



Produkt- und Serviceerlebnis – Netzqualität & -abdeckung – Digitale Kompetenzen – Gestaltung eines attraktiven Arbeitsumfelds – Arbeitsbefähigung für die Zukunft

Wir wollen digitale Angebote verständlich machen, Zugang zum Netz verbreitern und digitale Kompetenzen stärken – und so sowohl unserer Kundschaft als auch unseren Mitarbeitenden neue Chancen in einer zunehmend digitalen Welt ermöglichen.



Die Zufriedenheit unserer
Kundschaft:

**leicht
gestiegen**



Abdeckung der deutschen
Gesamtbevölkerung mit 5G im Jahr
2025

~ 99 %



Stärkung digitaler Kompetenzen:
erreichte und inspirierte
Personen 2025

56 Mio.

Produkt- und Serviceerlebnis

Wir möchten unseren Kundinnen und Kunden das beste Preis-Leistungs-Verhältnis und Serviceerlebnis bieten.

Strategie

Kundenzufriedenheit als Wachstumsmotor

Die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden stehen bei uns im Fokus. Grundlage unseres Handelns sind dabei die internen **Customer Relationship Principles**, die eine verantwortungsvolle und **transparente Kundenbeziehung** zum Ziel haben. Wir bieten persönliche Betreuung, nehmen uns Zeit, um individuelle Anforderungen zu verstehen und liefern passgenaue Lösungen. Wir setzen uns dafür ein, Datenschutz, Gesundheitsschutz und Produktsicherheit zu gewährleisten – von der Produktentwicklung über Serviceabläufe bis hin zu digitalen Angeboten. Grundlage dafür ist technologische Exzellenz, mit der wir eine zuverlässige Konnektivität ermöglichen und die Kundenzufriedenheit langfristig fördert.

Wir stellen ein möglichst **konsistentes Serviceerlebnis** über persönliche und digitale Kanäle sicher. Dabei orientieren wir uns an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden. Wir reagieren vorausschauend und entwickeln Lösungen, die langfristig Mehrwert schaffen sollen. Für Geschäftskunden erweitern wir kontinuierlich das Angebot an digitalen Diensten, wie etwa IoT-Anwendungen und cloudbasierte Netzwerklösungen. Nachhaltigkeit und Datenschutz denken wir stets mit, um den Netzbetrieb effizient zu gestalten und Umweltaspekte zu berücksichtigen.

Richtlinien

Qualität, Sicherheit, Verantwortung im Blick

Wir verpflichten uns zu wahrheitsgetreuer Information, **Bildung, Sensibilisierung und Inklusion**. Die Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation definiert klare Prinzipien für Inhalte und Kanäle, mit besonderem **Schutz für Kinder und Jugendliche**. Das Commitment zum Datenschutz und unser KI-Verhaltenskodex tragen zu einem souveränen digitalen Leben bei. Lesen Sie mehr zu diesen Leitlinien im Kapitel Digitale Kompetenzen.

Unser **Qualitätsmanagement, zertifiziert nach ISO 9001**, stellt durch klare Prozesse, regelmäßige Audits und kontinuierliche Verbesserungen die Einhaltung definierter **Qualitätsstandards** sicher. Sollte die Kundschaft einmal nicht zufrieden sein, bieten wir vielfältige Kontaktmöglichkeiten. Zudem ermöglicht das Hinweisgeberverfahren das Melden **vertraulicher Beschwerden** – etwa in Bezug auf menschenrechtliche oder umweltbezogene Risiken sowie potenzielle Gesetzesverstöße.

Um die Kundenzufriedenheit zu messen, haben wir verbindliche Vorgaben festgelegt, um den Net Promoter Score (NPS) im internen **Quality-Management-Manual** einheitlich und neutral zu erheben. Das Einhalten dieser Vorgaben wird regelmäßig intern und extern auditiert. Die Geschäftsgrundsätze beinhalten Sicherheits- und Qualitätsstandards für unsere Produkte und Dienstleistungen sowie die von uns vertriebenen Produkte. Mit der Richtlinie Menschenrechte setzen wir **verantwortungsvolle Praktiken** im Design sowie Schutz von Gesundheit und Sicherheit bei der Nutzung unserer Produkte um.



Ziele

Wir wollen zum Anbieter mit der größten **Kundenzufriedenheit** werden und arbeiten daher stetig daran, die Kundenerfahrung zu verbessern – im Netz, im Service und mit unseren Angeboten. Unsere Ziele sind:

- den **O₂ NPS** Wert zu erhöhen,
- den **Business to Partner NPS** Wert auf hohem Niveau zu halten.

Performance

Unser Ansatz zeigt Wirkung

- ✓ Im Vergleich zum Vorjahr konnten wir den **O₂ NPS** im gewichteten Durchschnitt trotz erhöhtem Wettbewerbsdruck leicht steigern.
- ✓ Der **Business to Partner NPS** konnte innerhalb des Jahres 2025 gesteigert werden.



Alle Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven [Kennzahlentool](#).

Maßnahmen

Was wir tun: Self-Service, IoT und Sicherheit

Kundenerlebnis verbessern: Mit dem Tool Medallia erfassen wir systematisch Feedback an allen Kontaktpunkten der Customer Journey. Die gewonnenen Einblicke nutzen wir für datenbasierte Entscheidungen, analysieren die Treiber des Net Promoter Score (NPS) und setzen gezielte Verbesserungsmaßnahmen um. Regelmäßiges Monitoring unterstützt die kontinuierliche Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

Ergänzend nutzen wir Sprachanalyse in der Hotline, um Kundenfeedback auszuwerten und Prozesse zu optimieren.

In den direkten Kontakt gehen: Sollten Kundinnen oder Kunden Fragen, Anliegen oder Beschwerden haben, können sie uns über vielfältige Kanäle erreichen, beispielsweise telefonisch, per Chat, Brief oder Messaging. Ergänzend bieten wir digitale Self-Service-Lösungen über unser Online-Portal oder Apps wie „Mein O₂“ oder „O₂ Business App“ an.

Schulungen für den Kundenservice: Unsere Mitarbeitenden, die mit Kundinnen und Kunden in Kontakt gehen, durchlaufen einen standardisierten Coaching-Prozess mit Internal Audit Score. Ergänzend unterstützen Qualitätssicherungsprogramme und regelmäßige Schulungen – etwa zu Beschwerdemanagement und Kommunikation – die Servicequalität.

Neue Mitarbeitende erhalten Initialtrainings, es gibt Gesprächsleitfäden. Ein Nachwuchsförderprogramm fördert die Entwicklung zukünftiger Führungskräfte im Kundenservice.

KI für besseren Service nutzen: Wir implementieren ein robustes Governance-Framework für den Einsatz von KI, basierend auf gruppenweiten Guidelines. Dazu gehört die Durchführung einer Bias-Analyse für jedes Machine-Learning-Modell, mit dem Ziel, faire und diskriminierungsfreie Ergebnisse zu erhalten. Zudem erleichtert die KI „Aura“ bereits seit 2018 den Zugang zu Informationen und Vertragsinhalten. Die KI-Assistenz nutzt Large-Language-Modelle, regelbasierte Dialoge und generative KI, um Anfragen effizient zu beantworten. Aura ist über das O₂ Online-Portal, WhatsApp und die Hotline verfügbar und wird kontinuierlich weiterentwickelt. Die vollständige Implementierung ist bis Ende 2026 vorgesehen.

Flexible Tarife: Wir bieten ein Tarifmodell für verschiedene Technologien wie DSL, Kabel oder Glasfaser und mobile LTE-/5G-Router für Internet über das Mobilfunknetz sowie Mobilfunkleistungen nach Bedarf. Für Geschäftskunden gibt es flexible Optionen mit transparenten Konditionen und ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis. Zudem stellen wir spezielle Angebote für Menschen mit besonderen Bedürfnissen wie etwa für gehörlose Menschen oder Menschen mit Migrationshintergrund bereit – zur Förderung digitaler Teilhabe (mehr dazu lesen Sie im Kapitel [Digitale Kompetenzen](#)).

IoT und Datenlösungen für die Zukunft: Wir erweitern unser IoT-Portfolio um Lösungen für Smart Metering, Smart Mobility und Smart Factory sowie sichere 5G-Campusnetze. Damit bieten wir Unternehmen maßgeschneiderte Konnektivität für individuelle Anforderungen. Über Mobility Insights stellen wir anonymisierte Mobilitätsdaten für die Forschung zu klimafreundlicher Mobilität, Gesundheit und Energieeffizienz bereit. Die Data Anonymization Platform (DAP) erfüllt dabei hohe Datenschutzanforderungen und ist TÜV-zertifiziert (siehe Kapitel [Datenschutz und Informationssicherheit](#)).

Innovation durch Kooperationen fördern: Über Wayra, unserem Open Innovation Hub, initiieren wir gezielte Partnerschaften mit Start-ups, um technologische Herausforderungen zu lösen. 2025 wurden in mehr als 15 Pilotprojekten neue Technologien validiert und Innovationen beschleunigt.

Datenschutz transparent machen: Datenschutzmerkblätter informieren Kundinnen und Kunden über unsere Form der Datenverarbeitung und ihre Rechte (siehe Kapitel [Datenschutz und Informationssicherheit](#)).

In Bezug auf **Gesundheit und Produktsicherheit** halten wir gesetzliche Vorschriften und Grenzwerte ein und informieren transparent zum Thema Mobilfunk und Gesundheit. Mehr Informationen dazu lesen Sie [hier](#).

Business Value

Drei Lösungen für sichere Performance und leistungsstarke Netze

Exzellenter Service und individuelle Lösungen, das gilt auch für Geschäftskunden. Wir unterstützen Unternehmen mit Technologien für eine verlässlich **hohe Netzperformance**, **flexible Standortvernetzung** und **sichere Dateninfrastruktur** – bei deren Entwicklung wir technische Effizienz und Umweltaspekte berücksichtigen.

Drei Beispiele:

1. Definierte Netzperformance mit 5G Slicing

Mit 5G Network Slicing erhalten Unternehmen eigene Netzbereiche mit definierter Geschwindigkeit, Latenz und Sicherheit – ideal für IoT und kritische Prozesse.

Nachhaltigkeitsplus: Durch intelligente Steuerung und Virtualisierung kann Bandbreite effizienter genutzt und Energieverbrauch verringert werden.

2. Agile Standortvernetzung mit SD-WAN

Unsere SD-WAN-Lösungen verbinden Standorte flexibel, schnell und sicher über Festnetz und Mobilfunk – inklusive zentraler Steuerung und integrierten Sicherheitsfunktionen.

Nachhaltigkeitsplus: SD-WAN ersetzt klassische Hardware-Architekturen und ermöglicht Remote-Management, wodurch Materialaufwand reduziert und energiebedingte Emissionen verringert werden können.

3. Data Center Housing für maximale Sicherheit

Unsere hochsichere Rechenzentrumsinfrastruktur bietet redundante Versorgung und direkte Netzwerkanbindung.

Nachhaltigkeitsplus: Moderne Effizienzstandards können den Energieverbrauch senken und den Betrieb eigener Serverräume vermeiden, wodurch Fläche und der Bedarf an Strom und Kühlenergie verringert werden können.

Nächste Schritte

Unser Fahrplan bis 2040

Wir werden das **digitale Serviceerlebnis** weiter ausbauen, die KI-gestützten Angebote optimieren und neue IoT-Lösungen für Geschäftskunden entwickeln. Die kontinuierliche Verbesserung des Produkt- und Serviceerlebnisses – insbesondere im Hinblick auf neue Technologien wie 5G und IoT – bleibt ein zentrales Ziel.



Netzqualität & -abdeckung

Wir bieten unserer Kundschaft eine moderne, leistungsstarke Netzinfrastruktur und ermöglichen so den Zugang zur digitalen Welt.

Strategie

Wir ermöglichen digitale Teilhabe

Wir arbeiten kontinuierlich daran, deutschlandweit ein **modernes, zuverlässiges und sicheres Netz** bereitzustellen. Der Fokus ist klar: Konnektivität – auch dort, wo sie bisher fehlt. In Kleinstädten, entlang von Verbindungsstraßen und auf der Schiene erzielen wir spürbare Fortschritte. So tragen wir dazu bei, vergleichbare Lebensverhältnisse zu unterstützen, **soziale und wirtschaftliche Teilhabe** zu fördern und grundlegende Rechte wie **Meinungs- und Informationsfreiheit** zu stärken. Aus diesen Gründen investieren wir kontinuierlich in den Ausbau und die Modernisierung unserer Netze und Dienste. Gleichzeitig setzen wir auf modernste Technologien, mit denen der Energiebedarf verringert werden kann und die Potenziale für ressourceneffiziente Geschäftsmodelle eröffnen. Wir sind uns bewusst, dass umfassende Aufklärung und die Vermittlung **digitaler Kompetenzen** entscheidend sind, damit die Kundinnen und Kunden unser Netz sicher und selbstbestimmt nutzen können. Was wir hierfür tun, ist im Kapitel [Digitale Kompetenzen](#) zu lesen.

Richtlinien

Starke Prinzipien für digitale Teilhabe

Wir handeln im Einklang mit dem EU Accessibility Act (Directive (EU) 2019/882) und unseren [Geschäftsgrundsätzen](#), um sicherzustellen, dass Menschen und Unternehmen – auch in ländlichen Regionen – **barrierefreie digitale Dienste** nutzen können. Die [Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte](#) und die [Richtlinie Menschenrechte](#) definieren den Zugang zu Telekommunikation als gesellschaftliche Verpflichtung. Die [Richtlinie für ethisch](#)

[verantwortungsvolle Kommunikation](#) verankert dies als Grundsatz. Die Prinzipien unseres [KI Verhaltenskodex](#) verdeutlichen, dass wir KI einsetzen, um digitale Teilhabe zu fördern. Das [Manifesto for a New Digital Deal](#) ist ein gruppenweites, strategisches Grundsatzpapier, das sich primär mit **digitaler Verantwortung, Datenschutz, Netzneutralität** und **gesellschaftlicher Teilhabe** beschäftigt.

Ziele

Bis Ende 2025 werden wir

- eine hochwertige **5G-Abdeckung** für 99 % der deutschen Gesamtbevölkerung bereitstellen – unter Berücksichtigung von Wohn- und Arbeitsorten sowie Pendlerbewegungen.
- 100 Mbit/s **Internetgeschwindigkeit** für die ländliche Bevölkerung bereitstellen.

Performance

Wir sind auf Kurs

- ✓ Bis Ende 2025 erreichen wir eine **5G-Abdeckung** für rund 99 % der deutschen Gesamtbevölkerung (2024: 98 %)
- ✓ Ende 2025 haben wir bereits 99,7 % der ländlichen Bevölkerung mit 100 Mbit/s **Internetgeschwindigkeit** (4G/5G) erreicht (2024: 99,5 %).



Alle Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven [Kennzahlentool](#).

Maßnahmen

Intelligente Power für ein starkes Netz

Netzabdeckung kontinuierlich ausbauen: Wir entwickeln die Netzinfrastruktur und -technologien kontinuierlich weiter, um eine leistungsfähige und zukunftssichere Versorgung zu ermöglichen. Dazu investieren wir fortlaufend in den Ausbau unseres 4G- und 5G-Netzes. 2025 haben wir an über 2.900 Standorten 5G aktiviert und die Indoor-Abdeckung in Ballungsräumen deutlich verbessert – mit Installation neuer Basisstationen, der Integration zusätzlicher Netzelemente und kontinuierlicher Netzoptimierung. Gleichzeitig treiben wir die technologische Weiterentwicklung von 4G über 5G hin zu 6G kontinuierlich voran und modernisieren die Netzinfrastruktur.

Mit KI die Netzperformance und Klima optimieren: Mithilfe von KI können wir die Netzqualität auch bei steigendem Datenbedarf oder in stark frequentierten Regionen verbessern und gleichzeitig den Energieeinsatz optimieren. Dies kann zur Reduktion von CO₂-Emissionen beitragen (siehe Kapitel [Energie](#)):

- Mit unserem „Large Telco Model“ wollen wir Abläufe im Netzbetrieb weiter automatisieren.
- Generative KI erkennt Störungen effizienter, koordiniert Technikereinsätze und trägt so zu einem zuverlässigeren Kundenerlebnis bei.
- Digitale Zwillinge können sukzessive eine vollautomatisierte Netzsteuerung ermöglichen, Engpässe frühzeitig erkennen und Prozesse in Echtzeit optimieren.
- KI-Modelle erreichen derzeit eine hohe Prognosegenauigkeit. So steuern wir Investitionen effizient und erweitern Kapazitäten dort, wo sie den größten Mehrwert bringen. Berechnungen, die früher Wochen dauerten, erfolgen heute in Minuten auf einer Cloud-Plattform.
- Lernende Systeme prognostizieren Lastspitzen und steuern Antennen intelligent. Das sorgt für effizienteren Ressourceneinsatz.

Resilienz und Wiederherstellung stärken: Wir implementieren automatisierte Monitoring-Systeme und Notfallprozesse, um Ausfälle schnell zu erkennen und zu beheben. Ziel ist eine Wiederherstellungszeit von unter 30 Minuten bei kritischen Störungen.

Ländliche Bevölkerung erreichen: Wir setzen auf Kooperationen mit Wettbewerbern – wir teilen uns etwa die passive und aktive Infrastruktur an ausgewählten Standorten („Greyspot“) und bauen gemeinsam in Gebieten ohne Mobilfunkversorgung neue Standorte auf („Whitespot“). So tragen wir gezielt zur Verbesserung der Netzabdeckung bei – auch in abgelegenen Regionen.

Zu Maßnahmen und Programmen, wie wir die digitale Welt teilhaben lassen und digitale Kompetenzen fördern, lesen Sie mehr im Kapitel [Digitale Kompetenzen](#).

Business Value

Intelligente Lösungen für unsere Kundschaft

„Je intelligenter das Netz agiert, desto besser wird es – und davon profitieren die Kundinnen und Kunden.“

Mallik Rao,

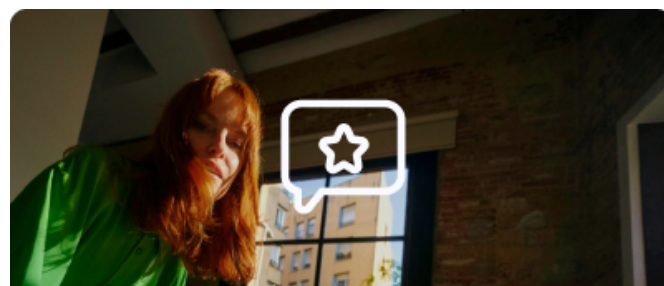
Chief Technology & Enterprise Officer,
Mitglied des Vorstands der Telefónica Deutschland Holding AG

Mit IoT, 5G und einer intelligenten Netzsteuerung schaffen wir **Planungssicherheit für kritische Anwendungen** und IoT-Szenarien. Unser Netz bietet eine hohe Bandbreite, geringe Latenz und stabile Verfügbarkeit – und unterstützt einen effizienten Ressourceneinsatz, wirtschaftliche Vorteile und Zukunftsfähigkeit bei Campusnetzen, Edge-Computing und datenintensiven Prozessen. Unsere KI-gestützte Netzplanung kann Engpässe frühzeitig erkennbar machen, effizient steuern und Betriebskosten reduzieren. Wir sorgen für einen **robusten Netzbetrieb**, der auf hohe Stabilität ausgelegt ist und schaffen die Basis für 5G-Campusnetze und IoT-Lösungen.

Nächste Schritte

Effizient und intelligent: die Netze der Zukunft

Wir möchten die letzten **Versorgungslücken schließen** und eine nahezu vollständige **5G-Abdeckung** in Deutschland erreichen. Parallel bauen wir Open RAN in Pilotregionen aus – ein offenes Funkzugangsnetz, das flexible und ressourceneffiziente Netzarchitekturen ermöglicht. Intelligente Netzsteuerung und **KI-gestützte Automatisierung** tragen dazu bei, die Energieeffizienz weiter zu verbessern.



Business Impact Stories:

Unsere Netzlösungen erweitern Abdeckung und Qualität – sagt Hamburgs zentraler IT-Dienstleister Dataport.

→ [IoT für die öffentliche Verwaltung: Sicherere Daten & ressourcenschonendere Lösungen.](#)

Digitale Kompetenzen

Wir wollen alle Menschen an den Möglichkeiten der digitalen Welt teilhaben lassen und ihre digitalen Kompetenzen fördern.

Strategie

Menschen für eine sichere und selbstbestimmte digitale Welt befähigen

Digitale Teilhabe bedeutet mehr als nur den reinen Zugang zum Netz, den wir bereitstellen (mehr dazu im Kapitel Netzqualität und -abdeckung). Sie erfordert ebenso Wissen, Sicherheit und Vertrauen. Deshalb fördern wir digitale Fähigkeiten in allen Altersgruppen und setzen auf **Prävention**, auf Aufklärung – etwa gegen Cybermobbing oder Desinformation – und auf **barrierefreie Angebote** für Kinder und Jugendliche, ältere Menschen, Menschen mit Migrationshintergrund und Menschen mit besonderen Bedürfnissen. Gleichzeitig stellen wir **Datenschutz und Sicherheit** in den Mittelpunkt – durch transparente Kommunikation, Tools zur Kontrolle persönlicher Daten – sowie die Umsetzung klar definierter Konzernstandards (zu Letzteren mehr Informationen im Kapitel Datenschutz und Informationssicherheit). So leisten wir einen Beitrag zu einer digitalen Welt, die Chancen eröffnet und Risiken minimiert.

Richtlinien

Prinzipien für ein sicheres, inklusives und faires digitales Leben

In den Geschäftsgrundsätzen haben wir festgeschrieben, dass wir uns für wahrheitsgetreue **Information, Bildung, Sensibilisierung und Inklusion** einsetzen. Die Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte, die Richtlinie Menschenrechte sowie das Commitment zum Datenschutz sichern den Rahmen für **Datenschutz und Privatsphäre** sowie für Kinder- und Jugendschutz im digitalen Raum. Unsere Richtlinie für ethisch verantwortungsvolle Kommunikation definiert verbindliche Prinzipien für Inhalte und Kanäle und berücksichtigt besonders schutzbedürftige Gruppen wie Kinder und Jugendliche. Mit unserem Commitment zu Kinderrechten verankern wir besondere **Sorgfaltspflichten** im Umgang mit jungen Konsumentinnen und Konsumenten. Zudem stellt der KI-Verhaltenskodex den Menschen in den Mittelpunkt des technologischen Fortschritts. Wir halten alle gesetzlichen Vorgaben zum Jugendmedienschutz ein und haben eine Jugendschutzbeauftragte eingesetzt, die die Umsetzung der Vorgaben begleitet und überwacht. Zudem haben wir uns dem Kodex der Corporate Digital Responsibility (CDR) Initiative verpflichtet. Mehr lesen Sie auch unter Jugendmedienschutz.

Ziele

Ziel ist es, digitale Kompetenzen in allen Altersgruppen zu stärken und damit eine **informierte, resiliente und demokratische Gesellschaft** zu fördern. Dazu unterstützen wir eine souveräne Mediennutzung und ein fundiertes Demokratieverständnis und adressieren Risiken wie Cybermobbing, Hassrede und Desinformation. Die Wirkung unserer Programme überprüfen wir halbjährlich anhand von Reichweite, Feedback und Nutzung – auch ohne quantitative Zielvorgaben.



Performance

Wie wir unseren Fortschritt messen

Mit verschiedenen Maßnahmen haben wir im Rahmen der **Gesellschaftsprogramme** im Jahr 2025 rund 56 Mio. Menschen erreicht (2024: 2,9 Mio.).



Alle Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven [Kennzahlentool](#).

Maßnahmen

Digitale Chancen nutzen, Risiken kennen

Medien- und Demokratiekompetenz: Wir bieten kostenfreie Bildungsangebote für alle Altersgruppen, um Medienkompetenz, Chancengleichheit und gesellschaftlichen Zusammenhalt zu fördern. Eltern, Lehrkräfte, Schülerinnen und Schüler, ältere Menschen und Mitarbeitende profitieren von Schulungen, Materialien und Lernformaten für einen sicheren Umgang mit digitalen Medien, Künstlicher Intelligenz sowie zur Stärkung der Medien- und Demokratiekompetenz. Für Jugendliche kombinieren wir technische und pädagogische Maßnahmen wie Kinderschutztools, Bildungsprogramme und ein zertifiziertes Jugendschutzprogramm für O₂ TV. Mit unserem Jugendprogramm [WAKE UP!](#) stärken wir digitale Resilienz und sensibilisieren für Themen wie Cybermobbing, Desinformation und verantwortungsvolle Mediennutzung. Mehr dazu lesen Sie online [hier](#).

Digitale Teilhabe für Seniorinnen und Senioren: Mit dem Programm [„Digital mobil im Alter“](#) fördern wir seit 2012 systematisch digitale Grundkenntnisse für Menschen ab 60 Jahren sowie den sicheren Umgang mit neuen Technologien wie Künstlicher Intelligenz. Aktualisierte Schulungsformate, Videoanleitungen und kostenlose SIM-Karten erleichtern den Zugang und sensibilisieren gezielt für Online-Sicherheitsrisiken wie Phishing, Identitätsbetrug, Desinformation oder digitale Betrugsmaschinen. Mehr dazu lesen Sie online [hier](#).

Inklusion für Menschen mit Migrationshintergrund: Unsere Marken AY YILDIZ oder Ortel Mobile bieten mehrsprachigen Service, Prepaid ohne Vertragsbindung, attraktive Datenpakete und günstige Minutenpreise in internationale Fest- und Mobilfunknetze sowie intuitive Nutzung, um zugewanderten Menschen einen niedrigschwelligen und diskriminierungsfreien Zugang zu mobiler Kommunikation in Deutschland zu ermöglichen. Auch Partner wie Lebara und Lyca mobile nutzen unser Mobilfunknetz, um spezifische Angebote für diese Kundinnen und Kunden zu realisieren.

Zugangsangebot für Gehörlose: Eine eigene O₂ Service-Hotline für hörgeschädigte Kundinnen und Kunden ermöglicht einen barrierearmen und inklusiven Kundenservice. So fördern wir die selbstbestimmte Nutzung unserer Angebote.

Weitere Maßnahmen und ausführlichere Informationen zu Initiativen sind auch [hier](#) zu finden.

Business Value

Digitale Verantwortung für stabile Märkte und Vertrauen

Wir investieren in ein leistungsfähiges Netz und digitale Dienste, um soziale Teilhabe, wirtschaftliche Entwicklung und stabile digitale Märkte zu fördern. **Digitale Bildung** ist ein zentraler Bestandteil unserer ESG-Strategie: So stärken wir digitale Kompetenzen und klären über Risiken wie Gewalt, Mobbing und Desinformation auf.

Durch den Ausbau unseres Netzes und erschwingliche digitale Angeboten tragen wir dazu bei, **Zugangsbarrieren** zu verringern– insbesondere in ländlichen Regionen sowie für Menschen mit Behinderungen oder geringem Einkommen.

Bildungsinitiativen fördern den **verantwortungsvollen Umgang** mit Informationen, können Risiken wie Betrug oder Cyberkriminalität verringern und schaffen verlässliche Rahmenbedingungen für nachhaltiges wirtschaftliches Handeln.



Nächste Schritte

Fahrplan bis 2040

Wir werden unsere **Bildungsinitiativen** wie WAKE UP! und Digital mobil im Alter intensivieren und **Kooperationen** zur Förderung von Medienkompetenz und digitaler Teilhabe ausbauen. Bis 2040 wollen wir besonders benachteiligte und vulnerable Menschen gezielt erreichen und ihre digitale Resilienz weiter stärken.

Gestaltung eines attraktiven Arbeitsumfelds

Wir setzen auf ein faires Miteinander, Chancengleichheit, Vielfalt und partnerschaftliche Zusammenarbeit, um die Arbeitswelt gemeinsam zu gestalten.

Strategie

Ein Arbeitsumfeld für volles Potenzial schaffen

Wir fördern ein Arbeitsumfeld, das **Chancengleichheit und Vielfalt** unterstützt und Barrieren abbaut – etwa bei Führungspositionen oder fairer Vergütung. Mit flexiblen Arbeitsmodellen unterstützen wir unsere Mitarbeitenden dabei, Beruf und Privatleben in Einklang zu bringen. Ziel ist ein inklusives Arbeitsumfeld, das unterschiedliche Perspektiven wertschätzt, Zusammenarbeit stärkt und Anpassungsfähigkeit fördert. Dazu führen wir regelmäßige Gespräche mit unseren Mitarbeitenden, um Maßnahmen gezielt zu gestalten und kontinuierlich zu verbessern. Lesen Sie mehr dazu [online](#).

Richtlinien

Grundsätze zu Gleichstellung und Inklusion

Die Diversitäts- und Inklusionsrichtlinie sowie die Gleichstellungsrichtlinie schaffen den Rahmen für **faire Chancen**. Diskriminierung dulden wir nicht. Wir stellen geschlechtsneutral ein, befördern und bilden aus – und achten bei Führungsrollen auf ausgewogene Repräsentation der Geschlechter. Prinzipien hybrider Arbeit – also ein ausgewogenes Verhältnis von mobiler Arbeit und Büropräsenz,

„Vielfalt und Inklusion sind bei O₂ Telefónica Teil unseres täglichen Handelns und unserer Führungskultur. Wir gestalten ein Umfeld, das unterschiedliche Perspektiven sichtbar macht und Raum für Innovation eröffnet.“

Dr. Aylin Karabulut
Senior DE&I Managerin
Culture & Employer Branding

flexible Arbeitszeiten, ergebnisorientierte Führung sowie der Einsatz digitaler und KI-gestützter Werkzeuge für **effiziente Zusammenarbeit** sowie verantwortungsbewusstes Reisen – schaffen Flexibilität und erleichtern die **Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben**. Wir gewährleisten eine faire Vergütung, bieten attraktive Benefits und schützen persönliche Daten gesetzeskonform.

Ziele

Bis Ende 2025 hatten wir uns vorgenommen,

- den **Anteil von Frauen** im Senior Management auf 34,6 % zu erhöhen,
- einen bereinigten **Gender Pay Gap** von +/- 1 % zu erreichen,
- bei mehr als 80 % unserer Mitarbeitenden eine positive Bewertung der **Work-Life-Balance** zu erzielen,
- eine kontinuierlich hohe **Zufriedenheit der Belegschaft** zu bewirken, gemessen mit dem employee Net Promoter Score (eNPS >40).

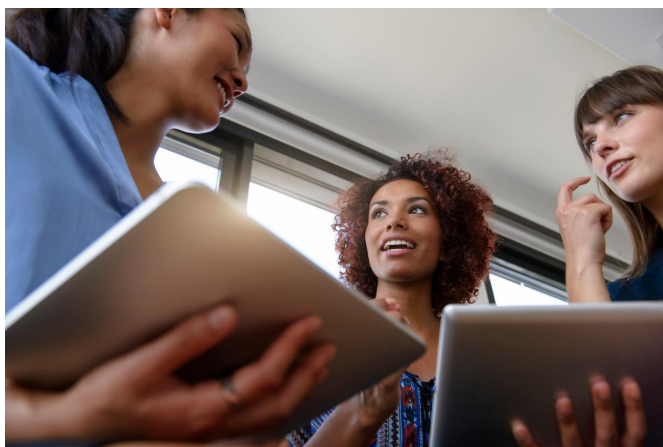
Performance

Vielfalt, Fairness und Zufriedenheit im Fokus

- ✓ 2025 lag der **eNPS** Wert bei 60 Punkten. Der eNPS ist im Vergleich zum Vorjahr (2024: 76) gesunken, blieb aber trotz eines anspruchsvollen Umfelds auf einem soliden Niveau. Laufende Transformations- und Führungsprozesse sowie eine erhöhte Arbeitsbelastung wirkten sich auf die Bewertung aus.
- ✓ Der bereinigte **Gender Pay Gap** erreichte 2025 einen Wert von 0,2 % (2024: 1,2 %).
- ✓ Im Jahr 2025 haben 80 % unserer Mitarbeitenden ihre **Work-Life-Balance** positiv bewertet (2024: 83 %). Die leicht veränderte Bewertung spiegelt vor allem eine höhere Arbeitsintensität wider. Die Angebote zur Gesundheitsförderung und zum Wohlbefinden werden von den Mitarbeitenden weiterhin geschätzt.
- ✓ Der **Anteil von Frauen** im Senior Management lag im Jahr 2025 bei 36,7 % (2024: 34 %).



Alle Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven [Kennzahlentool](#).



Maßnahmen

Vielfalt fördern und Chancen schaffen

Gemeinsam besser werden: Um allen eine Stimme zu geben, führen wir regelmäßige Mitarbeitendenbefragungen durch. So erkennen wir Stärken und identifizieren Handlungsfelder, um Arbeitsbedingungen, Zusammenarbeit und Angebote wie Gesundheit und Work-Life-Balance kontinuierlich weiterzuentwickeln. Zusätzlich setzen wir themenspezifische Pulse-Checks ein, etwa zu psychischer Gesundheit oder hybrider Arbeit.

Fairness leben: Jedes Jahr prüfen wir alle Gehälter und Nebenleistungen, um eine faire, transparente und geschlechtergerechte Vergütung zu gewährleisten sowie den Gender Pay Gap weiter zu senken. Darüber hinaus unterstützen wir Frauen gezielt auf ihrem Karriereweg – etwa

durch das jährlich angebotene Training „Women in Leadership“ mit Mentoring, Trainings und Networking. Ergänzend fand 2025 einmalig das globale, von Nokia initiierte Entwicklungsprogramm „Action for Leadership“ statt, das gemeinsam mit O₂ Telefónica umgesetzt wurde und sich an Frauen mit Führungsambitionen richtet. Die erarbeiteten Konzepte und Ergebnisse werden von Teilnehmerinnen und internen Sponsoren weiterentwickelt.

Vielfalt ist Chefsache: Im Diversity, Equity & Inclusion Ambassador Program übernimmt jedes der Vorstandsmitglieder von O₂ Telefónica Verantwortung für ein Diversity-Thema, wie soziale Herkunft, kulturelle Vielfalt oder Behinderung, und engagiert sich persönlich für Fortschritte in diesem Bereich.

Gemeinschaftliche Perspektiven: Zudem bieten Employee Resource Groups (Youngsters, PRIDE, Multiculturals) Raum für Austausch, Unterstützung und die Sichtbarkeit verschiedener Perspektiven. Zusätzlich stärken wir Vielfalt und Inklusion durch Partnerschaften mit externen Initiativen wie [PROUT AT WORK](#) (für LGBTQIA+), [2hearts](#) (Tech-Talente mit Migrationshintergrund), [myAbility](#) (Inklusion von Menschen mit Behinderung) und [Netzwerk Chancen](#) (sozial Aufsteigende). So schaffen wir ein Arbeitsumfeld, in dem alle ihr Potenzial entfalten können. Was wir weiter für Vielfalt tun, lesen Sie online [hier](#).

Teamgeist leben: Mit Corporate-Volunteering-Aktivitäten stärken wir Zusammenhalt, übernehmen Verantwortung und leben den O₂ Telefónica Spirit. So fördern wir Teamgeist und persönliche Entwicklung. Was wir hierzu 2025 unternommen haben, lesen Sie [hier](#).

Business Value

Vielfalt als Erfolgsfaktor

Wir zählten 2025 zu den Top-3-Finalisten des Spark Awards von Handelsblatt und McKinsey und überzeugten mit unserem **Engagement für Vielfalt und Inklusion**. Das DE&I Executive Ambassador Programm wurde als einziges Corporate-Projekt in der Kategorie „DE&I Accelerator“ ausgezeichnet. Vielfalt ist für uns kein Zusatz, sondern die Grundlage für gelebte Innovation. Denn nur mit der Power und Vielfalt unseres Teams können wir als verlässlicher Partner Geschäftskunden **innovative, maßgeschneiderte Lösungen**, Kontinuität und Servicequalität bieten.

Nächste Schritte

Faires und inklusives Arbeitsumfeld weiter ausbauen

Wir wollen unser **vielfältiges Arbeitsumfeld weiter stärken** und durch flexible Arbeitsmodelle und digitale Lösungen zusätzliche Chancen für Frauen in Führungspositionen fördern sowie die Teilhabe aller Mitarbeitenden weiter stärken.

Arbeits- befähigung für die Zukunft



Wir schaffen einen Rahmen, in dem alle Mitarbeitenden ihre vielfältigen Fähigkeiten einbringen und sich kontinuierlich weiterentwickeln können. So stärken wir ihre langfristige Beschäftigungsfähigkeit. Dabei sind die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeitenden ein besonderes Anliegen.

Strategie

Kompetenzen und Resilienz für die digitale Arbeitswelt

Kompetente und motivierte Mitarbeitende sind der Schlüssel für langfristigen Unternehmenserfolg. Die **kontinuierliche Qualifizierung** sowie die **Förderung der Gesundheit** der Belegschaft stärkt unser Unternehmen und unsere Wettbewerbsfähigkeit. Dafür verfolgen wir drei zentrale Ansätze:

- Wir stärken gezielt digitale Kompetenzen sowie eigenverantwortliches Lernen. **Weiterbildung** gehört zum Arbeitsalltag und ist anerkannte Arbeitszeit.
- Jede und jeder hat die Möglichkeit, **neue Rollen oder Positionen** zu übernehmen – etwa im Rahmen einer Jobrotation, auch in Teilzeit, um damit das eigene Portfolio zu erweitern.
- Zudem setzen wir uns dafür ein, gesundheitsförderliche Arbeitsbedingungen zu schaffen. Damit stärken wir **Bindung und Motivation der Belegschaft** und schaffen die Grundlage für den langfristigen Erfolg unseres Unternehmens.

Richtlinien

Wir fördern Gesundheit und lebenslanges Lernen bei allen Mitarbeitenden

In unserem Verhaltenskodex, den Geschäftsgrundsätzen haben wir uns zu einem **uneingeschränkten Zugang zu Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten** für alle Mitarbeitenden verpflichtet. Gleiches haben wir in der Diversitäts- und Inklusionsrichtlinie und auch in der Gleichstellungsrichtlinie festgehalten. Alle Mitarbeitenden sollen ihr berufliches Fortkommen sichern können. In Bezug auf die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeitenden verpflichten wir uns in unserer Grundsatzerklärung zur Achtung der Menschenrechte, global anerkannte Standards zum **Arbeits- und Gesundheitsschutz** einzuhalten. Basierend auf unserer internen **Gesundheitspolitik** zur Vermeidung von Arbeitsunfällen und Erkrankungen betreiben wir ein Gesundheits- und **Arbeitssicherheitsmanagementsystem**, das regelmäßig im Rahmen der Rezertifizierung nach den Normen **ISO 9001, 14001 und 50001** überprüft wird. Zudem haben wir weitere Richtlinien, u. a. zur Gefährdungsbeurteilung oder Unfallmeldung, etabliert.

Ziele

Bis Ende 2025 hatten wir folgende Ziele:

- Teilnahme von 90 % unserer Mitarbeitenden an **Weiterbildungsmaßnahmen** im Bereich Digital & Data.
- Mehr als 50 **Jobrotationen** innerhalb des Unternehmens initiieren.

Performance

Wir steigern uns kontinuierlich

- ✓ Der Anteil unserer Mitarbeitenden, die seit 2020 an **Weiterbildungsmaßnahmen** im Bereich Digital & Data teilgenommen haben lag 2025 bei 93 % (2024: 81 %).
- ✓ 103 **Jobrotationen** konnten wir 2025 ermöglichen. Damit stieg die Anzahl im Vergleich zum Vorjahr um 20 % (2024: 86).



Alle Kennzahlen und Definitionen finden Sie in unserem interaktiven [Kennzahlentool](#).

Maßnahmen

Digitale Angebote für Kompetenzentwicklung und Gesundheit

Zukunftskompetenzen stärken: Im Bereich Aus- und Weiterbildung lag der Fokus 2025 auf den Themen Führung und künstliche Intelligenz sowie dem Ausbau unseres zentralen Lernökosystems. Es umfasste:

- Coursera als neue digitale Lernplattform für die neun Schlüsselbereiche KI, Data, Agile & Project Management, Kommunikation, Consulting, Leadership, Innovation, DevOps & Tech Skills sowie Marketing & Vertrieb,
- LinkedIn-Learning für individuelle, selbstgesteuerte Entwicklung,
- StackFuel, ein interaktives Training für den sicheren Umgang mit Daten, Analysen und KI-Anwendungen,
- SAP SuccessFactors Webinare und Trainings rund um digitale HR-Prozesse und Talentmanagement zur internen Vernetzung und individuellen Weiterentwicklung.

Mit der SkillsBank können Mitarbeitende zusätzlich ihre Kompetenzen reflektieren und Entwicklungsschritte planen. Die Plattform ist für individuell passende Lernangebote mit Talentmanagement-Prozessen verknüpft.

Sicherheit und Wohlbefinden im Fokus: Wir analysieren Arbeitsrisiken und -unfälle regelmäßig, führen Gefährdungsbeurteilungen durch und setzen klare Vorgaben für sicheres Arbeiten, insbesondere an Mobilfunkmasten. Trainings und unsere „Feel Good“-App machen Wissen und Angebote jederzeit verfügbar. Zusätzlich bieten wir eine vielfältige Auswahl an Kursen, Initiativen und den Familienservice zur Unterstützung der physischen und psychischen Gesundheit unserer Belegschaft.

Business Value

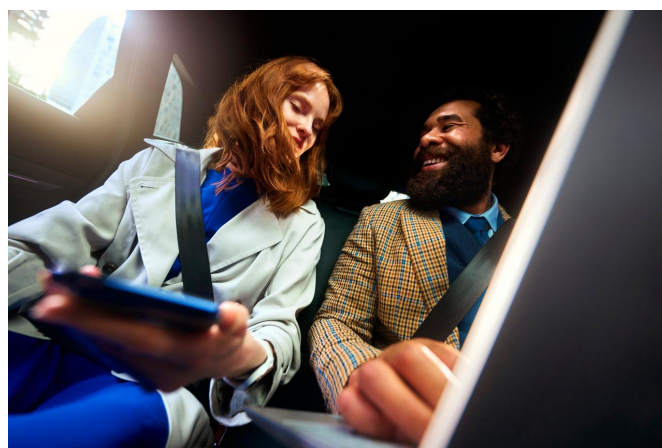
Effizienzsteigerung und digitale Services für Kundinnen und Kunden unterstützen

„Wenn wir digitale Kompetenzen ausbauen und resiliente Teams fördern, stärken wir nicht nur die Zukunftsfähigkeit unserer Workforce, wir schaffen auch bessere Lösungen für Geschäftskunden.“

Nicole Gerhardt,

Chief Organizational Development & People Officer,

Mitglied des Vorstandes der Telefónica Deutschland Holding AG



Nächste Schritte

Wir verstärken die Maßnahmen

Wir entwickeln unsere **digitalen Lerninitiativen** konsequent weiter und haben vor, im Bereich Gesundheit den Austausch zu stärken und kontinuierliche Verbesserungen voranzutreiben. Gleichzeitig optimieren wir unsere Schulungen und setzen verstärkt digitale Tools für Gefährdungsbeurteilungen und Echtzeit Monitoring ein – damit wir unser bereits sehr **niedriges Unfallniveau** dauerhaft sichern und die **Resilienz** unserer Mitarbeitenden weiter steigern.

