und Produktstrategie ist von großer Bedeutung. Hier gehen wir auf der Grundlage unseres Leistungsportfolios langfristige, strategische Kooperationen ein. Die ausgewählten Produkte sind optimal auf die Bedürfnisse unserer Kunden ausgerichtet und passen technologisch zu unserem Leistungsportfolio. Sie stehen im Einklang mit dem von uns verfolgten Unternehmenszweck und -selbstverständnis und unserer Qualitätspolitik.

13

Qualität und nachhaltiger Erfolg

Erreichung der Ziele 2019/2020

Ziele	Maßnahmen	Ergebnisse
✅ Zertifikatserhalt ISO 9001	• Einhaltung der Norm-Forderungen • erfolgreiches externe Audit	Ergebnis: → in 2020 und 2021 das Überwachungsaudit bestanden
✅ Im Durchschnitt 4 Sterne für den Gesamteindruck bei Erhebung der Kundenzufriedenheit	• jährliche Befragung der Kunden • Befragung von Kunden nach Projektabschluss	Ergebnis: → 2019: 4,41 → 2020: 4,2
✅ Erfüllung der Anforderungen unseres Partners SAP an Gold Status	• Schulung unserer Mitarbeiter • Bestätigung von Referenzen durch unsere Kunden	→ SAP Gold-Status

Ziele für 2021/2022

Ziele	Maßnahmen	Ergebnisse
Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems	• Umsetzen von Maßnahmen aus dem internen Audit, externen Audit, Managementreview • Kontinuierliche Verbesserungen	Rezertifizierung ISO 9001 in 2022
Aufrechterhaltung einer hohen Kundenzufriedenheit	• Umsetzen der Maßnahmen aus den vorherigen Kundenzufriedenheitsbefragungen • Befragung der Kunden	Bewertung der Kunden durchschnittlich mindestens mit 4 von 5 möglichen Sternchen
Verbessern der Konkurrenzfähigkeit	• Aufbau Team Kroatien • Einbindung der CONET Kroatien	Senkung der angebotenen Tagessätze gegenüber Kunden

14 GRI-Inhaltsindex

GRI-Standard	Angabe	Seitenzahl / URL	Auslassung
Allgemeine Angaben			
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	**Organisationsprofil**		
	102-1 Name der Organisation	S. 6	
	102-2 Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	S. 7	
	102-3 Hauptsitz der Organisation	S. 10	
	102-4 Betriebsstätten	S. 10	
	102-5 Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	S. 10	
	102-6 Belieferte Märkte	S. 6	
	102-7 Größe der Organisation	S. 6	
	102-8 Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeiter	S. 10	
	102-9 Lieferkette	S. 11	
	102-10 Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	S. 11	
	102-11 Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip	S. 12	
	102-12 Externe Initiativen	S. 13	
	102-13 Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	S. 13	
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	**Strategie**		
	102-14 Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	S. 4	

14 GRI-Inhaltsindex

GRI-Standard	Angabe	Seitenzahl / URL	Auslassung
Allgemeine Angaben			
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	**Ethik und Integrität**		
	102-16 Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	S. 14	
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	**Unternehmensführung**		
	102-18 Führungsstruktur	S. 15	
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	**Einbindung von Stakeholdern**		
	102-40 Liste der Stakeholder-Gruppen	S. 16	
	102-41 Tarifverhandlungsvereinbarungen	–	entfällt, da keine Tarifgebundenheit
	102-42 Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	S. 16	
	102-43 Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	S. 16	
	102-44 Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	S. 17	
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	**Vorgehensweise bei der Berichterstattung**		
	102-45 Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	–	nicht zutreffend, da kein Konzern
	102-46 Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	S. 16	
	102-47 Liste der wesentlichen Themen	S. 19	
	102-48 Neudarstellung von Informationen	–	nicht zutreffend, da erster Bericht

14 GRI-Inhaltsindex

GRI-Standard	Angabe	Seitenzahl / URL	Auslassung
	102-49 Änderungen bei der Berichterstattung	–	Nicht zutreffend, da erster Bericht
	102-50 Berichtszeitraum	S. 5	
	102-51 Datum des letzten Berichts	S. 5	
	102-52 Berichtszyklus	S. 5	
	102-53 Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	S. 5	
	102-54 Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	S. 5	
	102-55 GRI-Inhaltsindex	S. 45	
	102-56 Externe Prüfung	–	nicht zutreffend: aus ökonomischen Gründen wurde auf eine externe Prüfung verzichtet.

Wesentliche Themen

Energie			
GRI 103 Managementansatz 2016	103-1 Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	S. 35	
	103-2 Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 35	
	103-3 Beurteilung des Managementansatzes	S. 35	
GRI 302: Energie 2016	302-1 Energieverbrauch innerhalb der Organisation	S. 35	
Beschäftigung			
GRI 103 Managementansatz 2016	103-1 Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	S. 26	
	103-2 Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 26	
	103-3 Beurteilung des Managementansatzes	S. 26	

14 GRI-Inhaltsindex

GRI-Standard	Angabe	Seitenzahl / URL	Auslassung
GRI 401: Beschäftigung 2016	401-2 Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	S. 26	
	401-2 Betriebliche Leistungen, die nur vollzeitbeschäftigten Angestellten, nicht aber Zeitarbeitnehmern oder teilzeitbeschäftigten Angestellten angeboten werden	S. 26	
	401-3 Elternzeit	S. 26	
Aus- und Weiterbildung			
GRI 103 Managementansatz 2016	103-1 Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	S. 22	
	103-2 Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 22	
	103-3 Beurteilung des Managementansatzes	S. 22	
GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016	404-1 Durchschnittliche Stundenzahl der Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	S. 22	
	404-3 Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten	S. 22	
Datenschutz und -sicherheit			
GRI 103 Managementansatz 2016	103-1 Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	S. 32	
	103-2 Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 32	
	103-3 Beurteilung des Managementansatzes	S. 32	
GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016	418-1 Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	–	nicht anwendbar

14 GRI-Inhaltsindex

GRI-Standard	Angabe	Seitenzahl / URL	Auslassung
Kompetenz & Innovation			
GRI 103 Managementansatz 2016	103-1 Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	S. 39	
	103-2 Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 39	
	103-3 Beurteilung des Managementansatzes	S. 39	
Qualität & Erfolg			
GRI 103 Managementansatz 2016	103-1 Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	S. 42	
	103-2 Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 42	
	103-3 Beurteilung des Managementansatzes	S. 42	

15 Abkürzungsverzeichnis

CSR
Corporate social responsibility

GRI
Global Reporting Initiative,
siehe: www.globalreporting.org

UI/UX
User Interface- / User Experience Design

ITIL
Information Technology Infrastructure Library

BSI
Bundesamst für die Sicherheit in der Informationstechnik

KVP
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

RZ
Rechenzentrum

Babiel GmbH
Erkrather Str. 224 a
D-40233 Düsseldorf

0211 179349-0
info@babiel.com

babiel.com