



# FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

# 2017



EGYÜTT. VELED



# 4.

## ÜGYFÉLKAPCSOLATOK

4.1. Ügyfél-elégedettség .....	35
4.2. Ügyfélvisszajelzések kezelése.....	36
4.3. Ügyfeleink bevonása.....	36

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



13 CLIMATE ACTION



17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



## 4.1 ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG

A Magyar Telekom negyedéves rendszerességgel végez átfogó ügyfélelégedettség-mérést a lakossági ügyfelek, félévente a kis- és középvállalati előfizetők körében a telekommunikációs területen világszerte alkalmazott T\*RIM elégedettségi kutatási módszertan használatával. Ennek köszönhetően folyamatosan figyelemmel tudja kísérni az előfizetők általános elvárás szintjét, illetve a Magyar Telekommal szembeni elégedettségük alakulását.

A mérések eredményeként egyrészt képződik egy, az összes ügyfélre vonatkozó, valamint az egyes vevőcsoportok elégedettségét külön-külön értékelő indexszám, mely követhető és könnyen értelmezhetővé teszi az időbeni változásokat. Másrészt a szolgáltatás elemek részletekbe menő vizsgálatának köszönhetően nyomon követhető az ügyfél elégedettségére ható tényezők aktuális megítélése, vagyis hogy a Magyar Telekom a tevékenységeinek mely területein teljesít – az ügyfelek értékelése szerint is – kimagaslóan, illetve mely területek azok, ahol minőségjavító intézkedések szükségesek akár a korábbi saját teljesítményéhez, akár a versenytárs szolgáltatók eredményéhez képest.

A T\*RIM elégedettségi vizsgálat 2017 folyamán módszertani változáson ment keresztül. A megváltozott piaci viszonyokhoz alkalmazkodva a mobil- és vezetékes telekommunikációs szolgáltatókkal szembeni elégedettség már nem külön, hanem integrált mérés keretein belül kerül lebonyolításra. A felmérés telefonos interjúk formájában történik, szakmailag indokolt nagyságú, rétegű és súlyozású mintákon. A vizsgált kérdéskörök tartalma alapvetően nem változott, de a módszertani váltás miatt 2017-ben új idősor indítása volt szükséges.

### T\*RIM – Lakossági ügyfélkör

A 2017-es eredmények alapján a Telekommal szembeni elégedettségi szint megfelel az iparág európai szintű átlagának, sőt a Magenta 1-es ajánlati csomagokkal a top 33%-os szintet is túlszárnyalja. Az utolsó három negyedévben összességében kiegyensúlyozott visszajelzések érkeztek az ügyféloldalról. A mobilszolgáltatásokat igénybe vevő előfizetők egyre magasabb elégedettségről tesznek tanúbizonyságot. A mobilszolgáltatásokat igénybe vevő előfizetők egyre magasabb elégedettségről tesznek tanúbizonyságot, ezáltal valamelyest elégedettebbek, mint a vezetékes oldali ügyfelek, akik visszajelzése ugyanakkor mindhárom negyedévben stabil képet mutat.

A Magyar Telekom legfőbb erősségei közé tartozik a kínált szolgáltatások és termékek összessége és azok megújuló kínálata. Folyamatos fejlődés figyelhető meg a mobilinternet-kapcsolat stabilitását és sebességét értékelő szempontok terén. A 2017-es év végére a Magyar Telekom megítélése pozitívan változott a rendelésekkel kapcsolatos folyamatok hatékonysága terén, illetve a szolgáltatások megrendelése és módosítása is gördülékenyebbnek bizonyult.

### T\*RIM – Kis- és középvállalatok

Az elégedettségi mérés 2017-es módszertani váltásából adódóan a KKV-csoportban is csak az ebben az évben érvényesülő trendekből lehetséges a következtetéseket levonni.

A lakossági méréshez hasonlóan a mobilos ügyfelek elégedettsége még erősebb a vezetékes szolgáltatást használó előfizetőkkel összehasonlítva. Ugyanakkor a vezetékes előfizetők pozitív visszajelzéseiből egyre jobban látszik, hogy értékeli a hűségű ügyfeleknek adott többletértéket, kedvezményeket, illetve sikerült jelentős előrelépést tennie az adminisztrációs ügyintézésrel kapcsolatos elégedettség terén is.

Összességében a Magenta 1 Business kedvezménycsomag ügyfélkörre bizonyul a legelégedettebbnek, sőt az év elejéhez képest is tudott javulást mutatni. A vizsgált tényezők túlnyomó többségénél sikerült a korábbiakat meghaladó elégedettségi átlagértéket elérni.

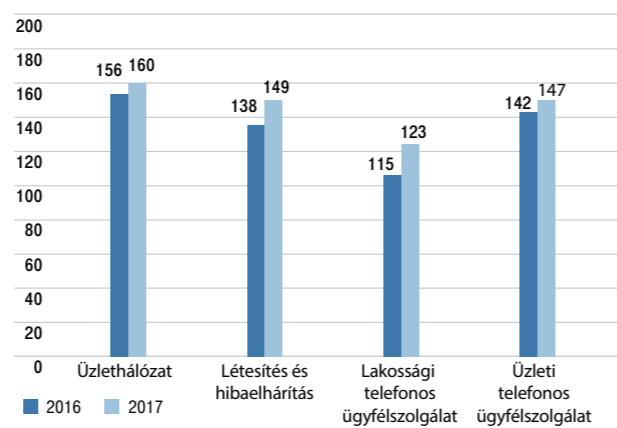
### NG ICCA

Az általános elégedettségmérés mellett az egyes ügyfélkapcsolati eseményekkel való elégedettséget a Next Generation International Customer Contact Analysis (NG ICCA) felmérés keretein belül kísérjük figyelemmel. A mérés célja nyomon követni az ügyfelek által érzékelt kiszolgálási minőséget, illetve információt szerezni az előfizetők elégedettségéről, a Magyar Telekom ügyfélszolgálatával vagy az önkiszolgáló csatornáival kapcsolatos benyomásokról.

A megkeresés tranzakcióalapú, az ügyfeleket az ügyfélkapcsolati esemény után 2–48 órán belül kérdezzük meg. A mérés a lakossági és az üzleti ügyfélkörre egyaránt kiterjed.

Az átfogó elégedettséget –200-tól +200-ig terjedő skálán értelmezzük. A kutatásba bevont főbb csatornák szerinti átfogó elégedettségi mutatók 2017-ben a következőképp alakultak:

### ÁTFOGÓ ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓK 2016-BAN ÉS 2017-BEN CSATORNÁNKÉNT



Az átfogó elégedettséget és a szabad szöveges véleményeket, megjegyzéseket összefüggéseikben folyamatosan elemezzük, hogy még részletesebb kép alakuljon ki a Magyar Telekom ügyfeleinek visszajelzéseiből.

A T-Systems Magyarország az ügyfélelégedettség-méréseket jelenleg többszintű méréseken keresztül végzi.

### Stratégiai elégedettségi kutatás

Az éves elégedettségi kutatás lebonyolítása a Magyar Telekom Csoport Stratégiai igazgatóságának támogatásával, külső partner segítségével történik. A kutatásban az ügyfelek IT- és telco-döntéshozóit kérdezzük meg a T-Systems szolgáltatásaival és ügyfélszolgálatával való elégedettségükről.

A kutatás során személyes mélyinterjúkra és kérdőíves felmérésre is sor kerül. A kérdőíves kutatási szakaszban a teljes ügyfélkörből véletlenül kiválasztott megközelítőleg 400 céget keresünk meg. A mélyinterjú a nagyvállalati szegmens top50, a középvállalati szegmens top20 ügyfele körében kerülnek felvételre. A kérdőíves és mélyinterjú felvétele alapvetően anonim módon történik, de a válaszadóknak lehetőségük van névvel is vállalni az interjút.

Az éves elégedettségi mérésbe iparági benchmarkkérdéseket is beépítettek. Annak érdekében, hogy az ügyfélelégedettség-mérés valóban független legyen, a mérést és értékelést piacutató partner végzi el.

Az eredmények a T-Systems összteljesítményére, szolgáltatási területeire és vertikumaira lebontva kerülnek feldolgozásra és bemutatásra az érintett szakterületek képviselői számára.

Az egyes vertikumok és szakterületek az eredmények alapján ügyfélelégedettség-növelő akciótervet dolgoznak ki. Az év végén az akciótervek megvalósulásáról átfogó, minden vertikumot felölelő összefoglaló készül.

A T-Systems elégedettségi kutatás eddigi eredményei alapján elmondható, hogy a T-Systems összteljesítménye stabilan magas és kiegyensúlyozott. A nagyvállalati ügyfeleken belül az állami és a top50-es ügyfélkör elégedettségi szintje tendenciózusan kiemelkedő, a nem állami nagyvállalatok és a középvállalatok elégedettsége jellemzően magas.

2017-ben az összelégedettség szintje nőtt a megelőző évekhez képest, amelynek háttérében a középvállalati szegmens jelentős erősödése áll. Az elégedettség egyre kiegyenlítettebb a szegmensek között, miközben az állami ügyfelek elégedettsége továbbra is kimagasló.

### Kapcsolattartói elégedettségi kutatás

Kapcsolattartói elégedettségi kutatásra minden negyedév végén kerül sor azon ügyfelek esetén, akik igénybe vették a T-Systems telefonos vagy e-mailes hibabejelentési, ügyintézési folyamatait. Így azon ügyfelek kapcsolattartóit kérdezzük meg,

akik hibabejelentéseikkel, panaszaikkal a Vállalati ügyféltámogatási ágazathoz vagy a T-Systems Service Deskhez fordultak.

A mérés partner bevonásával (a Magyar Telekom Csoport Stratégiai igazgatóságának támogatásával) minden negyedév végén kb. 200 kapcsolattartó telefonos megkeresésével történik; a kapott válaszok alapján az értékelés a negyedév zárását követően készül el. A negyedik negyedéves mérés zárását követően elkészül a kapcsolattartói elégedettségi kutatás éves összefoglalója, amelyet bemutatunk a szakterületeknek.

2017-ben mindkét csatorna magas szinten teljesített, és kifejezetten pozitív hatást gyakorolt a T-Systems megítélésére. Mind az ügyintézés folyamata, mind az ügyintézők szakmai felkészültsége, kompetenciája és ügyfelekkel való bánásmódja kiemelkedő megítélésű. Az év során az ügyintézéseket nagy többségében gördülékenynek és sikeresnek tartják az ügyfelek. Az ügyintézés időtartama jellemzően megfelel a TSM által vállalt SLA-nak és az ügyfelek elvárásainak.

### Vállalati ügyféltámogatási ágazat (VÜK)

A Vállalati ügyféltámogatási ágazat tevékenységével kapcsolatban az ügyfelek elégedettségének mérését havonta végezzük. A kutatás során azon ügyfelek közül választanak, akik az adott időszak alatt kapcsolatba kerültek a call centerrel. További szempont, hogy az adott ügyfél rendelkezik-e dedikált kapcsolattartóval, és a kapcsolattartó beleegyezett-e a megkeresés lehetőségébe.

Az elégedettség mérése során az ICCA-módszertan alapján kialakított kérdőív alkalmazására kerül sor. A mérést a függetlenség biztosítása érdekében a T-Systems piacutató partnere végzi el. A partner havonta 70-100 interjút készít, melynek végeredményét egy –200-tól +200-ig terjedő skálán kapja vissza a T-Systems.

A kapott eredmények a Vállalati ügyféltámogatási ágazat munkatársai egyéni ösztönzőrendszerének szerves részét képezik.

ICCA-CÉLÉRTÉK 2017-BEN	ICCA-EREDMÉNYEK 2017-BEN
CC: 115	CC: 127,5
Dedikált: 165	Dedikált: 162,6
Kijárók: 180	Kijárók: 167,6
<b>Aggregált eredmény: 141,3 pont</b>	

### Hibabejelentésekhez kapcsolódó ügyfélelégedettség-mérés

A hibabejelentésekkel a T-Systems Service Deskjét megkereső ügyfeleket a hiba megoldásáról tájékoztató e-mailek a kérdőívre mutató egyedi linket is tartalmaznak. Az ügyfelek által visszaküldött értékeléseket dedikált menedzser követi figyelemmel és dolgozza fel napi szinten. Amennyiben indokolt, azonnali kivizsgálást, intézkedést kezdeményez.

Az ügyfelektől kapott értékeléseket, az általuk megfogalmazott kritikákat hetente áttekintjük, ami további intézkedések megfogalmazását és megvalósítását eredményezheti ügyfeleink elégedettségének javítása érdekében.

A **Makedonski Telekomnál** az ügyfél-elégedettség mérése ugyancsak TRI\*M, NGICCA és Web ICCA módszertan alapján történik.

Az NG ICCA módszertannal az ügyfél-elégedettséget minden releváns területen vizsgáljuk, azaz a felmérés az üzletekkel, D2D-üzletkötőkkel, személyes ügynökökkel, ügyfélszolgálatokkal (bejövő-kimenő), műszaki segítséggel, illetve az üzleti call centerrel, a helyszínen dolgozó műszaki csoportokkal (létesítés és hibaelhárítás), az önkiszolgáló rendszerrel (IVR) kapcsolatos elégedettségre is kiterjed. A kérdőíves megkeresések rendszeressége napi szintű.

Az NG ICCA használata a lakossági ügyfélkörben a legelterjedtebb, a vállalati szegmensben a csatornáinkon történő kapcsolatfelvételnél vesszük igénybe.

Általában elmondható, hogy a Makedonski Telekom ugyanazon a szinten tud teljesíteni az ügyfélkör elégedettsége vonatkozásában. A 2016-os új platformra migrálás stabilizálta az ügyfélszolgálatot, illetve még jobb eredményeket hozott 2017-ben. Ezenfelül az IVR-átalakítás hozzájárult a vevői ügyfél-elégedettség növekedéséhez is.

A TRI\*M elégedettségmérés egy másik eszköz a Makedonski Telekom integrált ügyfelei lojalitásának és megtartásuk hatékonyságának mérésére. A TRI\*M kutatás rendszeresen kerül lebonyolításra mind a lakossági, mind az üzleti ügyfelek körében: negyedévente a lakossági, kétszer egy évben az üzleti vevőkörben.

A Makedonski Telekom TRI\*M indexével vezető pozícióban van mind a hazai piacon lévő integrált szolgáltatók között, mind a DT-csoporton belüli telekommunikációs cégek eredményeivel összehasonlítva.

A hálózati minőség, az internetkapcsolat stabilitása és sebessége egyértelműen a legerősebb driverek, amelyek megkülönböztetik a Makedonski Telekomot a versenytársaitól. A szolgáltatások közül a Magenta1 egyértelműen vezető az ügyfél-elégedettség és lojalitás tekintetében, ezzel növelve az átlagos 100 pontos TRI\*M indexet is.

## 4.2 ÜGYFÉLVISSZAJELZÉSEK KEZELÉSE

Az ügyfél hangja és jelzése minden esetben fontos számunkra ahhoz, hogy fenntartsuk szolgáltatásaink magas színvonalát az ügyfelek elvárásainak megfelelően. A Magyar Telekom ügyfeleitől érkező visszajelzések folyamatosan segítségünkre vannak szolgáltatásaink, folyamataink kialakításában, rendszeres felülvizsgálatában, átalakításában.

Panaszkezeléskor nagy hangsúlyt fektetünk ügyfeleink elégedettségére és a kiemelt ügyfélmélység biztosítására. Feladatunknak tartjuk, hogy a panaszok vizsgálata és kezelése során minőségi és megnyugtató megoldást nyújtunk ügyfeleink számára. Ennek mentén az egyedi igényekhez igazított megoldásokkal alakítjuk újra élménnyé a Magyar Telekom szolgáltatásainak további használatát az ügyfél részére.

Fontos számunkra, hogy ügyfeleinknek kiemelkedő minőségű szolgáltatásokat nyújtunk, valamint a felmerülő panaszok kezelésekor gyors megoldást biztosítsunk. 2017-ben az előző évhöz képest a panaszok száma 19%-kal csökkent. ✓ A korábbi évekhez képest a vizsgálati módszertan megváltozott olyan módon, hogy a jelenlegi módszertan tartalmazza azokat a tranzakciókat is, amelyeket az operátorok közvetlenül a hívásban kezeltek – tehát nem igényeltek kivizsgálást.

**Képviseljük, hogy a valós jelzéseken és ügyféligényeken alapuló megoldások, fejlesztések által a Magyar Telekom-ügyfeleknek igényeiknek megfelelő szolgáltatásokat tudunk biztosítani, így szolgáltatásaink használata, a „Telekom-ügyfél vagyok”-élmény a kapcsolat minden szakaszában fenntartható és fejleszthető.**

## 4.3 ÜGYFELEINK BEVONÁSA

### Digitális Híd

A kistelepüléseken 2004 óta futó sorozat lényege, hogy a digitális felzárkózás elősegítése érdekében önkéntes telekomos munkatársak megmutatják a kiválasztott településeken élők számára, mire használható az internet, hogyan tudja közelebb hozni a földrajzilag messze élő embereket, és mennyit tud segíteni a hét-



köznapok problémáinak megoldásában, legyen szó akár a biztonságos online fizetésről, akár a személyes adatok védelméről.

2017-ban négy Digitális Híd és három Digitális napközit tartottunk.

Életre kelt kifestők, virtuális mesék, detektívesdi a neten – többek között ezeket kínálta nyáron a Digitális Híd keretében megrendezésre került Digitális napközi, amelyet a Telekom lelkes önkéntesei szerveztek kisiskolások számára Debrecenben. A gyerekek játékos és motiváló feladatok elvégzése közben szinte észrevétlenül sajátították el a biztonságos netezés szabályait.

A Digitális Híd Kistelepüléseken program keretében az elmúlt tizenkét évben több mint 200 kistelepülésen több mint 5000 résztvevőnek tartottak ismeretterjesztést az önkéntesek, és hozzájuk csatlakoztak a média ismert arcai, mint például Novák Péter, Harsányi Levente vagy Galambos Péter. 2017-ben a telekomos önkéntesek Beszterec, Döge, Hajdúsámson és Nádudvar településeken tartottak oktatásokat az érdeklődőknek.

### A Föld órája

2017. március 25-én 20:30–21:30 között került megrendezésre A Föld órája elnevezésű, világméretű önkéntes megmozdulás összesen 178 országban, ami rekordot jelent. Magyarországon is rengetegen csatlakoztak a kezdeményezéshez, amihez nem kellett más tenni, mint lekapcsolni egy órára a villanyt. Országosan minden, az akció idejében nyitva tartó Telekom-üzlet csatlakozott a megmozduláshoz, lekapcsoltuk a villanyokat, a kivetítőkre pedig a Föld órájáról szóló anyagok kerültek.



### hello holnap! mobilapplikáció

A 2014-es Fenntarthatósági Napon debütált applikációt 2017 végéig több mint 11 000 fő töltötte le. Az app nagyon pozitív értékeléseket kapott a különböző szoftveráruházakban, ahonnan letölthető.



A felhasználók az applikáción keresztül pontokat gyűjthetnek, ezeket forintra válthatják, és eladományozhatják az alkalmazásban felsorolt civil szervezeteknek.

2017-ben véget ért a hello holnap! applikáció harmadik adományozási időszaka. Az alkalmazással a felhasználók több ezer pontot gyűjtöttek össze és 700 000 Ft-ot adományoztak el. 2018. január 1-jén újraindult az adományozás 11 új kedvezményezett szervezet bevonásával.

### Telekom Vivicittá

2017-ben 32. alkalommal rendezték meg a Telekom Vivicittá városvédő futást Budapesten, amelyhez két vidéki helyszín, Pécs és Szeged is csatlakozott. A budapesti kétnapos versenyen közel harmincezer futó vett részt, akik csatlakozhattak a Magyar Telekom civil stratégiai partnerét támogató jótékonyági futáshoz is a 2,5 km-es táv teljesítésével. A jótékonyági futócsapat tagjai között üdvözölhettünk olimpikeket és paralimpikeket, a Ferencvárosi Torna Club sportolót, valamint Somogyi Balázs ultrafutót, továbbá a Fenntarthatósági Média Klub képviselőit is. A mezőny Gyurta Dániel és Cseh László úszók rajteljére indult a távra. A futócsapat célja az volt, hogy felhívja a figyelmet az autizmus ügyére, amely egyre több embert érint.



A jótékonyági futócsapathoz virtuálisan bárki csatlakozhatott a közösségi médiában. A csatlakozóknak nem kellett más tenniük, csak készíteni saját magukról egy futáshoz kapcsolódó fotót, amelyen az elmúlt évek Telekom Viviccitá versenyének bármelyik pólóját viselik, majd ezt a fotót posztolták az Instagramon #egyekvagyunk hashtaggel. A csatlakozók egyben adományt is gyűjtöttek, hiszen a Telekom minden ily módon feltöltött kép után 100 Ft-ot, összesen 2 millió forintot adományozott az Autistic Art Alapítvány javára.

Az autizmus ügyének támogatása 2017-es Telekom Viviccitá versenyepólóján is megjelent: a póló elejét Varga Máté autizmussal élő alkotó rajza alapján készült grafika díszítette.

#### hello holnap! pontok a Viviccitán

A tavalyi Viviccitán a fenntarthatóság jegyében az Autistic Art Alapítvány mellett a futóknak lehetőségük volt a hello holnap! mobilapplikáción keresztül pontokat gyűjteni a helyszínen kihelyezett, valamint a rajtszámokon található QR-kódok leolvasásával. Egy QR-kód leolvasásával 3 pontot szerezhetek meg, amelyet a Telekom 300 forintra váltott. Ezt az összeget tudta az applikáció használója eladományozni az appban lévő 9 civil szervezet valamelyikének.

A futóversenyen a futók 3, a szurkolók 1 hello holnap! pontot gyűjthettek be, a különleges Suhanj! futamon indulók pedig extra pontot szerezhetek, ha az alapítvány versenyzőit támogatva futották le a távot.

#### Telekom Közösségi Kertek

A Magyar Telekom és a Kortárs Építészeti Központ (KÉK) 2017-ben is folytatta a közösségi kertek működtetését. A Csárdás Kertben és a Kerthatár Közösségi Kertben továbbra is zajlanak a kertészkedési munkálatok. A két kert több mint 150 családnak biztosít kertészkedési lehetőséget a városban.

#### Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés és DELFIN Díj

Júniusban került sor a XVIII. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetésre és a DELFIN Díjak átadására. A szakmai zsűri a nyertes vállalatoknál megvalósított, példamutató fenntarthatósági megoldásokat és teljesítményeket jutalmazta.

A Magyar Telekom által 2008-ban alapított DELFIN Díjra (Díj egy Elkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért) bármely Magyarországon működő vállalkozás pályázhatott 2017-ben már megvalósult projektekkel vagy működő programokkal.

A DELFIN Díj nyertesei 2017-ben:

- „Fenntartható innováció” kategóriában:
  - Villámfordítás Fordítóiroda
  - FORNAX ICT Infokommunikációs Megoldások Kft.
- „Esélyegyenlőség” kategóriában:
  - Alko-soft Szolgáltató Nonprofit Bt.

- „Klímavédelem” kategóriában:
  - Fővárosi Vízművek Zrt.
- „Fenntartható tudatformálás” kategóriában:
  - ELTE Együtt a Környezettudatos Szemléletért
  - Impact HUB Budapest



A Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés keretében a résztvevők megismerhették a vállalat fenntarthatósági stratégiáját és eredményeit. Gulyás Emese, a Tudatos Vásárlók Egyesületének elnöke bemutatta a „Tudatos Vásárló Piaci Jelentés” című kutatás eredményeit, valamint a résztvevők megismerhették a Telekom saját fenntartható fogyasztói kutatásának eredményeit.

A DELFIN Díjak mellett a Magyar Telekom díjazta a top3 fenntartható beszállítóját is a 2016-os évi fenntarthatósági webértékelés eredményének elismeréseként. 2017-ben az Infirera Corporation, a Nokia Solutions és a Networks TraffiCOM Kft. vehetett át díjat.



#### Fesztiválokon az FN10 Föld-labdája!

A Fenntarthatósági Nap hangulatába kaphattak betekintést a VOLT, az EFOTT és a Campus Fesztiválon fesztiválozók. A VOLT fesztiválon a Quimby, az EFOTT és a Campus esetében pedig az Irie Maffia „dobta be” a Föld-labdát a nagyszínpad közönsége közé, a fiatalok pedig hatalmas lelkesedéssel tartották fenn



a „Földet”. Az FN10 látogatói az esti afterpartyn is találkozhattak az Irie Maffia tagjaival.

#### E-aláírás és e-ÁSZF a papírtmentes működésért

A papírfelhasználási költségek csökkentése és a folyamatok egyszerűsítése céljából alakította át a vállalat az üzletek működését. A tabletes e-aláírás bevezetésével a cél az, hogy az üzletekben keletkező nyomtatott dokumentumok mennyiségét, a nyomtatás, archiválás és tárolás költségét minimálisra csökkentse a vállalat, ezzel együtt gyorsítsa és automatizálja a dokumentumkezeléssel járó adminisztrációs munkafolyamatokat.

Ugyancsak közel egy tonna papírt és nyomtatási költségét tudja évente megtakarítani a vállalat az e-ÁSZF bevezetésével. Az online működésnek köszönhetően az e-ÁSZF-ben bekövetkező változások automatikusan kerülnek átvezetésre, emellett a dokumentum akadálymentesített üzemmódban is elérhetővé vált.



#### Karbonsemlegesség

A Magyar Telekom Csoport 2017-ben is karbonsemlegessé vált. Korunk egyik legsúlyosabb problémája a klímaváltozás, amely nagyrészt az emberiség által a légkörbe juttatott szén-dioxid következménye. A Telekom már a 90-s években felismerte a környezet- és a klímavédelem fontosságát, amely szemlélet szervezésen beépült tevékenységébe. A fenntarthatósági stratégiájában lefektetett célok mentén, innovatív megoldásokat alkalmazva a Telekom folyamatosan csökkentette a működése során felhasznált energiát és növelte az energiahatékonyágát.

A vállalat modernizálta hálózatát és adatközpontjait, növelte hibrid és elektromos autók arányát a céges autóflokkban, és egyre hatékonyabb eszközöket és megoldásokat alkalmaz. Több infrastruktúrájának energiaellátását oldja meg szél- és/vagy napenergiával, és saját működése során is előnyben részesíti a fenntartható infokommunikációs termékek és szolgáltatások igénybevételét. A teljesen karbonsemleges működés eléréséhez két kiemelt projekt járult hozzá. A Telekom Csoport magyarországi elektromosenergia-felhasználását 100 százalékban megújuló energiaforrásból vásárolja, a fosszilisenergia-felhasználásból származó kibocsátását pedig zöldprojektek támogatásával semlegesítette.