



„Unsere Zusteller kommen sechs Tage die Woche in jede Wohnstraße, in jedes Geschäft und in jede Firma. Mit der umweltfreundlichen Zustellung mit dem Rad oder mit Elektrofahrzeugen reduzieren wir die lokalen Abgase, die Feinstaubbelastung und den Lärm auf ein absolutes Minimum. Wir verbessern die Lebensqualität unserer Kunden und bieten unseren Mitarbeitern gleichzeitig bessere Arbeitsbedingungen. Bis 2025 sind 70 Prozent unserer Abholung und Zustellung grün.“

JÜRGEN GERDES

MITGLIED DES VORSTANDS POST - eCOMMERCE - PARCEL



WERTE & LEITLINIEN

INHALT

Verantwortungsvolle Geschäftspraxis	54
Verhaltenskodex	55
Chancen- & Risikomanagement	56
Lieferantenmanagement	57
Managementansatz & Ziele	
Konzerneinkauf & Lieferantenmanagement	
Transportpartner	
Compliance	61
Managementansatz & Ziele	
Governance & Risikoanalyse	
Interessenwahrnehmung	
Datenschutz & -sicherheit	64
Managementansatz & Ziele	
Datensicherheit	
Datenschutz	
Sicherheitsmanagement	66
Globale IT-Plattform	
Interview John Gilbert	68

WERTE & LEITLINIEN

Verantwortungsvolle Geschäftspraxis

Als weltweit tätiges Logistikunternehmen ist Deutsche Post DHL Group vielfältigen Einflüssen ausgesetzt, die gleichsam Chancen wie Risiken bergen können. Wandel verstehen wir als Ansporn, nachhaltige Lösungen zu entwickeln, die unser Geschäft heute und in Zukunft stark machen.

Unser Verhaltenskodex ist Grundlage und Maßstab für das ethisch, sozial und rechtlich korrekte Verhalten des Konzerns und der Mitarbeiter. Mit dem Verhaltenskodex für Lieferanten, einem verbindlichen Bestandteil der Konzernverträge, stellen wir die Einhaltung unserer Standards und Werte auch in den Lieferketten unserer Lieferanten sicher.

Grundlage für unseren geschäftlichen Erfolg und elementarer Bestandteil unserer Konzernstrategie ist die verantwortungsvolle Geschäftspraxis (Responsible Business Practice). Sie zielt darauf ab, unser Geschäft im Einklang mit geltendem Gesetz, ethischen Standards und internationalen Leitlinien zu betreiben – und verpflichtet auch unsere Lieferanten zur Einhaltung unserer Standards. Ein weiterer wichtiger Aspekt der verantwortungsvollen Geschäftspraxis ist die Gestaltung nachhaltiger Beziehungen zu unseren Stakeholdern, die bei ihrer Entscheidung für Deutsche Post DHL Group als Anbieter, Arbeitgeber oder Investment erster Wahl zunehmend Kriterien der verantwortlichen Unternehmensführung voraussetzen.

Verantwortungsvolle Geschäftspraxis bedeutet für uns auch, innovative Maßnahmen zu ergreifen und effiziente Strukturen zu schaffen, mit deren Hilfe wir Chancen für unser Geschäft frühzeitig erkennen und Risiken wirksam vermeiden können sowie die Reputation des Konzerns stärken. Dadurch schaffen und sichern wir Geschäftspotenzial und tragen unmittelbar zum langfristigen wirtschaftlichen Erfolg des Konzerns bei.

Die Robustheit und Stabilität unseres Geschäfts und der Lieferketten ist von höchster Bedeutung. Das sogenannte Resilienzmanagement umfasst auch einige unserer materiellen Themen, die in den Global Business Services verantwortet werden:

- **Standards in der Lieferkette**
Der Konzerneinkauf trifft die Auswahl der Lieferanten und trägt dafür Sorge, dass unsere Standards und Werte auch bei unseren Lieferanten und in deren Lieferketten beachtet werden.
- **Compliance**
Das Compliance-Management-System im Konzern ist auf die Themen Wettbewerbs- und Kartellrecht, Bestechung und Korruption sowie Betrugs- und Unterschlagungstatbestände zu Lasten des Unternehmensvermögens ausgerichtet.
- **Datenschutz und -sicherheit**
Personenbezogene Daten wirkungsvoll vor dem Zugriff durch Unbefugte schützen, die Integrität und Verfügbarkeit von Daten durch stabile Systeme sichern und für die Einhaltung unserer Datenschutzstandards, die in unserer Konzerndatenschutzrichtlinie festgeschrieben sind, sorgen.
- **Konzernsicherheit**
Gewährleistet mit einem konzernweiten Managementsystem den Schutz unserer Mitarbeiter, Standorte und Lieferketten weltweit. Mittels umfassender Risiko- und Trendanalysen bewerten wir potenzielle Sicherheitsbedrohungen für unser Geschäft und entwickeln entsprechende Maßnahmen zum Schutz unserer logistischen Systeme.
- **Gesundheit und Arbeitsschutz**
Das Risikomanagement entwickelt unter anderem Versicherungsprogramme für Mitarbeiter in Regionen, in denen kein oder ein nur unzureichendes Gesundheitssystem besteht. Über unsere Aktivitäten und Maßnahmen zu Gesundheit und Arbeitsschutz berichten wir im Kapitel Mitarbeiter & Arbeitsplatz.

Konzernweiten Informationsaustausch ermöglichen

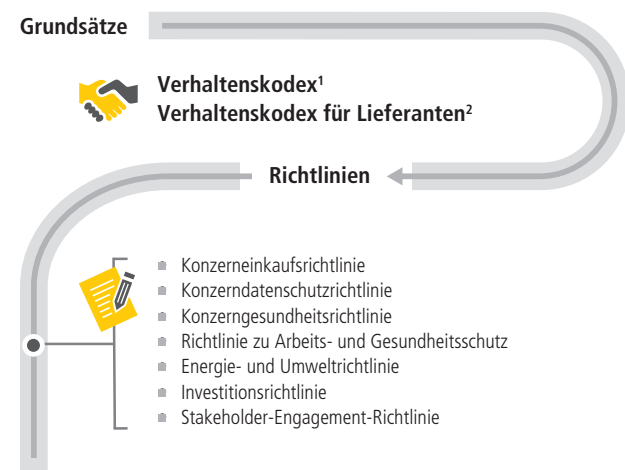
Für den bereichs- und funktionsübergreifenden Austausch und Wissenstransfer über die wesentlichen Themen der verantwortungsvollen Geschäftspraxis nutzen wir das sogenannte RBP (Responsible Business Practice)-Netzwerk. Gegenstand der gemeinsamen Diskussionen sind mögliche neue Herausforderungen in den jeweiligen Sachgebieten. Darüber hinaus stehen wir im kontinuierlichen Dialog mit unseren Anspruchsgruppen, um auch deren Erwartungen erfassen und angemessen berücksichtigen zu können.

Unser Verhaltenskodex ✓ PwC

Grundlage unseres Handelns sind die Werte, die wir in unserem Verhaltenskodex festgeschrieben haben. Als ethischer Kompass gibt er unseren Mitarbeitern Orientierung für verantwortliches, integrires und rechtlich wie sozial korrektes Verhalten. Der Verhaltenskodex wurde unter Beteiligung der Unternehmensbereiche und unter Berücksichtigung regionaler Anforderungen entwickelt und bildet als gemeinsam verabschiedete Richtschnur die Grundlage unserer Unternehmenskultur und Geschäftspraktiken. Von unseren Führungskräften erwarten wir, dass sie die Inhalte umsetzen und an Mitarbeiter weitergeben. Der Verhaltenskodex ist Bestandteil der Arbeitsverträge für Führungskräfte.

Durch den Verhaltenskodex für Lieferanten stellen wir sicher, dass unsere Werte und Prinzipien auch in unserer Lieferkette verankert sind. Er ist verbindlicher Bestandteil aller Konzernverträge und verpflichtet unsere Vertragspartner zur Umsetzung derselben Standards in ihren eigenen Lieferketten.

Richtlinien Deutsche Post DHL Group ✓ PwC



¹ Orientiert sich an den Grundsätzen der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte und den Prinzipien des UN Global Compact. Berücksichtigt wurden auch die Grundsätze der 1998 verabschiedeten Erklärung der Int. Arbeitsorganisation über die grundlegenden Rechte und Prinzipien bei der Arbeit sowie den OECD-Leitsätzen für multinationale Unternehmen; ² Der Begriff Lieferanten umfasst auch Transportdienstleister.

Mit dem Verhaltenskodex orientieren wir uns an den Grundsätzen der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte sowie den Prinzipien des UN Global Compact und folgen allgemein anerkannten rechtlichen Standards, einschließlich maßgeblicher Antikorruptionsgesetze und -vereinbarungen.

Alle weiteren Konzernrichtlinien, wie beispielsweise die Antikorruptionsrichtlinie sowie regional gültige Richtlinien und Verhaltensanweisungen, stützen sich auf den Verhaltenskodex oder leiten sich von ihm ab. Einige dieser Richtlinien sind ausschließlich für den internen Gebrauch bestimmt. Die Einhaltung des Verhaltenskodex wird im Konzern von der Compliance-Organisation überwacht. Verstöße können über viele verschiedene Kanäle, unter anderem eine Compliance-Hotline, gemeldet werden.

Externes Know-how nutzen ✓ PwC

Vor dem Hintergrund sich verändernder politischer oder gesellschaftlicher Anforderungen werden wir bei der Weiterentwicklung und Umsetzung des Verhaltenskodex vom Sustainability Advisory Council (SAC) beraten, das als internationales externes Gremium unter anderem Stakeholder unterschiedlicher Profession und Perspektiven repräsentiert. Das vormals beratende Integrity Board wurde 2016 mit dem SAC verschmolzen, um die Expertise beider Gremien in einem Organ zu bündeln.

Mitarbeiter schulen ✓ PwC

Der Multinationalität des Konzerns entsprechend liegt der Verhaltenskodex in zahlreichen Sprachversionen vor. Über Online-Seminare, die auch in die Einarbeitungsprozesse für neue Mitarbeiter implementiert sind, machen wir unsere Belegschaft mit den Inhalten und deren Anwendung im beruflichen Alltag vertraut. Für Führungskräfte sind diese Schulungen verpflichtend, denn sie spielen als Vorbilder und Multiplikatoren eine wichtige Rolle in der Vermittlung unserer Werte und Leitlinien. Unseren Lieferanten sowie Mitarbeitern, die Kontakt zu Lieferanten haben, bieten wir entsprechende Schulungen zum Verhaltenskodex für Lieferanten an. Darüber hinaus stellen wir Trainings zu speziellen Themen, wie zum Beispiel Anti-Korruption und Wettbewerbsrecht, zur Verfügung.

Chancen- & Risikomanagement ✓ PwC

Kunden erwarten von ihrem Logistikanbieter, dass ihre Waren und Güter jederzeit zuverlässig und im vereinbarten Zeitraum das Ziel erreichen. Durch ein umfassendes Chancen- und Risikomanagement ist der Konzern stets in der Lage, auf Störungen und auf unvorhersehbare Ereignisse schnell und wirksam zu reagieren. Ebenso nutzen wir diesen umfassenden Managementansatz dazu, Chancen für unsere Geschäftstätigkeit frühzeitig zu erkennen und dadurch Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

Chancen- und Risikomanagementprozess ✓ PwC



Strategisches Themenmanagement ✓ PwC

Wichtige Einsichten gewinnen wir aus dem strategischen Themenmanagement (Issues Management). Wir nutzen ein intelligentes Echtzeit-Monitoring relevanter Themen in mehr als 20.000 Online-Medien und Social-Media-Quellen. Die hieraus gewonnenen Erkenntnisse fließen nicht nur in die Geschäfts- und Kommunikationsstrategie des Unternehmens ein, sondern werden auch bei der Ausrichtung unserer Aktivitäten berücksichtigt.

Lösungen für Gesundheitsrisiken entwickeln ✓ PwC

Unser Bereich Insurance & Risk Management (IRM) entwickelt hochwertige Versicherungsprogramme und bietet Beratung zu Vertragsrisiken, Schadensmanagement und Betriebsrisiken. Darunter fallen auch maßgeschneiderte Lösungen für Länder, in denen kein oder ein nur unzureichendes Gesundheitssystem besteht. Dazu werten wir die Treiber bei den Versicherungsansprüchen systematisch aus und entwickeln maßgeschneiderte lokale Gesundheits- &

Wellbeing-Angebote. Bei der Identifizierung der Themen arbeiten wir im Rahmen eines globalen Versicherungsprogramms unter anderem mit lokalen Versicherungsanbietern zusammen oder ziehen die Länderprofile der World Health Organization (WHO) heran.

Chancen- und Risiken in der Finanzplanung ✓ PwC

Die erwartete finanzielle Wirkung möglicher Ereignisse und Entwicklungen wird bereits in der Finanzplanung berücksichtigt. Chancen und Risiken sind definiert als potenzielle Abweichungen vom prognostizierten Unternehmensergebnis. Um diese Ziele zu erreichen, haben wir ein konzernweites Chancen- und Risikomanagement installiert. In einem ersten Prozessschritt werden darin auch CR-relevante Chancen und Risiken erfasst und quantifiziert, zum Beispiel aus Rechtsverfahren oder im Personalbereich.

Quartalsweise schätzen Manager die Auswirkungen künftiger Szenarien ein, bewerten die Chancen und Risiken ihrer Bereiche und stellen geplante sowie bereits ergriffene Maßnahmen dar. Die Abfrage und Freigabe erfolgt hierarchisch, sodass das Management unterschiedlicher Ebenen in den Ablauf eingebunden ist. Chancen und Risiken können jederzeit auch ad hoc gemeldet werden.

Die Früherkennung und Auswertung der Chancen und Risiken erfolgt konzernweit über einheitliche Berichtsstandards. Die dabei eingesetzte IT-Anwendung entwickeln wir stetig weiter. Der Chancen- und Risikobericht für das Berichtsjahr ist Teil des Geschäftsberichts 2016.

Lieferantenmanagement

MANAGEMENTANSATZ & ZIELE ✓ PwC

Grundlage für unsere Lieferantenbeziehungen und verbindlicher Bestandteil der Konzernverträge ist der Verhaltenskodex für Lieferanten. Mit ihm verpflichten wir unsere Lieferanten, die strategischen Ziele und ethischen Werte von Deutsche Post DHL Group einzuhalten und in ihrer gesamten Lieferkette umzusetzen.

Bei der Auswahl von Lieferanten und Transportdienstleistern wenden wir ein standardisiertes, mehrstufiges Beurteilungssystem an, das wir gemeinsam mit den Unternehmensbereichen entwickelt und im Berichtsjahr konzernweit umgesetzt haben. Zusätzlich ziehen wir externe Lieferantenbewertungen heran und definieren Schwellenwerte, um ein Höchstmaß an Qualität und Objektivität sicherzustellen.

Unser Schwerpunkt liegt auf der Weiterentwicklung bereits bestehender Vertragsbeziehungen. Ziel ist, das Bewusstsein der Lieferanten für unsere Standards zu schärfen

und eine dauerhafte Partnerschaft mit ihnen zu ermöglichen. Die wichtigsten Unterlagen stellen wir unseren Lieferanten in deren Landessprache bereit.

Kontinuierlich unterweisen wir auch unsere Mitarbeiter und sensibilisieren sie für mögliche Risiken im Einkaufsprozess. Durch regelmäßiges Überprüfen der Richtlinien und der spezifischen Trainingsangebote stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeiter stets auf den aktuellen Stand zugreifen können. Ein Pflichtbestandteil der Schulungen für unsere Einkäufer ist das Compliance-Training, das ihnen unter anderem den richtlinienkonformen Umgang mit Korruption und wettbewerbswidrigem Verhalten vermittelt.

Kennzahlen und Ziele ✓ PwC

Ein konsequentes und nachhaltiges Lieferantenmanagement trägt ebenfalls zum Geschäftserfolg von Deutsche Post DHL Group bei. Für die Kernthemen haben wir folgende Anforderungen und Ziele definiert. Die internen Steuerungsgrößen berichten wir nicht, da diese Informationen sensible Daten für unser Geschäft betreffen.

Themen und Schwerpunkte ✓ PwC

Thema	Anforderung	Schwerpunkte 2016
Verhaltenskodex für Lieferanten	Vollständigkeit und Aktualität prüfen	Die überarbeitete Version wurde ausgerollt und in den wichtigsten Sprachen unserer Lieferanten bereitgestellt.
Lieferantenmanagement	Bis 2020 Entscheidungskriterien für externe Lieferantenbewertungen entwickeln und Mindestwerte definieren	Beschaffungsplattformen vereinheitlicht und verbessert.
Konzerneinkaufsrichtlinie	Umwelt- und Sozialstandards bis 2020 als verbindliches Auswahlkriterium in die Lieferantenauswahl einbeziehen und Neufassung im Konzern ausrollen	Neben dem bestehenden Prüfverfahren werden seit 2016 auch unabhängige, externe Lieferantenbewertungen in den Auswahlprozess einbezogen.
Schwerpunkte 2017		
Verhaltenskodex für Lieferanten	Mitarbeiter schulen	Alle Mitarbeiter im Einkauf sollen auf die Änderungen der neuen Version geschult werden.
Lieferantenmanagement	Bis 2020 Entscheidungskriterien für externe Lieferantenbewertungen entwickeln und Mindestwerte definieren	Kontakt zu strategischen Lieferanten intensivieren und ihre Fortschritte im Rahmen des sogenannten Supplier Awards auszeichnen.
Mitarbeiter entwickeln	Mitarbeiter sensibilisieren und schulen, sodass sie als Vorbild für ethisch korrektes Verhalten fungieren	50 Prozent Mitarbeiter im Einkauf im Rahmen der Certified-Initiative zertifizieren.
Konzerneinkaufsrichtlinie	Umwelt- und Sozialstandards bis 2020 als verbindliches Auswahlkriterium einbeziehen und Neufassung im Konzern ausrollen	Richtlinie überprüfen und Maßnahmen ableiten.

ZENTRALER EINKAUF UND LIEFERANTENMANAGEMENT ZUR EINHALTUNG HOHER STANDARDS ✓ PwC

Operativ unterstützt der Konzerneinkauf die Unternehmensbereiche dabei, im Einklang mit unseren Konzernrichtlinien Güter und Dienstleistungen von hoher Qualität zu beschaffen, die Ausgaben zu senken, Investitionen kosteneffizient zu tätigen und dabei Umwelt- und Sozialaspekte zu berücksichtigen. Das jährliche Beschaffungsvolumen betrug 2016 rund zehn Milliarden Euro, darin enthalten sind auch die Kosten für die Erneuerung unserer Flotten und Standorte.

Ferner ist der Konzerneinkauf für die zentrale Steuerung des Lieferantenmanagements verantwortlich, das bereits am Anfang der Wertschöpfungskette ansetzt. Dadurch stellen wir sicher, dass unsere Standards in der gesamten Lieferkette eingehalten werden, erhöhen die Liefersicherheit und schaffen Mehrwert durch vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten und langfristige Vertragsbeziehungen. Außerdem verstehen wir unsere Lieferanten nicht nur als Zulieferer der Güter unseres Bedarfs oder als Transportdienstleister, sondern ermöglichen ihnen darüber hinaus, innovative Ideen in unser Unternehmen einzubringen.

Wir unterstützen die Lieferanten mit unserem Know-how und bieten ihnen ein interaktives Lernmodul zum Verhaltenskodex sowie Umwelt- und Sozialstandards an. Darüber hinaus stellen wir den Transportpartnern im Landtransport unsere Einkaufskontakte zur Verfügung, zum Beispiel bei der Beschaffung von neuen, effizienteren Fahrzeugen.

Beschaffungsplattform für mehr Transparenz ✓ PwC

Laufend verbessern wir die Effizienz und Transparenz unserer Einkaufsprozesse. Im Berichtsjahr haben wir weitere Beschaffungsvorgänge in die bestehende Einkaufsplattform integriert und deren Nutzung vereinfacht. Die Plattform, mit der auch das Lieferantenmanagement verknüpft ist, ermöglicht die konzernweite strategische Steuerung von Beschaffungsaufgaben und unterstützt darüber hinaus das standardisierte Verfahren zur Überprüfung und Bewertung von Lieferanten.

Bestandteil der Lieferantenbewertung ist das Due-Diligence-Screening. Wir unterziehen Lieferanten diesem Prozess, wenn sie bestimmte Risikokriterien unserer Antikorruptionsrichtlinie erfüllen. So gewährleisten wir, dass

sie den Anforderungen des Konzerns entsprechen und zum Erreichen unserer Umweltziele und Sozialstandards beitragen werden.

Über einzelne Beschaffungsmaßnahmen unter dem Aspekt des Umweltschutzes, wie etwa die weltweite Beschaffung von Strom aus erneuerbaren Quellen, berichten wir ausführlich im Kapitel Umwelt & Lösungen.

Mitarbeiter sensibilisieren ✓ PwC

Nach erfolgreichem Rollout werden wir den Expertenworkshop „Sicherheits- und Compliance-Sensibilisierung“ im kommenden Jahr in das bestehende Trainingsangebot für Mitarbeiter im Einkauf integrieren. Darüber hinaus wird dieses Training als eines der ersten für diese Zielgruppe in das konzernweite Certified-Programm aufgenommen.

Der von den Bereichen Einkauf, Konzernsicherheit, Legal und Compliance gemeinsam entwickelte Workshop soll Einkäufer dafür sensibilisieren, bestimmte Risiken wie zum Beispiel Korruption oder wettbewerbswidriges Verhalten sofort zu erkennen und Konflikte richtlinienkonform zu bewältigen. Die Teilnahme an diesen Schulungen wie auch an den Auffrischkursen ist für Einkäufer verpflichtend.

Ethische Standards in der Lieferkette verankern ✓ PwC

Grundlage unseres Lieferantenmanagements und verbindlicher Bestandteil der Konzernverträge ist der Verhaltenskodex für Lieferanten. Er gilt sowohl für Lieferanten im klassischen Sinn als auch für Transportpartner und andere Dienstleister. Im Kodex fordern wir unsere Lieferanten auf, dafür Sorge zu tragen, dass unsere Bestimmungen auch in ihrer Lieferkette – also auch von weiteren Unterbeauftragten – eingehalten werden.

Regelmäßig überprüfen wir die Inhalte des Verhaltenskodex für Lieferanten. Im Berichtsjahr haben wir eine Überarbeitung durchgeführt und die bereits enthaltenen Themen „Wahrung der Menschenrechte und faire Arbeitsbedingungen“ verdeutlicht. Neu aufgenommen wurden Compliance-Themen, darunter „Handelsvorschriften“ und „Verhalten bei Interessenskonflikten“. Diese Änderungen haben wir auch in das interaktive Lernmodul übernommen, über das unsere Lieferanten sich schon vor den Vertragsverhandlungen mit unseren Standards vertraut machen können. Das Lernmodul stellen wir ebenso wie den Verhaltenskodex für Lieferanten in den wichtigsten Sprachen der Welt bereit.

Ausschreibungsverfahren konzernweit harmonisiert ✓ PwC

Lieferanten und Transportdienstleister wählen wir in einem standardisierten, mehrstufigen Ausschreibungsverfahren aus. Neben unserem bestehenden Prüfverfahren beziehen wir auch unabhängige, externe Lieferantenbewertungen ein. Dabei arbeiten wir nur mit Anbietern zusammen, mit denen wir bei der Beurteilung unserer eigenen Nachhaltigkeitsleistung positive Erfahrungen sammeln konnten und deren Prozesse wir für glaubwürdig und überzeugend halten. Kontinuierlich verbessern wir das Verfahren zur Lieferantenbewertung weiter, indem wir beispielsweise auch länderspezifische Faktoren jener Länder berücksichtigen, in denen unsere Lieferanten operieren.

Austausch mit Lieferanten etabliert ✓ PwC

Manche Lieferanten verfügen über Kompetenzen, die für unser Geschäft von besonderer Bedeutung sind, wie beispielsweise Innovationsträger aus dem Bereich grüner Technologien oder Informationstechnologie. Mit diesen Partnern arbeiten wir besonders eng zusammen, tauschen uns regelmäßig mit ihnen aus und entwickeln in gemeinsamen Projekten Innovationen oder neue Geschäftsmodelle.

Reaktionen auf Verstöße ✓ PwC

Wir setzen Vertrauen in unsere Vertragspartner und führen stichprobenweise Kontrollen durch, ob die Vereinbarungen eingehalten werden. Die Auswahl, wer überprüft wird, richtet sich vor allem nach der wirtschaftlichen und strategischen Bedeutung des Lieferanten für den Konzern sowie der Einschätzung des Risikopotenzials. In die Entscheidung werden alle wesentlichen Konzernfunktionen wie HR und Compliance einbezogen.

Erhalten wir konkrete Hinweise darauf, dass sich ein Lieferant nicht an die Bestimmungen des Kodex hält, prüfen wir den Sachverhalt und fordern gegebenenfalls verbindliche Zusagen ein, das Fehlverhalten innerhalb eines angemessenen, möglichst kurzfristigen Zeitraums abzustellen. Stellt sich bei Nachfolgekontrollen heraus, dass der Lieferant unseren Forderungen nicht oder nur unvollständig Folge leistet, ergreifen wir Maßnahmen, die bis zur Beendigung des Geschäftsverhältnisses reichen können.

ZUSAMMENARBEIT MIT TRANSPORTPARTNERN

Auch bei der Beschaffung von Transportdienstleistungen, die vorwiegend dezentral in den Unternehmensbereichen erfolgt, dient der Verhaltenskodex für Lieferanten als verbindlicher Vertragsbestandteil.

Von Anfang an beziehen wir unsere Transportpartner in unsere Entscheidungen und Aktivitäten ein, zum Beispiel bei der Berechnung von Treibhausgasemissionen, deren weltweite Harmonisierung ein Schlüsselthema unseres Umweltprogramms GoGreen ist. Unter anderem engagieren wir uns in weltweiten Initiativen zur Vereinheitlichung der Emissionserfassung und -berechnung, wie zum Beispiel Green Freight Asia, Green Freight Europe oder Global Logistics Emissions Council.

Luft- und Seefracht

Im Gegensatz zu unserem Expressgeschäft verfügen wir als Luftfrachtspediteur über keine eigene Flugzeugflotte, sondern treten lediglich als Vermittler zwischen Kunden und Frachtunternehmen auf. In der Auswahl des Transportpartners berücksichtigen wir auch ökologische Kriterien und prüfen dabei drei Bausteine:

- Die Effizienz des Unternehmens, die wir monatlich messen.
- Die Transparenz über die Zusammensetzung der Flotte.
- Die Beteiligung des Unternehmens an Industrie-Initiativen wie der „Airfreight Carbon Initiative“ oder Projekten, wie beispielsweise zur Reduzierung von Spritverbrauch und Lärmbelastung beim Landeanflug am Flughafen Leipzig/Halle, mit denen wir das Thema Nachhaltigkeit im Lufttransport voranbringen.

Damit wir die ökologische Entwicklung des Transportpartners nachvollziehen können, werden die gewonnenen Daten in der „Carrier Scorecard“ zusammengetragen, die auch in die Gesamtbewertung des Transportpartners einfließen.

In der Seefracht vermitteln wir ebenfalls ausschließlich Transportkapazitäten und unterhalten keine eigene Schiffsflotte. Eines unserer wichtigsten Instrumente für die Auswahl der Reedereien ist die „Green Carrier Scorecard“.

Die Bewertung basiert auf vier Kriterien:

- Kooperation: Bereitstellung von CO₂-Effizienz- und Umweltdaten über die Clean Cargo Working Group (CCWG)
- CO₂-Effizienz: Effizienz des Unternehmens pro Handelsroute im Vergleich zum Industriedurchschnitt
- Transparenz: Verifizierung der Daten durch eine externe, unabhängige Partei
- Engagement: Beteiligung des Unternehmens an Industrie-Initiativen sowie außergewöhnliches Engagement in Umweltprojekten und -initiativen

Die Reedereien erhalten ein jährliches GoGreen Carrier Certificate mit einer Zusammenfassung der Bewertungsergebnisse.

Landtransport

Bei den Landtransporten ist das Management unserer Transportpartner eine deutlich größere Herausforderung als in der Luft- und Seefracht. Der Hauptgrund dafür ist die wesentlich höhere Fragmentierung des Anbietermarktes. Im Berichtsjahr betrug das Marktvolumen im europäischen Straßentransport 193 Milliarden Euro. Mit einem Marktanteil von 2,2 Prozent sind wir bereits der zweitgrößte Anbieter in diesem Bereich.

Neben unserem Engagement in Initiativen, die daran arbeiten, die Umweltperformanz von Transportunternehmen im Straßenverkehr zu erfassen und einen einheitlichen Berechnungsstandard zu etablieren, nehmen wir auf die Effizienz unserer Transportpartner Einfluss, indem wir sie bei ihren Maßnahmen zur Effizienzverbesserung unterstützen und unter anderem unsere Einkaufskonditionen zur Verfügung stellen, zum Beispiel bei der Beschaffung von neuen effizienteren Fahrzeugen.

Compliance ✓ PwC

MANAGEMENTANSATZ & ZIELE ✓ PwC

Ethisch einwandfreies und rechtmäßiges Verhalten – dies schließt nach unserem Verständnis die Vermeidung von Korruption und wettbewerbswidrigem Handeln ein – ist die Grundlage für das Miteinander im Konzern und unser Auftreten gegenüber Geschäftspartnern, Aktionären und der Öffentlichkeit. Compliance-konformes Verhalten trägt wesentlich dazu bei, den nachhaltigen Geschäftserfolg von Deutsche Post DHL Group zu sichern.

Als internationaler Logistikkonzern sind wir in vielen Ländern mit ganz unterschiedlichen politischen Systemen, Rechtsordnungen und kulturellen Wertvorstellungen tätig. Selbstverständlich halten wir überall die gültigen Gesetze und Vorschriften ein, darunter insbesondere

- die internationalen Antikorruptionsstandards und -prinzipien, wie sie beispielsweise im UN Global Compact niedergelegt sind, sowie
- die anwendbaren Antikorruptions- und Bestechungsgesetze, wie etwa der US-amerikanische Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) oder der UK Bribery Act.

Außerdem bekennen wir uns zu den Prinzipien der Partnering Against Corruption Initiative (PACI) des Weltwirtschaftsforums.

In Ergänzung zum Verhaltenskodex tragen wir mit unserer Antikorruptionsrichtlinie dazu bei, Situationen zu vermeiden, die die Integrität unseres Verhaltens gegenüber Kunden, Lieferanten, Behörden oder sonstigen relevanten Dritten in Frage stellen können. Im Rahmen des Verhaltenskodex für Lieferanten verpflichten wir unsere Geschäftspartner auf dieselben hohen Standards und Werte. Dies ist verbindlicher Bestandteil aller Konzernverträge.

Regelmäßig führen wir Risikoanalysen in allen Unternehmensbereichen und Regionen durch, um Compliance-Risiken frühzeitig zu erkennen und Ursachen zu identifizieren.

Von unseren Führungskräften erwarten wir, dass sie sichtbares Vorbild in Haltung und Werten sind, die Unternehmenskultur von Deutsche Post DHL Group in allen Belangen unterstützen und unsere Leitlinien an Mitarbeiter und Geschäftspartner weitergeben. Damit unsere Mitarbeiter und Geschäftspartner die Compliance-Regeln verstehen und einhalten, unterstützen wir sie mit gezielter

Kommunikation und Schulungen. Außerdem ermutigen wir unsere Mitarbeiter, gegenüber Verstößen wachsam zu sein und diese zum Beispiel über unsere Compliance-Hotline zu melden. Dies ist die Basis für eine gelebte Compliance-Kultur im gesamten Konzern.

Kennzahlen und Ziele ✓ PwC

Compliance ist, wie auch unsere Stakeholder bestätigen, Grundvoraussetzung für den weltweiten Erfolg unseres Geschäfts und somit ein materielles Thema. Die Steuerung erfolgt anhand definierter Messgrößen. Jedoch betreffen diese Informationen für unser Geschäft sensible Daten und werden daher nicht extern berichtet.

GOVERNANCE & RISIKOANALYSE ✓ PwC

Ein umfassendes Compliance-Management mit klaren Verantwortungs- und Berichtstrukturen und wirksamen Kontrollmechanismen gibt uns den nötigen Rahmen, die in unserem Verhaltenskodex und den weiteren Richtlinien festgelegten Regeln konzernweit einzuhalten.

Verantwortung und Berichtswege ✓ PwC

Compliance ist originäre Führungsaufgabe und Verantwortung aller Führungsgremien im Konzern. Die Verantwortung für die Ausgestaltung des Compliance-Managementsystems liegt beim Chief Compliance Officer, der direkt an den Finanzvorstand berichtet. Unterstützt wird er vom Global Compliance Office, das konzernweit Standards für das Compliance-Management entwickelt und die entsprechenden Aktivitäten der Unternehmensbereiche begleitet.

In jedem Unternehmensbereich gibt es einen Compliance Officer, der lokal auf weitere Ressourcen zurückgreifen kann und regelmäßig an seinen divisionalen Vorstand berichtet. Die Aktivitäten und Berichtsinhalte der divisionalen Compliance Officer und des Global Compliance Office fließen in den Quartalsbericht an den Gesamtvorstand sowie in den jährlichen Bericht an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.

In Ergänzung zu den Maßnahmen der Compliance-Organisation bezieht auch die Konzernrevision Compliance-Aspekte in ihre vom Vorstand beauftragten unabhängigen und objektiven Prüfungen ein. Dabei liegt der Schwerpunkt in der Analyse und Bewertung hinsichtlich Effektivität und Effizienz des internen Kontrollsystems,

des Risikomanagementsystems sowie der organisatorischen Sicherungsmaßnahmen und Kontrollen in den Geschäfts- und Zentralbereichen.

Compliance-Managementsystem ✓ PwC

Mit einem aus sieben Grundelementen bestehenden Compliance-Managementsystem (CMS) stellen wir die Einhaltung unserer Compliance-Regeln und Prinzipien sicher.

Mögliche Verstöße zu verhindern bzw. frühzeitig zu erkennen und darauf entsprechend zu reagieren, ist das Ziel unseres CMS. Die Analyse des unternehmensspezifischen Risikoprofils ist dabei von grundlegender Bedeutung für die Ausrichtung und Weiterentwicklung des Systems. Auf Basis der Ergebnisse werden im Rahmen des Compliance-Programms geeignete Maßnahmen zur Prävention von Verstößen entwickelt.

Wesentliche Bausteine des Compliance-Programms sind

- die Erstellung entsprechender Richtlinien, die die identifizierten Risikobereiche adressieren,
- die Bewertung von Geschäftspartnern im Hinblick auf Compliance,
- die Entwicklung, Implementierung und laufende Aktualisierung von Trainings- und internen Kommunikationsmaßnahmen sowie
- das Meldewesen für potenzielle Verstöße gegen Gesetze und Richtlinien inklusive der entsprechenden Sanktionierung im Bedarfsfall.

Elemente Compliance-Managementsystem ✓ PwC



Compliance-konformes Verhalten verinnerlichen ✓ PwC

Um die Compliance-Kultur und das Bewusstsein jedes Einzelnen für Compliance-Vorfälle zu schärfen, sind regelmäßige Schulungen für Mitarbeiter und Führungskräfte ein wesentlicher Baustein unseres CMS. Für Führungskräfte und bestimmte Mitarbeitergruppen sind Compliance-Schulungen verpflichtend. Selbstverständlich werden die Schulungsinhalte laufend auf Aktualität überprüft.

Verstöße melden, Hinweise vertraulich behandeln ✓ PwC

Unseren Mitarbeitern steht rund um die Uhr eine spezielle Web-Applikation sowie in rund 150 Ländern eine in 30 Sprachen nutzbare Compliance-Hotline zur Verfügung. Meldungen können unter Angabe des Namens oder, soweit nach lokalem Recht zulässig, anonym erfolgen. Alle Hinweise werden professionell und vertraulich behandelt. Über die internen Medien stellen wir sicher, dass diese Meldesysteme und -verfahren sowie die lokal zuständigen Compliance-Ansprechpartner bekannt sind. Relevante Verstöße fließen in die Compliance-Berichte an den Vorstand sowie an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.

Unabhängige Kontrollen durch die Konzernrevision ✓ PwC

Das Überprüfen von Compliance-Aspekten ist fester Bestandteil der Regel-Audits, die von der Konzernrevision in allen Bereichen im Konzern durchgeführt werden. Auch in der Compliance-Organisation werden durch sie sämtliche Managementprozesse regelmäßig geprüft. Die Ergebnisse der Audits werden dokumentiert sowie Handlungsempfehlungen abgeleitet und dem Konzernvorstand vorgestellt. Unter anderem wurden die Überarbeitung der Wettbewerbsrichtlinie sowie die Überprüfung der Compliance-Trainingsprogramme angeregt.

2016 fanden 246 Regel-Audits mit einem unmittelbaren bzw. mittelbaren Bezug auf Aspekte der Compliance statt sowie mehrere Einzelprüfungen, für die ein konkreter Anlass bestand. Als Ergänzung des konzerninternen Überwachungssystems unterstützen die Audits laufende Compliance-Aktivitäten und dienen der Identifizierung von weiteren Compliance-Risiken. Sie sind Basis für die kontinuierliche Weiterentwicklung des Compliance-Programms im Konzern.

Die in den Audits gewonnenen Erkenntnisse führen auch dazu, die bestehenden Prüfkriterien auf Aktualität und Vollständigkeit zu überprüfen. So haben wir den Kriterienkatalog im Berichtsjahr überarbeitet und

246
Regel-Audits

weitere Compliance-Aspekte in den Kriterienkatalog der Konzernrevision aufgenommen.

TRANSPARENZ BEI DER INTERESSENWAHRNEHMUNG ✓ PwC

Mit Offenheit und Transparenz im Umgang mit der Öffentlichkeit schaffen wir Vertrauen. Zu allen Regierungs- und Aufsichtsbehörden pflegen wir ein korrektes und rechtlich einwandfreies Verhältnis und handeln dabei stets aufrichtig und in Übereinstimmung mit geltendem Recht. Konzernweit haben wir den Umgang mit Spenden und Zuwendungen an politische Parteien und staatliche Einrichtungen im Einklang mit der Antikorruptionsrichtlinie

und unseren Standards für Geschäftsethik geregelt. Diese Richtlinie gilt damit für alle Regionen und Länder, in denen Deutsche Post DHL Group tätig ist.

Uns ist bewusst, dass das Verständnis von Transparenz weltweit unterschiedlich ausgeprägt ist. Dort, wo es Transparenz-Register gibt, wie beispielsweise in der EU, berichten wir freiwillig über Art, Umfang und Finanzierung unserer Tätigkeiten zur Interessenwahrnehmung. Gleichwohl hindert dies unsere Mitarbeiter nicht daran, im Rahmen der geltenden Gesetze, zum Beispiel in den USA, sogenannte Political Actions Committees (PACs) zu organisieren und zu verwalten. Hier können Mitarbeiter auf persönlich-freiwilliger Basis Beiträge einzahlen.

» „Mitarbeiter sind nicht befugt, im Auftrag eines Unternehmens des Konzerns Zuwendungen an Parteien, Behörden oder sonstige öffentliche Institutionen zu gewähren. Zuwendungen in diesem Sinne sind Geldzahlungen, Geschenke und andere geldwerte Leistungen.“

ABSCHNITT 9 DER ANTIKORRUPTIONSRICHTLINIE UND STANDARDS FÜR GESCHÄFTSETHIK VON DEUTSCHE POST DHL GROUP

«

Datenschutz und -sicherheit ✓ PwC

MANAGEMENTANSATZ & ZIELE ✓ PwC

Daten zählen zu den sensibelsten und wertvollsten Gütern unseres Unternehmens. Wie wir diese Daten in technischer Hinsicht schützen sowie die Integrität und Verfügbarkeit unserer IT-Systeme sicherstellen, berichten wir im Folgenden unter „Datensicherheit“. Die konzernweite Umsetzung unserer Standards zum Schutz personenbezogener Daten ist Gegenstand des Unterkapitels „Datenschutz“.

Internationale Datenflüsse sind für uns als multinationales Unternehmen eine besondere Herausforderung, vor allem im Hinblick auf den Schutz personenbezogener Daten. In den Ländern, in denen wir tätig sind, haben wir zum Teil sehr unterschiedliche Datenschutzregelungen zu beachten. Gleichwohl legen unsere Kunden insbesondere in unserem Wachstumsmarkt e-Commerce sowie in der internationalen Logistik großen Wert auf ihre Einhaltung.

Aus diesem Grund haben wir uns konzerninterne Standards gesetzt und diese in unserer Konzerndatenschutzrichtlinie festgeschrieben. In Ländern, in denen es keine Datenschutzregelungen gibt, dient sie als Definition für den einzuhaltenden Mindeststandard. Durch rechtliche Begleitung stellen wir sicher, dass sowohl unsere Konzerndatenschutzrichtlinie als auch die jeweils lokal geltenden Vorschriften befolgt werden.

Auf der Grundlage hoher Sicherheitsstandards und eines umfassenden IT-Sicherheitsmanagements schützen wir geschäfts- und personenbezogene Daten vor unerlaubtem Zugriff, Weitergabe oder Manipulation und schützen unsere Systeme dauerhaft vor Ausfällen und Störungen.

Kennzahlen und Ziele ✓ PwC

Hohe Datenschutzstandards sind ein Teil des Markenkerns von Deutsche Post DHL Group und ebenso wie die Sicherheit unserer IT-Systeme von besonderer Bedeutung für unser Geschäft. Auch unsere Stakeholder-Gruppen bewerten diesen Themenkomplex als wesentlich für unseren Geschäftserfolg. Da unsere Steuerungsgrößen in diesem Bereich sensible Daten berühren, berichten wir diese nicht extern.

DATENSICHERHEIT ✓ PwC

Unsere Arbeits- und Geschäftsprozesse basieren überwiegend auf IT-Lösungen. Wir sind uns bewusst, dass unzureichend geschützte Informationen das Risiko wachsender Verwundbarkeit und wirtschaftlicher Schäden bergen. Die Sicherheit unserer Informationssysteme hat daher oberste Priorität. Ziel ist es, die Verlässlichkeit der Systeme für uns und unsere Partner jederzeit sicherzustellen und dauerhafte Handlungssicherheit zu erreichen.

Bei der Sicherung unserer IT-Systeme orientieren wir uns an den drei Grundwerten der Informationssicherheit – Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit:

- Vertraulichkeit: Geschäfts- und personenbezogene Daten sind vor unbefugtem Zugriff geschützt.
- Integrität: Bei der elektronischen Bearbeitung von Daten können geschäfts- und personenbezogene Daten nicht unberechtigt oder unbeabsichtigt verändert oder verfälscht werden.
- Verfügbarkeit: IT-Systeme sind gemäß den vereinbarten Anforderungen erreichbar.

Zur Sicherung unserer Informationssysteme hat das Information Security Committee als Unterausschuss des IT Boards Richtlinien verabschiedet und Verfahren entwickelt, die dem internationalen Zertifizierungsstandard ISO 27002 entsprechen. Zudem werden IT-Risiken kontinuierlich von Konzernrisikomanagement, IT-Revision, Datenschutz und Konzernsicherheit überwacht und bewertet.

Beispielhafte Sicherheitsmaßnahmen:

- Zugang zu unseren Systemen und Daten erhalten ausschließlich Mitarbeiter, die sie für die Erfüllung bestimmter Aufgaben benötigen.
- IT-Systeme und Daten werden regelmäßig gesichert, kritische Daten zudem in den Rechenzentren repliziert.
- Die dauerhafte Verfügbarkeit unserer Systeme stellen wir sicher, indem wir unsere Rechenzentren weltweit auf mehrere große Standorte verteilen und dadurch vor Komplettausfällen schützen. Regelmäßig aktualisieren wir unsere Software, um mögliche Fehler zu beheben, Sicherheitslücken zu schließen und die Funktionalität zu erweitern.

DATENSCHUTZ ✓ PwC

Viele Menschen nutzen digitale Produkte und Dienstleistungen und vertrauen dabei auf den Schutz ihrer Daten. Als weltweit tätiges Unternehmen, dessen Geschäftsmodell auf der Vernetzung von Menschen und dem Austausch sensibler Daten beruht, sehen wir uns hier in besonderer Verantwortung. In unserer Konzerndatenschutzrichtlinie haben wir konzerninterne Standards festgeschrieben, die auch in Ländern, in denen es keine Datenschutzregelungen gibt, als Richtschnur dienen. Durch Kontrollen der Umsetzung und kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Standards sowie Schulung unserer Mitarbeiter und Führungskräfte sorgen wir dafür, dass wir die gesetzlichen Anforderungen einhalten. In Verbindung mit einem effektiven Datenschutzmanagement sind hohe Datenschutzstandards ein wirkungsvolles Argument, um Kunden, Mitarbeiter und Aktionäre zu binden und neue zu gewinnen.

Wesentliche Aufgaben unseres Datenschutzmanagements bestehen darin, unsere Mitarbeiter und Führungskräfte in noch stärkerem Maße für das Thema zu sensibilisieren und sicherzustellen, dass die Konzerndatenschutzrichtlinie im Konzern durchgehend angewendet wird. Durch Online-Seminare zu verschiedenen Datenschutzthemen, etwa zum sicheren Umgang mit Personal- oder Kundendaten, werden bestehende Kenntnisse vertieft. Außerdem wurden die Mitarbeiter in Schulungen mit den neuen Anforderungen durch die Europäische

Datenschutzgrundverordnung vertraut gemacht. Für Führungskräfte ist zudem eine Schulung zur Konzerndatenschutzrichtlinie verpflichtend. Daneben wollen wir das Thema Datenschutz als Trainingsmodul in die konzernweite Certified-Initiative integrieren.

Im Rahmen unseres zentralen Datenschutzmanagements wurde im Berichtsjahr ein besonderer Schwerpunkt auf das sogenannte Privacy Impact Assessment gelegt. Unter Berücksichtigung der länderspezifischen Gesetzgebungen wurden über 300 dieser Assessments für globale IT-Applikationen durchgeführt.

Umsetzung der Konzerndatenschutzrichtlinie bestätigt ✓ PwC

Einheitliche, angemessene und globale Standards für Datenschutz und Datensicherheit von personenbezogenen Daten sind in der Konzerndatenschutzrichtlinie festgeschrieben. Darauf basierend bestehen weitere global geltende Konzernleitlinien unter anderem für die Verarbeitung von Personaldaten, Direktmarketing- und eCommerce-Aktivitäten.

Die Umsetzung der Konzerndatenschutzrichtlinie wird regelmäßig durch unabhängige Dritte überprüft. Im Berichtsjahr ergaben sich aus der Überprüfung durch die Konzernrevision Empfehlungen für das Datenschutzmanagement außerhalb Deutschlands, zum Beispiel die Ausweitung der Auditaktivitäten. Auf Basis des bereits bestehenden Auditkonzeptes werden wir 2017 einen internationalen Auditplan aufstellen.

Sicherheitsmanagement ✓ PwC

Ein stabiles und sicheres Umfeld sowie die Sicherheit der Transportwege zu Wasser, zu Lande und in der Luft sind entscheidend für unseren geschäftlichen Erfolg. Globale Lieferketten sind vielfältigen und wachsenden Risiken ausgesetzt und stellen mögliche Ziele für kriminelle Aktivitäten verschiedenster Art dar, darunter organisierte Kriminalität, Terrorismus, Piraterie oder Internetkriminalität.

Zum Schutz unserer Mitarbeiter und Standorte und zur Wahrung der Geschäftskontinuität einschließlich der Lieferketten betreibt Deutsche Post DHL Group ein umfangreiches risikobasiertes Sicherheitsmanagementsystem. Unsere globalen Lieferketten machen wir auf effiziente Weise widerstandsfähig gegen vielfältige kriminelle Aktivitäten und stärken langfristig das Vertrauen unserer Kunden und Mitarbeiter in unsere Dienstleistungen und Produkte, indem wir die Sicherheitsrichtlinien und Maßnahmen kontinuierlich weiterentwickeln. So tragen wir zur Leistungsfähigkeit als Anbieter erster Wahl und zum geschäftlichen Erfolg von Deutsche Post DHL Group bei.

Relevante Sicherheitsrisiken identifizieren wir konzernweit einheitlich, untersuchen sie im Hinblick auf potenzielle Schadensauswirkungen und wirken ihnen nach eingehender Bewertung mit angemessenen Sicherheitsmaßnahmen entgegen. Sicherheitsrelevante Informationen geben wir an unsere Lieferanten weiter, um auch deren Lieferketten vor Risiken zu schützen. Unser Sicherheitsmanagementsystem ist in das Gesamtmanagementsystem des Unternehmens eingebettet und unterstützt die Einhaltung aller rechtlichen und regulatorischen Vorgaben und internationalen Standards. Unser Team von Sicherheitsanalysten, das sogenannte Global Security Situation Center (GSSC), identifiziert und bewertet weltweit strategisch relevante Sicherheitsrisiken und -trends nach definierten Sicherheitsindikatoren. Regelmäßig werden die Trendberichte des GSSC dem Management zur weiteren Diskussion vorlegt.

Aufgaben des Global Security Situation Centers (GSSC) ✓ PwC



Mitarbeiter für Sicherheitsrisiken sensibilisieren ✓ PwC

Durch Schulungen stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeiter die Sicherheitsrisiken ihres Arbeitsumfeldes kennen und angemessen darauf reagieren können. Zum Beispiel unterweisen wir sie in die für ihren Arbeitsplatz gültigen Normen und Richtlinien der betrieblichen Compliance, etwa im Hinblick auf Korruption und wettbewerbswidriges Verhalten. Wir planen, entsprechende Trainingsmodule in das Certified-Programm zu integrieren.

In unseren Sicherheitsrichtlinien haben wir den Schutz von Persönlichkeitsrechten und die Einhaltung aller rechtlichen Anforderungen ausdrücklich festgelegt. Damit fördern wir eine unternehmensweit akzeptierte und rechtskonforme Sicherheitskultur.

Globale IT-Plattform ✓ PwC

Als effizientes Instrument des Sicherheitsmanagements hat sich unsere globale IT-Sicherheitsplattform Resilience360 bewährt, die wir als Produkt auch unseren Kunden zur Verfügung stellen. Die Stärke dieser Plattform besteht darin, dass unsere Lieferketten und Standorte weltweit visualisiert und vernetzt werden und Informationen über sicherheitsrelevante Vorfälle aus externen und internen Quellen in nahezu Echtzeit einfließen. Bei sicherheitsrelevanten Störungen dient das System als Kommunikationsplattform, über die wir alle Beteiligten in

der Lieferkette informieren und über die sich diese auch untereinander austauschen können. Auf diese Weise erhalten unsere Kunden einen Wettbewerbsvorteil, da sie über die Plattform ihre eigenen Lieferketten überwachen und absichern können.

Dieses System können unsere Kunden auch für ihre eigenen Lieferketten einsetzen. Wir passen es ihren spezifischen Anforderungen an.

Austausch auf breiter Ebene ✓ PwC

Darüber hinaus pflegen wir einen intensiven Austausch mit Sicherheitsbehörden und vertreten die Interessen unseres Unternehmens in nationalen und internationalen Gremien und Institutionen, die sich mit dem Thema Sicherheit befassen. Mit unserer breiten Erfahrung können wir hier helfen, sicherheitspolitische Lösungen aktiv mitzugestalten. Durch die konzernweite Implementierung kriminalpräventiver Maßnahmen sowie Ermittlungen bei sicherheitsspezifischen Zwischenfällen schützen wir unsere Mitarbeiter, die uns anvertrauten Kundengüter sowie unsere materiellen und immateriellen Unternehmenswerte.



INTERVIEW

» Die Mitarbeiter ins Boot zu holen ist genauso wichtig wie Investitionen in Forschung und Entwicklung. Ich glaube, wir sind uns alle einig, dass wir neue Lösungen entwickeln müssen, durch die sich unsere Arbeitsbedingungen verbessern. «

JOHN GILBERT
MITGLIED DES VORSTANDS SUPPLY CHAIN

Interview mit John Gilbert – gekürzte Fassung –

„Jeder arbeitet gerne für ein innovatives Unternehmen“

Herr Gilbert, im Logistikgeschäft ist der Wandel Alltag. Welche Innovationen werden aus Ihrer Sicht das Geschäft der nächsten Jahre prägen?

Ich glaube, dass sie das Geschäft alle in irgendeiner Form prägen werden. Die Entwicklung schreitet jeden Tag fort. Augmented Reality (AR) zum Beispiel scheint nur im Zusammenhang mit Gaming-Innovationen für Schlagzeilen zu sorgen, dabei birgt die Technologie enormes Potenzial für logistische Anwendungen. Aktuell nutzen wir AR-Anwendungen in einigen unserer Lager in der Kommissionierung und unsere Mitarbeiter sind begeistert. Die Lagerfachkräfte tragen Datenbrillen, sogenannte Smart Glasses, mit spezieller Kommissionierungssoftware. Alle für sie wichtigen Informationen werden auf dem winzigen Display in der Brille eingeblendet – sie sehen, wo sich der gesuchte Artikel befindet, in welcher Menge er benötigt wird und wo er hingebracht werden soll. Die Technologie kommt ohne Handgriffe aus und reduziert Zeit und Aufwand für die Zusammenstellung von Bestellungen. Sie ist sehr vielversprechend – auch für andere Anwendungen.

Das Gleiche gilt für die Robotik. Roboter werden immer autonomer und intelligenter. Dadurch können sie inzwischen viel besser konkrete Aufgaben im Logistikbetrieb übernehmen. Die Anfangsinvestitionen sind zwar relativ hoch. Nach mehreren Probeläufen mit verschiedenen kollaborativen Robotern in unseren Lagern sind wir aber zu dem Schluss gekommen, dass sie es wert sind. Zwei dieser Roboter – „Baxter“ und „Sawyer“ – sind zum Beispiel in der Lage, Produkte zu verpacken oder zu montieren.

„Effi-BOT“ ist ein weiterer kollaborativer Roboter, den wir derzeit testen – ein vollautomatisierter Roboter-Rollwagen, der speziell für die Batch-Kommissionierung entwickelt wurde. Die Arbeit im Lager ist anstrengend – dieses System reduziert die körperliche Belastung für unsere Mitarbeiter, da sie keine schweren Lasten mehr tragen müssen, keine schweren Wagen schieben und keine unnötigen Wege zu Fuß zurücklegen müssen. Wir haben dadurch also nicht nur effizientere Abläufe, sondern auch ein besseres Arbeitsumfeld, was uns natürlich besonders wichtig ist.

Der 3D-Druck ist eine weitere vielversprechende Technologie, die in naher Zukunft weiter an Bedeutung gewinnen wird. DHL testet seit mehreren Jahren unterschiedliche 3D-Drucker und Druckmethoden, und wir glauben, dass der 3D-Druck die industrielle Fertigung und die Lieferkettenstrategien von Grund auf verändern könnte. Ersetzen wird er die Massenproduktion allerdings nicht. Er wird sie ergänzen, indem er eine einfachere Produktion hochkomplexer, individualisierbarer Produkte und Ersatzteile ermöglicht. Dadurch werden die industrielle Produktion und die Logistik näher aneinanderrücken als je zuvor. Modelle wie „Ersatzteile auf Abruf“ senken die Lagerkosten von Unternehmen, „Product Postponement Services“ erhöhen die Anpassungsoptionen und verkürzen gleichzeitig die Lieferzeit an den Kunden.

In der Lagerhaltung und Logistik der Zukunft werden auch Daten eine wichtige Rolle spielen. Dank intelligenter Prognosen und Routenoptimierungen durch fortschrittliche Algorithmen, künstliche Intelligenz und Software-Roboter werden wir besser planen können. Außerdem werden diese Werkzeuge sicher auch wieder Türen für neue, disruptive Logistikinnovationen öffnen.

Insgesamt meine ich, dass Unternehmen Technologien wie diese brauchen werden, um nachhaltig zu wirtschaften

– Technologien, die die Effizienz und die Mitarbeiterzufriedenheit stärken, damit wir Herausforderungen wie den Fachkräftemangel und neue Erwartungen an die Work-Life-Balance erfolgreich bewältigen können.

Wie reagieren Ihre Mitarbeiter auf diese Veränderungen in ihrer Arbeitswelt? Mit welchen Mitteln und Aktivitäten lassen Sie sie an Innovationsprozessen teilhaben?

Die Mitarbeiter ins Boot zu holen ist genauso wichtig wie Investitionen in Forschung und Entwicklung. Ich glaube, wir sind uns alle einig, dass wir neue Lösungen entwickeln müssen, durch die sich unsere Arbeitsbedingungen verbessern. Diese Technologien in Aktion zu sehen ist fantastisch. Außerdem ist es für die Akzeptanz und den Erfolg von Innovationen unerlässlich, dass wir unsere Mitarbeiter von Anfang an in unsere Innovationsprozesse einbinden. Deshalb halten wir sie und unsere Sozialpartner auf dem Laufenden, ermutigen sie dazu, an neuen Entwicklungen teilzuhaben und die Ergebnisse zu testen. Unsere Testläufe mit der „Vision Picking“-Technologie und kollaborativen Robotern sind zwei gute Beispiele. Beide wurden von den Mitarbeitern sehr gut aufgenommen und wir haben viele positive und detaillierte Rückmeldungen erhalten. Jeder arbeitet gerne für ein innovatives Unternehmen. Um diese Theorie in die Praxis umzusetzen, muss man alle konsequent einbinden.

Neben klassischen Dienstleistungen gehören auch Verpackung, Reparaturen, Retouren und Recycling heute zur Norm im Kontraktlogistikangebot. Spielt auch das wachsende Umweltbewusstsein der Kunden eine Rolle beim Ausbau dieser Angebote?

Das Umweltbewusstsein der Kunden ist heute ganz klar deutlicher ausgeprägt. Das hat auch die Entwicklung entsprechender Serviceangebote in unserer Branche beschleunigt. Das GoGreen-Programm des Konzerns stellt die Nachhaltigkeit seit Langem in den Mittelpunkt unserer Kundenlösungen.

Wir bieten eine umfassende Palette an umweltfreundlichen Logistiklösungen, mit denen unsere Kunden ihren negativen Einfluss auf die Umwelt reduzieren können. Unsere maßgeschneiderten Abfallmanagement-Komplettlösungen helfen Unternehmen, ihr Abfallaufkommen zu reduzieren, Abfälle zu recyceln und wiederzuverwenden, um den „Zero-Waste“-Status zu erreichen. Unsere Lösung zur Energieerzeugung aus Abfall am Londoner Flughafen Gatwick ist die erste ihrer Art weltweit. Beim Thema Herstellerhaftung geht es darum, kommunale Regierungen,

gemeinnützige Organisationen und Unternehmen unabhängig von Standort und Produkt beim Thema Compliance zu unterstützen. Wir nutzen unser umfassendes geschäftliches, produktspezifisches und juristisches Wissen, um eine ordnungsgemäße Berichterstattung sicherzustellen und die Komplexität und Kosten von Verwaltungsabläufen zu reduzieren. Unser Ziel lautet, Kunden in aller Welt und in allen Sektoren mit integrierten Logistik- und Umweltlösungen dabei zu unterstützen, ihre Umweltleistung zu verbessern.

Das Konzernziel, bis 2020 zum Maßstab für verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln zu werden, umfasst auch maßgeblich die Widerstandskraft der globalen Lieferketten gegen wachsende Risiken. Mit welchen Maßnahmen stellen Sie in Ihrem Unternehmensbereich die Sicherheit in den Liefer- und Wertschöpfungsketten sicher?

Die heutigen Lieferketten sind globaler und komplexer denn je. Dadurch werden auch die Risikobewertung und das Risikomanagement immer wichtiger. Angesichts dieser Komplexität und aktueller Bedrohungen durch Terrorismus, Piraterie oder politische Instabilität ist die Transparenz von größter Bedeutung. Deshalb nutzen wir unsere globale Risikomanagement-Plattform Resilience360, um Zwischenfälle zu überwachen, Risikobewertungen zu generieren und negative Effekte zu antizipieren und zu verhindern. Sie ermöglicht es uns, schnell einzugreifen und negative Auswirkungen auf die Wertschöpfungskette unserer Kunden zu minimieren. Mit unserem Online-Tool erhalten unsere Kunden schnelle Einblicke in diese Ebenen und können sicherstellen, dass alle Akteure entlang der Wertschöpfungskette regelkonform arbeiten.

Der Bericht zur Unternehmensverantwortung trägt in diesem Jahr den Titel „Das Ganze sehen“. Wie fassen Sie unter diesem Stichwort Ihre Aufgaben und Ziele für den Unternehmensbereich Supply Chain für das Jahr 2017 zusammen?

Das Ganze zu sehen ist ein wichtiger Aspekt der Supply-Chain-Strategie für 2017 und darüber hinaus. Im Wesentlichen wollen wir die globale Standardisierung vorantreiben, um unsere betrieblichen Abläufe zu verbessern, unsere Organisation weltweit noch besser zu vernetzen und dadurch effektiver zu machen, und in Sektoren und Märkten wachsen, in denen wir attraktive Möglichkeiten für nachhaltiges Wachstum sehen. Um all das zu erreichen, muss man das Ganze sehen.