



**да правим
хубаво
всеки ден!**

telenor



2019

доклад за
устойчиво
развитие

Съдържание

Обръщение на главния изпълнителен директор	1
За компанията	2
Устойчиво развитие	3
С грижа към служителите	4
С отговорност към пазара	5
С ангажимент към обществото	6
С внимание към природата	7





Обръщение на главния изпълнителен директор

Нашето общество и бизнесът по света бяха изправени пред безпрецедентна заплаха от Covid-19, както и последвалата пандемия с непознати досега човешки, икономически и социални ефекти върху живота ни. Благодарение на допълнителни придобивки за клиентите си направихме възможна връзката им с любимите хора, осигурявайки надеждността на бизнеса им, предложихме свързаност, която да минимизира ефекта от кризата във всички аспекти на живота. Осигурихме бърз преход от работата във физически офиси към цифрови платформи посредством нашата надеждна, стабилна и сигурна мрежа. Бих искал да изразя благодарността си към екипа на Теленор България за проявената устойчивост и интегритет по време на това безпрецедентно предизвикателство, както и за това, че нито един от нашите колеги не остана безучастен и всички заедно подкрепихме да подкрепяме обществото и уязвимите групи от него.

В Теленор България стратегията ни за корпоративна социална отговорност се фокусира върху създаването на колективна стойност в дългосрочен план за обществото, включително за нашите клиенти, партньори, служители и акционери. Нашият екип е посветен на изграждането на култура, която да гарантира интегриране на корпоративна отговорност във всеки аспект от бизнеса.

Гордеем се с нашите програми и инициативи за корпоративна социална отговорност. Нейният двигател не са един или няколко членове на висшия мениджмънт, а са хилядите служители на Теленор България, те са тези, които правят добро всеки ден за всички. Теленор води някои от най-устойчивите и дългосрочни програми за корпоративна социална отговорност (КСО) в България, сред тях програмата Open Mind за кариерно развитие и социална интеграция на хората с увреждания, програмата за по-безопасен интернет и CyberScouts инициативата, част от тази дългосрочна програма. Непрекъснато подкрепяме уязвими общности в страната, превръщайки в традиция богатото разнообразие от инициативи за социална ангажираност, инициирани от нашите служители. Теленор дава възможност на много младежи да работят и им





предоставя поле за професионално развитие чрез практически опит и като членове на екипи по ключови проекти в цялата компания.

Телекомуникационните оператори са изправени пред все по-големи предизвикателства в цифровата ера. Задачата да осигуряваме желаното ниво на качество и гъвкавост на момента е допълнително усложнена от бурната цифровизация, съчетана с нарастващия обхват и сложност на очакванията на клиентите и бизнеса. Днес обаче нашата задача е не само да сме в крак с пазарните очаквания и на висотата на етичните стандарти, но и да поемем своята отговорност като интегрална част от обществото и източник на промяна.

Теленор България е посветен на това да утвърждава отговорното потребление като водещ принцип в телеком сектора, да развива и надгражда социално отговорни програми и инициативи, водещи до измерими и ясни резултати и подкрепящи усилията ни за подобряване на дигиталния живот, запазване онлайн сигурността на хората, развиване на цифрова и медийна грамотност, подкрепа в разработването на по-приобщаващи цифрови технологии, които са част от бизнеса и от живота на хората, и инвестиции в технологии на бъдещето, водещи до положително въздействие и промяна за обществото и околната среда.

За мен е чест и удоволствие да споделя с вас доклада за корпоративна социална отговорност на Теленор България за 2019.

Джейсън Кинз
главен изпълнителен директор
на Теленор ЕАД



Благодарим ви, че четете нашия нов доклад за устойчиво развитие!

Ангажиментът на Теленор за устойчиво развитие и отговорни бизнес практики допълва основната бизнес дейност на компанията. Търговският ни успех се състои в предлагането на достъпни, ефективни и иновативни услуги и продукти, които нашите клиенти ценят високо. Чрез тази дейност имаме възможността да подобряваме живота на клиентите и служителите си, но и да облагодетелстваме обществото като цяло. Настоящият доклад включва обобщение на всички дейности в насоката на устойчивото развитие и информация за положителните промени, за които сме спомогнали, в живота на клиентите и служителите на Теленор, както и в обществото и за околната среда.



Всякакви препоръки за подобряване съдържанието на доклада може да изпращате на **cr@telenor.bg**



Обръщение **За компанията** Устойчиво развитие С грижа към служителите С отговорност към пазара С ангажимент към обществото С внимание към природата

Нашата компания



3 милиона
потребители в България



част от
PPF Group



правим всекидневието
по-добро

Теленор е водеща телекомуникационна компания с близо 3 милиона активни потребители в България. От 1 август 2018 г. Теленор България, заедно с Теленор Унгария и Теленор Сърбия и Черна Гора, са част от PPF Group.

Нашите продукти и услуги са в ръцете на хората и чрез тях правим всекидневието на хората по-добро. Говорим с клиентите си на разбираем език. Нашите герои са обикновените хора.

За да променим културата си и да подобрим начина ни на работа, възприемем ценности на компанията, които да създадат по-прагматични и устойчиви поведениа. Вгледахме се в себе си и в света около нас, както и в това, което правим, за да изградим четирите стълба, които ни описват най-добре:

Аз  **Ние**  **Днес**  **Утре**



Структура на компанията



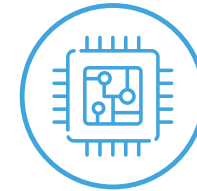
дирекция
„Финанси“



дирекция
„Хора и Стратегия“



дирекция
„Сигурност“



дирекция
„Технологии“



дирекция
„Корпоративна политика“



дирекция
„Търговска дейност“





Обръщение [За компанията](#) Устойчиво развитие С грижа към служителите С отговорност към пазара Сангажимент към обществото С внимание към природата

Признания

▲

Награда на Българската асоциация на ПР агенциите (БАПРА) за Instagram кампанията „От теб зависи“, с която отбелязахме Международния ден за безопасен интернет.

Награда на БАПРА за корпоративна социална отговорност с фокус върху образованието за инициативите ни в сферата на безопасния интернет и дигиталната медийна грамотност за 2018 г.



◀ **Трета награда в категорията „Инвеститор в знанието“ на Българския форум на бизнес лидерите (БФБЛ) за общите ни усилия с Центъра за безопасен интернет да осигурим позитивна и безопасна онлайн среда за децата и младите хора.**

Първа награда в категория „Телекомуникации“ в конкурса „Най-зелените компании в България“ на b2b Media.

▼



◀ **Грамота „Отговорна компания – отговорни служители“ от фондация VCause, Българската асоциация за управление на хора и Българското дружество за връзки с обществеността.**





Устойчиво развитие в Теленор

Продължаваме да сме отдадени на идеята да развиваме бизнеса си отговорно и устойчиво, като по този начин добавяме стойност за нашите клиенти и компанията. Амбициите ни относно устойчивото развитие в икономическо, екологично и социално отношение остават непроменени.

През 2019 г. Теленор България премина успешно SMETA одит (Sedex Members Ethical Trade Audit) и вече е член на глобалната организация Sedex, посветена на подобрения в етичните и отговорни бизнес практики в световните вериги на доставки.

CSR



Фотокредит:
Юлиян Донов, за сп. "Мениджър"

С грижа към служителите

През 2019 г. актуализирахме корпоративните ценности и норми на поведение и направихме огромна стъпка към това да подобрим начина на работа и корпоративната култура в компанията. Нашите четири ценности ръководят вземането на решения и дават насоки за това какво е важно, правилно и очаквано като поведение от нашите лидери и служители. Приемането на тези ценности присърце е един от основните елементи, които ни отличават от други компании. Нашето мото е „Правим добро всеки ден“ и това отразява начина на работа и отношението ни към колеги, клиенти и околния свят.

Усилията ни да предоставим разнообразни възможности за личностно и професионално развитие и обучение на нашите служители правят Теленор място, където хората могат да стават все по-добри в онова, което правят и ги вълнува. Това неминуемо се отразява в ежедневната ни работа, услугите и обслужването, които предоставяме на милионите наши клиенти. Вярвам, че по този начин нашите ценности помагат да оставим позитивен отзвук в света около нас.

Галина Чулева
главен директор „Хора и стратегия“



1907

служители към края на 2019

174

служители на TnCO*

34 жени 20%

140 мъже 80%



1733

Теленор България

1043 жени 60%

690 мъже 40%



56%

от броя на всички служители са жени



41%

лидерски позиции заети от жени

43% Теленор България

8% TnCO

33-34

гог.
средната възраст в компанията

компанията предоставя равни възможности за карьерно развитие на жените

29% от всички пряко подчинени на главния изпълнителен директор са жени

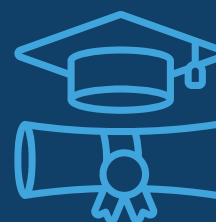


59%

лидерски позиции заети от мъже

57% Теленор България

92% TnCO



64% от служителите са с висше образование

36% от служителите са със средно образование

* TnCO - Теленор Комън Оперейшън



Open Mind

Open Mind предоставя възможности за професионално развитие и социална интеграция на хора с увреждания, които приемаме в достъпна работна среда. Успехът на програмата се корени в това, че променяме не само участниците, но и себе си. Възприемам проекта Open Mind като кауза, която в Теленор се ангажираме да продължаваме и развиваме. Вярвам, че споделянето на добрите практики допринася за приобщаването и на други компании към мисията. Хората с увреждания имат нужда от шанс.

Радостина Тодорова
партньор „Човешки ресурси“



Отзвук на проекта в общественото пространство



Участие в международна HR конференция, организирана от БАУХ



В петото издание на програмата Open mind се включиха 4 нови участника. Започнахме и подготовката на серия от безплатни обучения за повишаване на професионалните умения на кандидатите по програмата. **През 2019 г. станахме първият мобилен оператор в България, осигурил достъп за хора в инвалидни колички до всички свои магазини.**



Участие в националния форум „С очи за всички“, организиран от УНИЦЕФ България и партньори



Развитие на служителите

„Да правим хубаво всеки ден“ / Make Amazing Every Day

Това е нашата визия, на която се базират новите ценности на компанията и активностите, с които се грижим за служителите си.

StartKicking – в духа на новите ценности на Теленор инициативата StartKicking gage възможност на служителите да представят своя идея, чиято реализация компанията да финансира с 10 000 лв. Победителят беше избран с гласуване от всички служители в компанията.

FutureMe – вътрешният ни портал, който предоставя на служителите онлайн обучения по различни теми, сред които Excel, „Управление на проекти“, „Управление на продукти“, „Дигитален маркетинг“, „Презентационни умения“, „Емоционална интелигентност“.

LinkedIn Learning – през 2019 г. осигурихме достъп до онлайн курсове на над 25 000 теми, които са част от платформата LinkedIn Learning. Най-популярни от тях бяха Excel essentials, Introduction to 5G, SQL essentials, Critical thinking, Developing EI, Improving your listening skills, Negotiation skills, Strategic thinking и др.





4

часа онлайн обучения на
учащ в LinkedIn Learning*



по наг
2500
теми

20

колеги се възползваха от
частична стипендия да
учат английски език.



С тях общо наг
220
служители са се включили в
програмата от началото ѝ.



**Стипендия
за обучение
по
английски**

40+

колеги посетиха различни
конференции и семинари, а

>100 посетиха
обучения, предоставени от
външни доставчици.



Обръщение За компанията Устойчиво развитие **С грижа към служителите** С отговорност към пазара Сангажимент към обществото С внимание към природата

Теленор подкрепя младите хора

▲
Амбицията на младите е нещо, в което в Теленор вярваме силно и знаем, че са нужни малко насоки, за да могат те да намерят своя правилен карьерен път.

Продължихме да подкрепяме и най-младите таланти, които смело се впуснаха в напреварата на СофтУни за млади програмисти – СофтУниада 2019. В рамките на нашето установено партньорство се включихме като жури и връчихме награди на най-изявените сред тях. ►



И през 2019 г. продължихме да развиваме нашето успешно партньорство с редица университетски центрове, сред които е и Техническият университет – София. Съвместно с наши колеги, които са и бивши възпитаници на университета, имахме възможността да дискутираме с първокурсниците от Факултета по телекомуникации за това колко е важно образованието и как да приложим знанията си, за да постигнем успешна реализация.





Hub by Telenor

През 2019 удвоихме броя на стажантите станали част от програмата до 20, както и разширихме броя на отделите взели участие в програмата. Талантливите младежи, които станаха наши стажанти през 2019г., както обичайно са заети в стратегически проекти на компанията, като вече отбелязват своя ключов принос в нашите финансови, маркетинг, технологични, IT и HR екипи. Над 90% от стажантите ни в предходните издания останаха в компанията ни и успешно развиват своята кариера като специалисти в Теленор. Оставайки верни на изградената добра практика, нашите мениджъри и експерти са силно ангажирани в процеса от самото му начало – от кандидатстването за това да имат стажант в екипа си, до подбора чрез асесмънт център, посрещането и подкрепата на новия член на своя екип. Това гарантира ефикасността на процеса, както от бизнес гледна точка, така и от гледна точка на самите стажанти и тяхното изживяване в първите им стъпки по карьерния им път. За нас е важно да осигурим на нашите стажанти приятелска и приятна атмосфера на работа.





За здравето и безопасността на служителите

Теленор е отговорен работодател, а опазването на здравето и безопасността при работа на служителите са ценност, която е неразделна част от културата ни. Здравословните и безопасни условия на труд, които сме създали, са в съответствие с изискванията, определени от трудовото законодателство, а системата ни за управление на здравето и безопасността при работа е сертифицирана в съответствие с изискванията на стандарта за управление OHSAS 18001 от 2012 г. През октомври 2019 г. Надзорният одит, проведен от TÜV Nord, констатира, че системата функционира адекватно и не беше отбелязано нито едно несъответствие.





През 2019 г. всички служители преминаха периодичен инструктаж и бяха проведени следните обучения:

брой души

Обучение на служителите, определени да провеждат инструктажите в компанията – дистанционно онлайн обучение, проведено от СТМ

131 управители на магазини и **58** служители, провеждащи инструктажите в централния офис

Обучение на специалист по здраве и безопасност

1

Обучение на членовете на Комитета по условия на труд, проведено от Службата по трудова медицина

10 души

Обучение на новите служители, отговорни за евакуацията по етажи в централния офис

7 служители

Обучение за оказване на първа долекарска помощ

78 служители

Практическо обучение за безопасно управление на служебни автомобили

24 служители

Практическо обучение за безопасна работа на височина по алпийски начин

13 служители

Обучение за придобиване и потвърждаване на квалификационна група по електробезопасност

75 служители

Всички служители на Теленор имат допълнително здравно осигуряване.

Анализът на здравословното състояние на служителите, изготвен от Службата по трудова медицина, показва, че резултатите от заболяемостта с временна неработоспособност и профилактичните медицински прегледи през 2019 г. не се свързват с условията на труд в компанията и нямат професионален характер.



За нашите служители (Wellbeing)

Wellbeing Crew е екипът от служители на Теленор, който организира различни инициативи, събития и активности, с които да подобри благосъстоянието на всички в компанията. Част от дейностите на Wellbeing Crew през 2019 г. бяха:

- 12 отворени сесии за здравословен начин на живот, хранене, справяне със стреса, предизвикателства при отглеждане на деца от различни възрастови групи и т.н.
- Предизвикателството „10 000 крачки“ успя да привлече огромен брой участници и да служителите за по-активен начин на живот.
- Академия за лични финанси с над 70 участници на сесия, както и индивидуални финансови консултации, за които се абонираха 40 наши колеги.
- GetInShare накара 20 служители да подобрят физическото си състояние спрямо лично поставените си цели в рамките на три месеца.
- Създадохме канал в Microsoft Teams за всички активности, организирани от Wellbeing Crew.



Приложението *Digital Office App*

Digital Office е мобилното ни приложение, което използваме за оптимизация и дигитализация на различни вътрешни процеси. То е разработено от специалисти на Теленор България, които постоянно подобряват възможностите му. През 2019 г. **Digital Office** получи нови модули и възможности:

FutureMe – модул за обученията ни, който предоставя информация как служителите могат да се възползват от тях.

Приятели и семейство – модул за лесен достъп до отстъпките за мобилни планове, които служителите могат да споделят с близките си.

StartKicking – инициативата се проведе през приложението, като модулът даде възможност на участниците да представят идеите си, а на всички колеги – да гласуват за своя фаворит.

Подобрен дизайн на модул **Survey**, който предоставя по-лесен и удобен интерфейс за администраторите му.

Функционалност за записване за събития, които екипът на **Wellbeing Crew** организира.





С отговорност към пазара

Нашите клиенти остават център на стратегията ни. Екипът ни е отгаден на това да им предостави възможно най-доброто дигитално съдържание, посредством най-добрата мрежа и да посрещне и надскочи техните растящи очаквания. Ориентираната изцяло към клиента стратегия на Теленор е залегнала в напълно обновеното ни портфолио за 2019 г., изграждането на по-добра мрежа и увеличаване на възможностите ѝ, предоставяйки висококачествени телекомуникационни услуги и отговаряйки на търсенето на по-бързи интернет скорости и по-широк набор от възможни свързаности.

Този стремеж към усъвършенстване спечели на Теленор два сертификата Best in Test за най-качествена мрежа в България през 2019 г. и в началото на 2020 г. Днешният дигитално и социално свързан свят изисква от нас да взимаме перспективни и интелигентни решения, както и да бъдем начело на иновациите.

Няколкото теста на 5G, които Теленор реализира в страната през 2019 г., са поредно доказателство за бизнес лидерство и готовност да предвиждаме и непрекъснато да отговаряме на очакванията за качество на услугите и да сме в унисон с новите технологични и пазарни предизвикателства.

Горан Маркович
главен търговски директор



Корпоративно управление

Прозрачността и навременното оповестяване на всички съществени въпроси относно дейността на групеството са основни елементи от корпоративно управление на Теленор България.

Придобиването на Теленор България от PPF Group доведе до известни промени в някои установени принципи и практики. Голяма част от документите за корпоративно управление (политики и ръководства) бяха ревизирани, за да отразят тези промени.

По този начин Теленор България се стреми да отговаря изцяло на локалните изисквания и местните рискове, законодателство, утвърдени международни стандарти и да е в съответствие със стратегията на PPF Group.



Етика и съответствие

И през 2019 г. вложихме усилия да сме етичен партньор на всички заинтересовани лица.

В съответствие с Етичния кодекс на Теленор България, приехме и местната политика „Етика и съответствие“, която отразява ревизираните правила относно разследването на потенциални нарушения, даването и получаването на корпоративни подаръци, интегритета на трети страни и др. Разработихме и представихме нова страница за „Етика и съответствие“ във вътрешния интранет портал. В рамките на успешно преминатия външен SMETA одит, функцията по „Етика и съответствие“ беше отличена като пример за добро управление.

В Теленор с интерес проследихме и процеса по одобрение и приемане на Директива 2019/1937 на Европейския съюз относно защитата на лицата, които подават сигнали за нарушения. Директивата предстои да бъде транспонирана в българското законодателство и ще бъде задължителна за почти всички лица в частния и публичния сектор. Това само показва, че вече създадените и функциониращи в Теленор канали и процедури за вътрешно подаване на сигнали и за предприемане на последващи действия са поредната стъпка в правилната посока на развитие на компанията като социално отговорна компания.



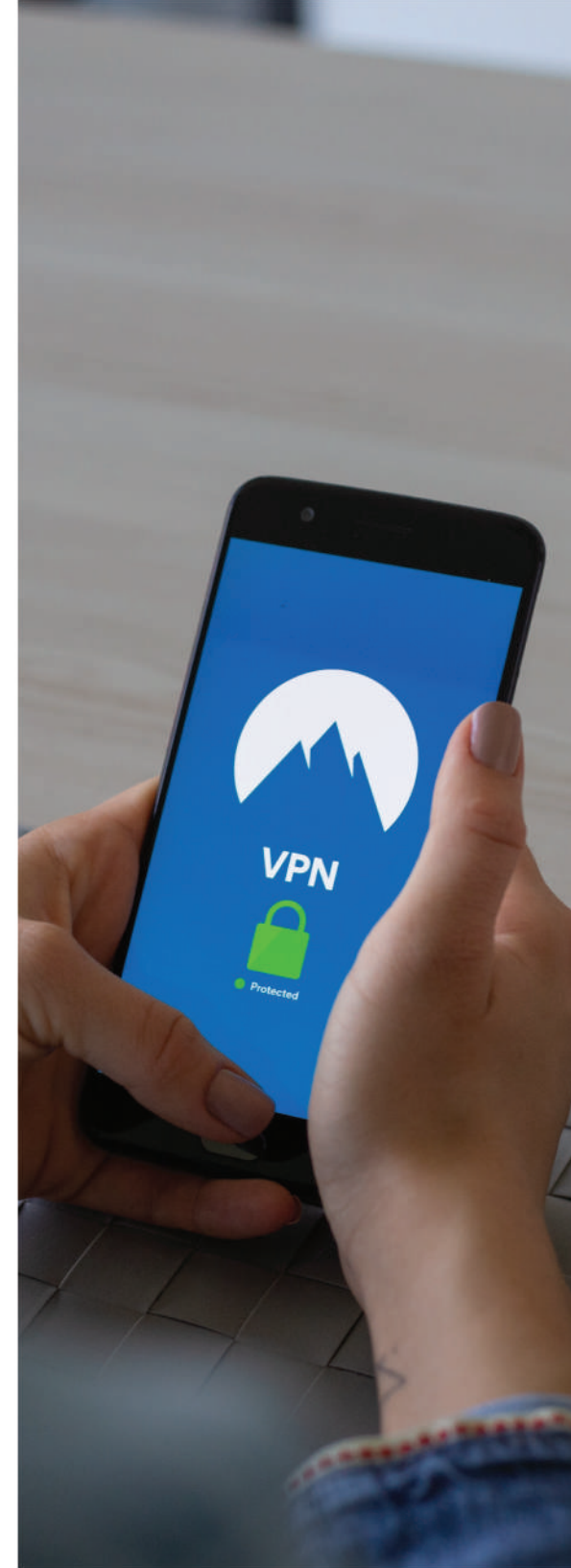
Отговорно снабдяване

Ние очакваме от нашите доставчици да бъдат етични и отговорни, както и да спазват заложените от нас екологични, етични и социални изисквания.

Защита на личните данни

За да запазим и повишим доверието на потребителите и служителите ни, през 2019 г. продължихме да подобряваме бизнес процесите и техническите и организационни мерки за защита на данните. Акценти бяха:

- Подобряването на културата за работа с лични данни. Проведохме обучения и вътрешни презентации, изготвихме подробни обучителни материали и въведохме задължителни тестове, за да подобрим познанията за присъщите рискове.
- Повишаването на отчетността и чувството за отговорност на служителите, опериращи с лични данни.





- Актуализирането на изискванията за информационна сигурност, в това число договорите с доставчици и партньори, имащи достъп до лични данни на наши потребители или служители.
- Утвърждаването на принципите на защита на данните на етапа на проектиране (privacy-by-design) и по подразбиране (privacy-by-default).
- Повишаването на възможностите на потребителите да управляват операциите по обработка на техни данни чрез въвеждане на нови съгласия и способности за тяхното предоставяне и безпроблемно оттегляне.
- Осъвременяването на възможностите на посетителите на нашите сайтове да управляват използването на „бисквитки“ и сродни на тях технологии.
- Стандартизиране и оптимизиране на процесите по обслужване на запитвания и жалби, отнасящи се до обработване на лични данни.



Киберсигурност

В позицията на водеща телекомуникационна компания за нас е естествено да налагаме мерки за сигурност във всяко звено на нашия бизнес и на всички наши партньори. През 2019 г. продължихме да развиваме и усъвършенстваме системите за сигурност в областта на киберзащитата и защитата на корпоративна информация и личните данни на клиентите ни. Изградихме системи за отдалечен достъп до чувствителните данни на компанията с най-високо ниво на защита, гарантиращо проследяемост и контрол на всички действия по управление на ресурсите. Усъвършенствахме и доразвихме и системата за сигурен отдалечен достъп за служителите ни.

Продължихме разширената си интерактивна програма от обучения за информационна сигурност с фокус върху работата с имейл на компютър и мобилни устройства, заплахите от социално инженерство и фишинг. Осигурихме обучителни материали и за нашите клиенти, с цел да ги предпазим от тези рискове.

За поредна година успешно защитихме сертификата си по ISO 27001: 2013 - международен стандарт, признат глобално за управление на рисковете за сигурността на информацията, както и по стандарт 20000-1: 2011 - система за управление на ИТ услугите (ITSMS).



С грижа за нашите клиенти

За да повишим удовлетвореността на нашите клиенти и да улесним живота им, допълнихме портфолиото си и предложихме устойчиви решения, които да отговорят на техните нужди и очаквания.

Best in Test



През 2019 г. международната компания imlout направи независими тестове на мобилните мрежи в България и определи мрежата на Теленор като най-добрата. Тествано.





5G тестове за по-добро бъдеще

През юли 2019 г. започнахме серия практически тестове на 5G технологията, като поставихме началото с първия дистанционен медицински преглед през 5G в България, проведен в партньорство с УМБАЛСМ „Н. И. Пирогов“. Последваха демонстрации на 5G в областта на менторството, развлекателната индустрия, гейминга и производството.

- Дистанционен медицински преглед между УМБАЛСМ „Н. И. Пирогов“, централата на Теленор и пациент в Хасково.
- Първият 5G видеоразговор между министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията Росен Желязков и актьора Башар Рахал.



- Излъчване на концерт на Орлин Павлов на живо през 5G технология.
- Дистанционна менторска сесия във виртуална реалност с участието на шеф Андре Токев и любители готвачи.
- Отдалечено управление на производствен процес с помощта на очила за виртуална реалност и 5G свързаност.
- Свързаността за работещите в споделения Park Office на Теленор през септември 2019 г. беше осигурена с 5G технология.
- 6 различни локации в цялата страна.
- 4000 GB трафик през 5G технология.
- >1Gbps – максимално регистрирана скорост на сваляне.



За нашите бизнес клиенти

През 2019 г. представихме три нови услуги на бизнес клиентите си:

Дигитален екран – платформа за управление на дигитални екрани, чрез която бизнес клиентите сами могат да избират какво и кога да кажат на клиентите си.

FindyOne – услуга за GPS мониторинг, базирана на устройство, снабдено с GSM модем, GPS приемник и Wi-Fi модул, което предава данни през GPRS мрежата.

Фискални устройства – услуга, която представихме във връзка с промените в Наредба № Н-18 за регистриране и отчитане на продажби в търговските обекти чрез фискални устройства.

Плановете Тотал +

През май 2019 г. представихме новото портфолио с абонаментни планове на Теленор. Тотал + предоставят удобство, гъвкавост и възможност за избор на клиентите ни, като към стандартната структура от минути и мегабайти плановете добавят два нови елемента – позиции за достъп до дигитални услуги и трафик пакети.





В зависимост от конкретния план Тотал + клиентите имат до три позиции, в които да активират дигитални услуги, както и определени пакети, които дават допълнителен трафик към тематични приложения. Трафик пакетите и позициите за дигитални услуги се управляват бързо и лесно през мобилното приложение MyTelenor.

Новите ни дигитални услуги

Deezer – музикална стрийминг услуга, която дава достъп до над 56 млн. песни, включително и български.

Nickelodeon Play – приложение, осигуряващо достъп до детски филми, сериали и игри с някои от любимите герои на децата.

Buba Play – услуга с ТВ канали, сериали, филми и песнички за най-малките деца.

Kapital/Kapital PRO – дигитален абонамент за изданието за политика, бизнес и икономика „Капитал“, който включва статиите на capital.bg, включително архив и допълнителни издания в Библиотеката на capital.bg.

Bookmate – онлайн платформа за електронни и аудио книги, включваща заглавия на български, английски, руски, сръбски и турски език.



Бърз достъп до информация през приложението MyTelenor

Като компания се стремим да дадем на клиентите ни лесен начин да работят с Теленор, независимо къде се намират в момента. Приложението ни за самообслужване MyTelenor е основен инструмент, който постоянно развиваме и усъвършенстваме, за да посрещаме растящите нужди на потребителите ни. През 2019 г. въведохме основни подобрения в управлението на дигитални услуги през приложението. MyTelenor също така позволява на клиентите на компанията бързо и лесно да проверяват информация за договора си и за смартфон услугите, които използват. Това спомогна MyTelenor да стане едно от най-популярните разработени в България приложения.

Стефан Димитров

мениджър „Дигитални продажби и маркетинг“



Върни и вземи

През септември 2019 г. направихме значителни промени по услугата „Върни и вземи“, които ни позволиха да помогнем на клиентите си да извлекат оптимално остатъчната стойност на старите си устройства. С това подпомагаме подмяната им, но и удължаваме жизнения им цикъл чрез обновяване или рециклиране. Партньорството с естонската компания Replace доведе до значително увеличение на върнатите устройства, като към май 2020 г. в търговската мрежа са предадени над 2000 смартфона. Също така вече е налице възможност клиентите да връщат планшети, лаптопи, смартчасовници измежду каталог от над 10 000 устройства.

Купи онлайн

Достъпът до услугите ни е важен както за бизнеса ни, така и за клиентите ни. С онлайн магазина ни той стана значително по-лесен, а през 2019 г. подобрихме възможностите му. От началото на лятото стана възможно и купуването на нов абонамент през онлайн магазина както за съществуващи клиенти на Теленор, така и за тези, които за пръв път избират услугите ни. В края на 2019 г. онлайн магазинът ни предложи още нови възможности – покупка на устройство с промокод, както и покупка на устройство на лизинг без абонаментен план.

През 2019 г. обслужихме над 6000 поръчки.





Клиентска удовлетвореност от нашия Call Center

2019 г. затвърди установената през предходната година тенденция за повишаване на клиентската удовлетвореност на свързалите се с СС на Теленор България. Посланието на статистиката е еднозначно – независимо дали става въпрос за крайни или бизнес потребители, или такива с предплатена SIM-карта – нашите служители получават висока оценка за своя професионализъм и качеството на предоставеното обслужване. Особено значим е ръстът на удовлетвореността за потребителския сегмент, където осредненото месечно повишение е 4,4%.

Ако сложим под един знаменател корпоративните клиенти, частните лица и потребителите на предплатените услуги, през 2019 г. 82% от тях са получили разрешение на запитването си в рамките на първото обаждане.

Въпреки някои предизвикателства в пиковите за потреблението месеци през 2019 г. запазваме тенденцията да приемаме средно 72% от обажданията в рамките на 30 секунди.





Теленор парк офис

След успеха на пилотното издание през 2018 г. решихме през 2019 г. да разширим обхвата на инициативата, като отворим Park Office и в Пловдив, Варна и Бургас. Направихме посещението на офиса в парка не само приятно, но и полезно чрез серия от безплатни работилници и презентации. С тях успяхме да подпомогнем представителите на малкия бизнес, фрилансърите и предприемачите, които посетиха споделеното работно пространство, с полезни за тях инструменти, познания, съвети и опит. По време на събитията посетителите се запознаха с новости и успешни практики в дигиталната среда, в това число финансови разплащания, социални медии, мобилна фотография, забавления за свободното време и други.

Гости и презентатори на Парк офис бяха:

- Йото Пацов, първият чуждестранен журналист, отразил трагедията в „Чернобил“.
- Лица Василева и Ана Клисарска от Storytel.
- Фотографът Димитър Караниколов, певицата Сантра и Теодора Димитрова от Huawei България.
- Димитър Малчев от Sony България.
- Калин Василев от ORM Holding и Българска асоциация за дигитален маркетинг.
- Божидар Божанов от LogSentinel и Емилиян Златев от Теленор България.
- Едуард Цветанов от Revolut
- Д-р Никола Керекон от Ratio.





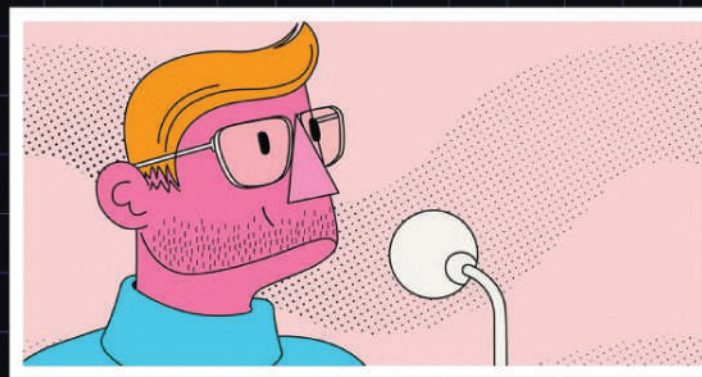
Сангажимент към обществото

През 2019 г. продължихме да развиваме вече традиционните за нас успешни социални практики и да подкрепяме разнообразни благотворителни каузи. Фокусът продължи да бъде онлайн безопасността. С помощта на партньорите ни от Центъра за безопасен интернет продължихме с обученията за опасностите в интернет и справянето с тях, в които тази година се включиха над 2000 деца от цялата страна. Организирахме родителски срещи и кампании с инфлуенсъри, благодарение на които повишихме осведомеността както на подрастващите, така и на родителите. Продължаваме да инвестираме в това да сме операторът, който осигурява инструменти за по-добра сигурност в интернет.

Михаела Калайджиева
главен директор „Корпоративна политика“



Онлайн безопасността е дългогодишна мисия на Теленор. Именно поради това в продължение на 13 години съвместно с Центъра за безопасен интернет работим за ефективно популяризиране на основните рискове в интернет пространството и съответните начини за справяне с тях. През всички години чрез различни дейности обхванахме обучението на деца, учители и родители.



ОПАСНОСТИТЕ ОНЛАЙН СА РЕАЛНИ
ОТТЕВЗАВИСИ.NET
КАК ЩЕ СЕ СПРАВИШ

safenet.bg telenor

По повод **Международния ден за безопасен интернет** проведохме Instagram кампания, която демонстрира провокациите и предизвикателствата в онлайн комуникацията. В нея певецът Атанас Колев призова аудиторията си да диктува деня му, за да покаже накрая, че децата не трябва да правят всичко в името на лайковете и популярността.

Проведохме обучителна сесия и за децата на нашите служители, в която се включиха **над 70 деца и 40 родители**. Това беше първото такова обучение, което организирахме съвместно с експертите от Центъра за безопасен интернет и Асоциация „Родители“.



Благодарение на обучителната програма „Киберскаут“ през 2019 г. запознахме **над 2050 деца** с правилата за онлайн безопасност и как да преодоляват множеството рискове в интернет.

Организирахме четири родителски срещи в София, Пловдив, Варна и Бургас под наслов **„Деца, смартфони и смартродители“** в сътрудничество с Асоциация „Родители“ и НЦБИ.



През 2019 г. реализирахме играта **„Дигитални скаути: На лов за забавления и знания“**. Целта ни беше да ангажираме и информираме децата и родителите им по темата за безопасен интернет. Играта се провежда в рамките на един ден и в нея се включиха **над 300 участници**



Безопасността в интернет е наболяла тема, която е водеща за модерния свят и е от изключително значение за всички, особено за погростащите. Радвам се, че имам възможността да се занимавам толкова тясно с инициативите ни в тази сфера, и се гордея с проектите, които реализирахме през 2019 г. Чрез тях обучихме много деца за рисковете онлайн, а чрез серията ни от „родителски срещи“ достигнахме и подпомогнахме родителите със съвети и важна информация за сигурността в интернет.

Диана Тонкова
специалист „Устойчиво развитие“



Дарения

За поредна година Теленор получи грамота за дарителство от работното място. Освен дарителство по вedomост, като част от политиката ни за корпоративна отговорност, служителите на компанията имат възможност да се включат и в програмата за корпоративно доброволчество. Основно предимство на програмата е възможността за избор на кауза, която всеки служител смята за важна и интересна.

Компанията регулярно дарява употребявани компютърни конфигурации и друго ИТ оборудване на училища, детски градини, университети, читалища и други публични институции, за да бъдат използвани за образователни цели и да увеличат достъпа до информация на децата и младите хора.



Вътрешни инициативи в полза на обществото



Кръводаряване

През 2019 г. 80 служители на Теленор дариха кръв. Инициативата се осъществява съвместно с Националния център по трансфузионна хематология, които са наши партньори от 2012 г.

Коледният ни благотворителен базар събра над 2000 лв. в подкрепа на каузите избрани чрез програмата „Дарителство по ведомост“.



Мисия Баба Марта

За поредна година подкрепихме проекта „Оле Мале“ чрез инициативата ни „Мисия Баба Марта“. Близко 3000 лв., събрани от покупката на мартеници, бяха предоставени на майките на деца с увреждания, които нямат възможност да работят, тъй като домашните грижи не им позволяват това.



Заешки истории

Останахме верни на практиката си да организираме базари в полза на социални проекти и благотворителни каузи. Великденският ни базар успя да подпомогне младежи в риск и неравностойно положение от фондация „Конкордия България“.





▲
Събрахме над 300 книги за една седмица в подкрепа на инициативата „Да съберем заедно 2020 книги“ на Сдружение за градски читални.

Събрахме 232 кг капачки, с които подкрепихме каузата на „Капачки за бъдеще“.
▼



КАПАЧКИ
ЗА БЪДЕЩЕ

ГРАМОТА ЗА ДАРЕНИЕ

ТЕЛЕНОР
232 кг
29.09.2019г.

ИЗДАТЕЛСТВО

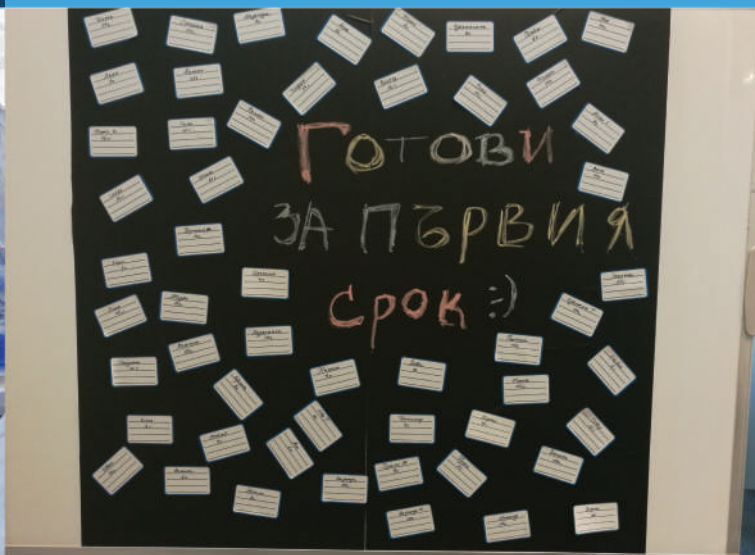
Готови за първия срок

Благодарение на подкрепата на служителите ни в рамките на кампанията „Готови за първия срок“ 59 деца от детските центрове на фондация „Конкордия България“ успяха да тръгнат на училище по-спокойни и подготвени. **Деца** получиха различни училищни пособия и материали за тяхната учебна година.



▲ Колега за всички

Колегата на 2019 г. беше различна за 35 деца от Център за социална рехабилитация и интеграция за деца към фондация „Конкордия България“. Всяко едно от тях получи желания подарък.





С внимание към природата

Продължаваме в стремежа си да изпълняваме ангажиментите си по отношение опазването на околната среда. Амбициите ни в тази посока са описани в създадената и поддържана от нас Политика по околната среда, а целите, които си поставяме, ни помагат да намалим нашия отпечатат върху природата. Редицата инициативи, чрез които изпълняваме амбициите си, са причината да постигнем повече от добри резултати по отношение на част от поставените цели за 2019 г.

Спас Велинов
главен директор „Технологии“



Система за управление на околната среда

Внедрената в компанията Система за управление на околната среда, отговаряща на стандарта ISO 14001, гарантира способността ни да наблюдаваме и подобряваме екологичните си резултати във времето. Изпълнението на поставените цели е потвърдено от TÜV Nord по време на извършения през годината надзорен одит.



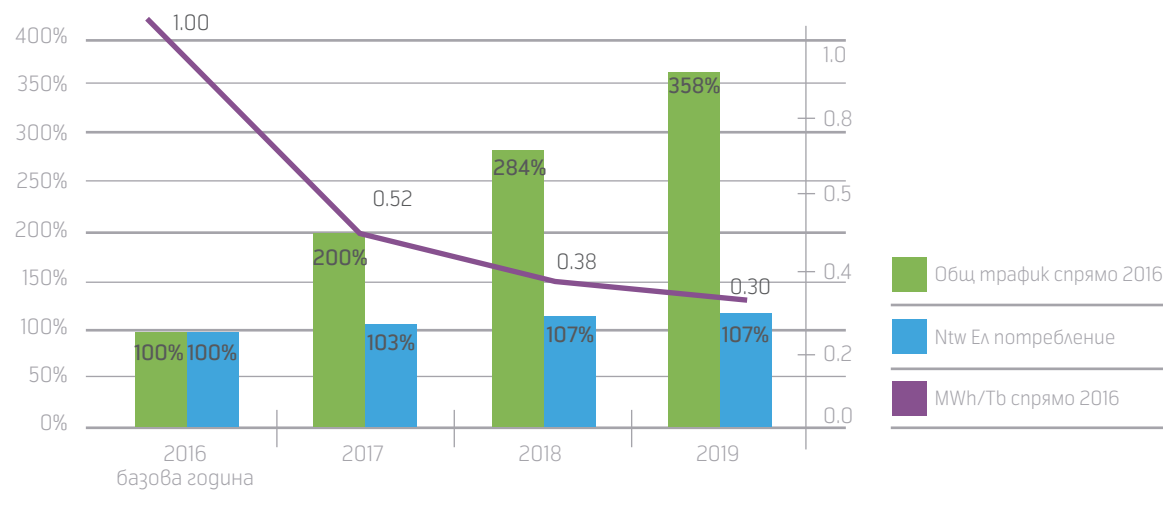
Енергийна ефективност (потребление на енергия)

Прякото въздействие от нашия бизнес върху околната среда е сравнително малко, но всички наши комуникационни съоръжения, офис сгради, търговски офиси консумират енергия. Мрежовата инфраструктура е отговорна за 91% от енергийното потребление на компанията, а останалите 9% се дължат на офисите и магазините ни. Отчитаме факта, че колкото повече расте трафикът в мрежата ни и по-бързо се разширява абонатната база, толкова повече енергия изразходваме. Това неизбежно води до по-голямо непряко въздействие върху околната среда. Въпреки нарастването на обемите на трафик на данни, благодарение на програмите ни за енергийна ефективност, не е налице пропорционално увеличение на консумацията на енергия.

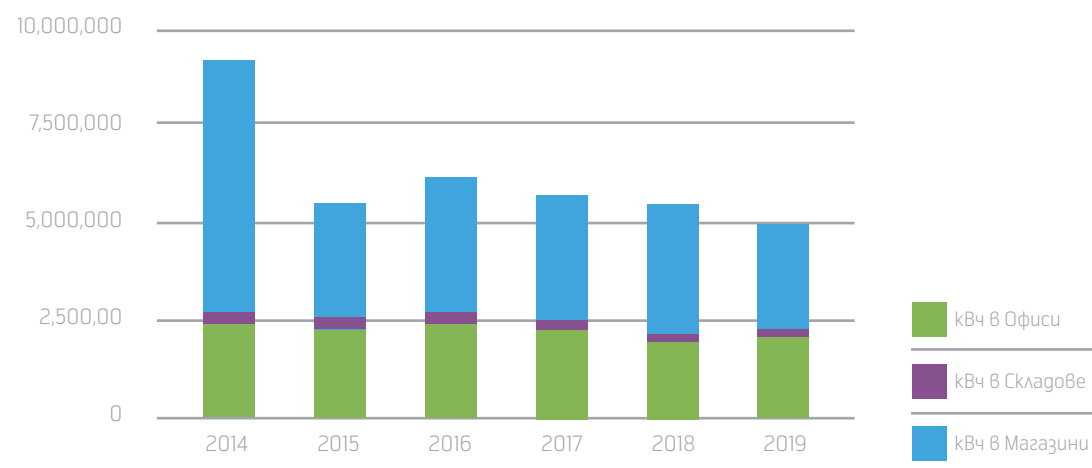
За да постигнем намаляване на консумацията на енергия от базовите станции, Теленор прилага следните мерки:

- Замяна на оборудване с по-енергийно ефективно.
- Ползване на софтуерни алгоритми за изключване на приемо-предавателите на базовите станции.





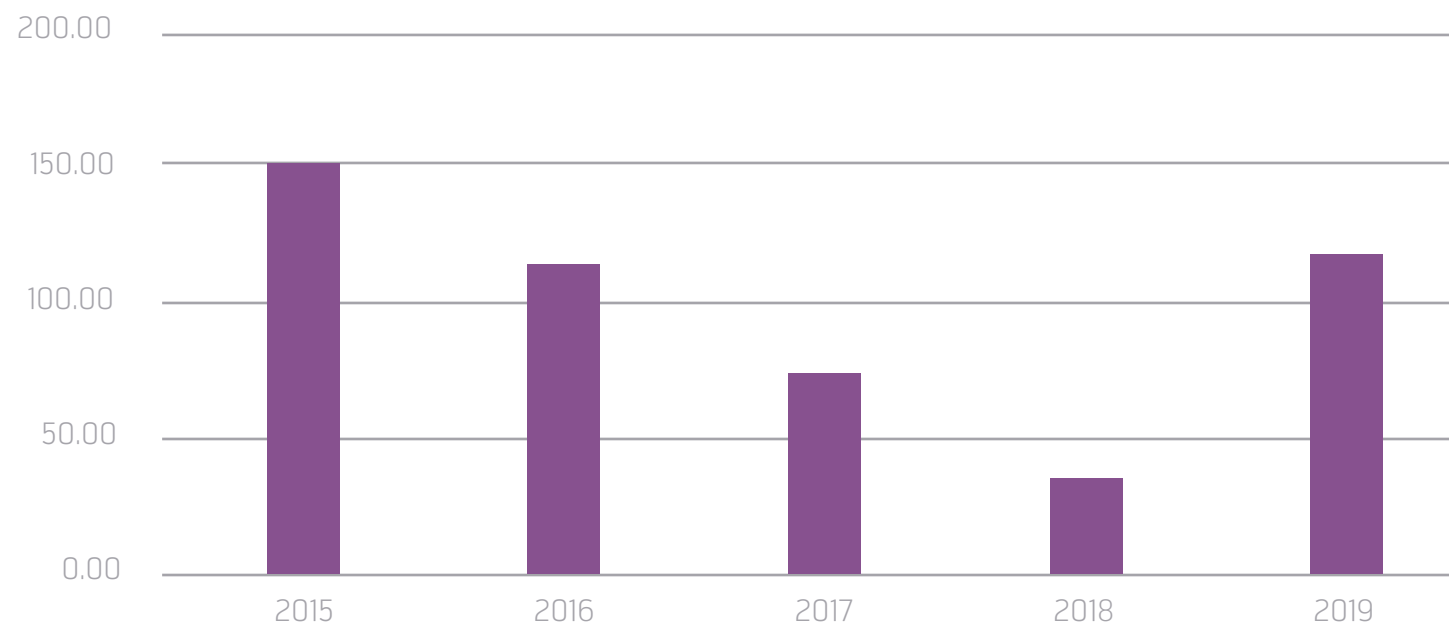
През изминалата година потреблението на електричество в магазините ни е намаляло с 18%, позволявайки ни да спестим повече от 586 МВч, както и свързаните с тях емисии на парникови газове.





Потребление на хладилни агенти

През изминалата година отбелязваме увеличение на използваните количества хладилни агенти. Това се дължи на нуждата от ремонтни дейности на климатичната техника в мрежата.





Горива за електроенергия

Регистрираме лек ръст от 5% в потреблението на дизел за производство на електричество за нуждите на мрежата, като през 2019 г. употребихме общо 285,7 хиляди литра. Към момента 21 базови станции използват хибридно захранване, което спомага за намаляване консумацията на дизелово гориво, въпреки увеличения трафик на преноса на данни с 26%.

Енергия от възобновяеми източници

Отбелязваме ръст от 12% при произведената електроенергия от възобновяеми източници, която се равнява на 85,5 МВч.

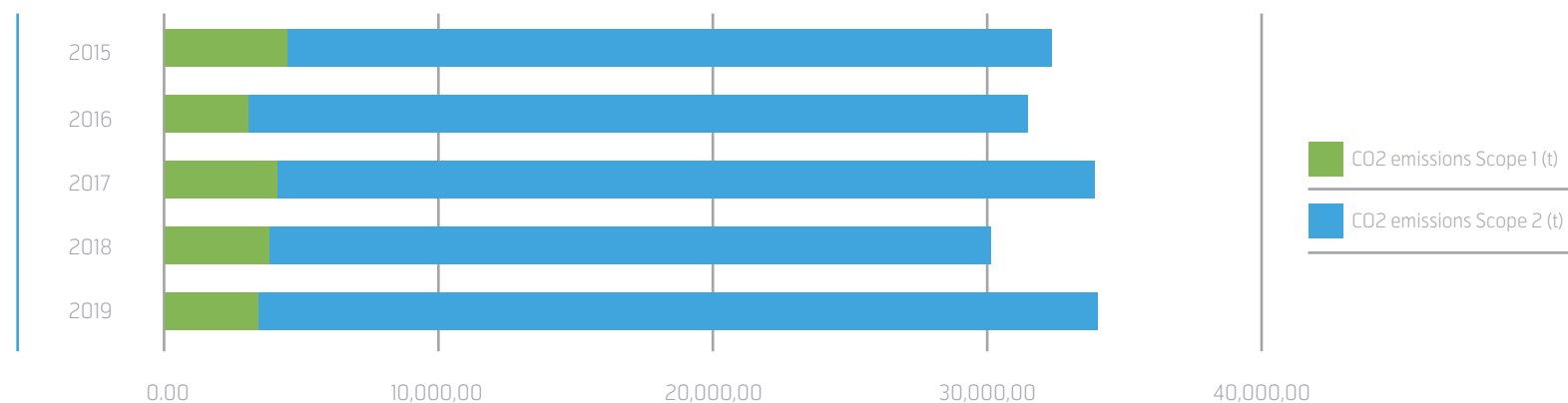


Горива за транспорт

През 2019 г. отбелязахме спад от 12% при употребените горива за автомобилите ни – общо 565 665 литра. Това се дължи на вътрешноструктурни промени и оптимизация, както и намаляване на броя на колите.

Емисии на CO₂

Общите ни емисии на парникови газове се увеличават с 6% спрямо 2018 г., достигайки 32 107 тона. Това се дължи основно на ръста в използвания емисионен фактор за произведената електроенергия в страната, което води до по-високи непреки емисии от дейността ни. Въпреки това по отношение на преките емисии от дейността ни вследствие на употребените горива и хладилни агенти реализирахме спад от 8%, достигайки 2026 тона.





Управление на отпадъците

Разделното събиране на отпадъци и рециклирането им продължава да е важен приоритет за нас и през 2019 г. отново отбелязахме ръст в рециклирането.

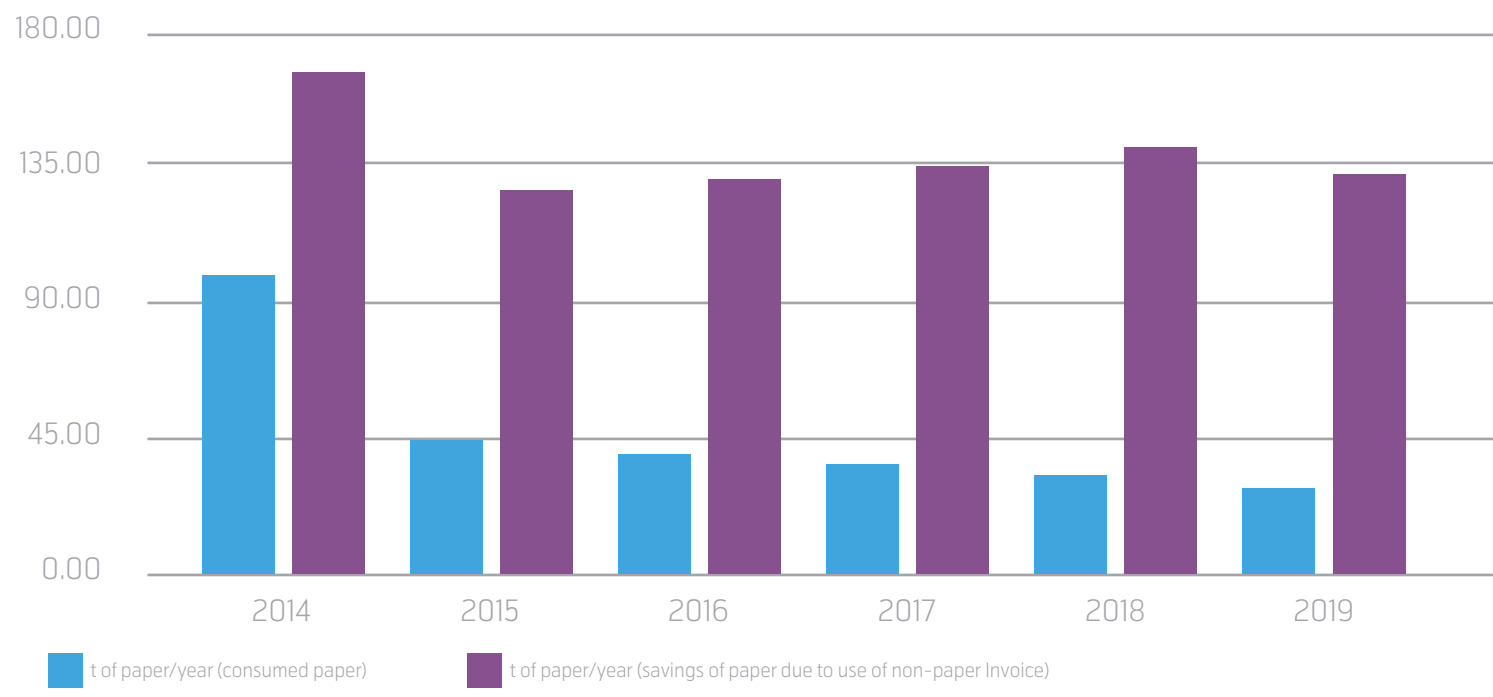




Потребление на хартия

През 2019 г. една от основните цели беше да намалим значително хартиените фактури. За да постигнем целта си, проведохме различни кампании, вследствие на които успяхме да спестим допълнително 4,8 тона хартия спрямо употребената през 2018 г. Заедно с тях годишните ни спестявания от клиенти, преминали към електронна фактура, достигнаха 133,7 тона.

Употребена и спестена хартия за фактури



Членства

Теленор членува в редица организации, с които споделяме обща визия за устойчивото развитие в България и заедно преодоляваме предизвикателствата пред бизнеса в страната.

- Конфедерация на работодателите и индустриалците в България (КРИБ)
- Българска търговско-промишлена палата
- Български форум на бизнес лидерите
- Асоциация „Телекомуникации“
- Американска търговска камара в България
- Български гарителски форум
- Българска асоциация на рекламодателите
- Гръцки бизнес съвет в България
- Германо-Българска индустриално търговска камара
- Обществен съвет към Център за безопасен интернет
- Институт на вътрешните одитори в България
- Световната асоциация за мобилни комуникации (GSMA)
- Българската асоциация по информационни технологии (БАИТ)





Контакти:

pr@telenor.bg

Ж.к. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6
1766 София

Тел: 123 - за абонати на Теленор

Тел: 089 123 - за абонати на групи оператори

Тел: +359 89 123 - за абонати в чужбина

Последвай ни:



telenor

