

Nachhaltigkeitsbericht 2020 Spectos GmbH



“Service-Qualität für eine nachhaltige Zukunft”



United Nations
Global Compact



Vorwort	<u>3</u>
Spectos auf einen Blick	<u>4</u>
Management	<u>5</u>
Säulen der Nachhaltigkeit	<u>13</u>
Kennzahlen	<u>30</u>
Berichtsrahmen	<u>43</u>
Herausgeber	<u>44</u>

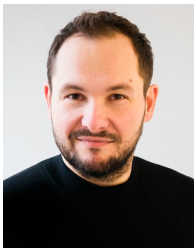


Service-Qualität für eine nachhaltige Zukunft

Wir, die Spectos GmbH, sind ein international agierendes Unternehmen in den Bereichen Datenerhebung, Datenanalyse, Technologie, Digitalisierung und Operations. Seit 20 Jahren entwickeln wir für unsere Kunden maßgeschneiderte Lösungen für Monitoring, Steuerung und Verbesserung ihrer Service-Qualität in den Branchen Logistics, Mobility, Healthcare, Consumer Services, Urban & Public Services, Commerce.

Seit der Gründung im Jahr 2001 haben wir als Unternehmen das Thema Nachhaltigkeit von Anfang an in unserer DNA. Konstantes und nachhaltiges, nicht nur schnelles Wachstum, gute Arbeitsbedingungen für unsere Mitarbeiter, gleiche Chancen für alle, umweltbewusstes Handeln und agiles Arbeiten in flachen Hierarchien prägen schon immer unsere Unternehmenskultur.

Nach der erstmaligen Veröffentlichung des CSR Reports im Jahr 2019, haben wir im Jahr 2020 unsere Aktivitäten im Bereich Corporate Social Responsibility trotz der schwierigen Umstände, verursacht durch die Covid-19 Pandemie, kontinuierlich ausgebaut. Mit der erfolgreichen Zertifizierung nach ISO 14001 für das Spectos Umweltmanagement, sowie dem Erhalt der Ecovadis Silberplakette für Nachhaltigkeit unterstreichen wir unsere Verantwortung und Ambitionen als nachhaltiges Unternehmen.



Viel Freude beim Lesen!

Niels Delater, CEO

**21 Jahre Erfahrung im
Bereich Service-Qualität**

**>5% F&E Investitionen für
Agile Produkt- und
Prozessentwicklung**

**Nachhaltiges Wachstum
Durchschnittlich 10% pro
Jahr seit 2001**

**Flache Hierarchien,
schlanke Organisation**

**Fairer Umgang mit
Lieferanten und
Partnern.**

Agile Arbeitsweise

**Flexible und
familienfreundliche
Arbeitsorganisation.**

**Interdisziplinäres,
internationales Team
an 7 Standorten
weltweit.**



Nachhaltigkeitsstrategie

Die Nachhaltigkeitsstrategie von Spectos stützt sich auf **weltweit einheitliche Codes und Standards**. Als Unternehmen und **Mitglied des Global Compact** übernehmen wir Verantwortung in den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsnormen und Umweltschutz und geben damit ein öffentliches Commitment zur Unterstützung der Nachhaltigkeit.

Mit unseren firmeninternen Richtlinien und effizient gestalteten Prozessen holen wir unsere Mitarbeiter ab und signalisieren als Arbeitgeber, dass Nachhaltigkeit zählt und die damit verbundenen Aufgaben wichtig sind. Damit tragen wir **als Team** nicht nur zum Umweltschutz und zur Arbeitssicherheit bei, sondern senken auch Ressourcen und Kosten.

Um unsere **unternehmerische Nachhaltigkeit zu messen und zu bewerten** nutzen wir verschiedene Methoden und Instrumente und nehmen damit entscheidend Einfluss auf unsere Geschäftstätigkeit und Produkte und sind in der Lage Dienstleistungen ganzheitlich zu betrachten. Damit schaffen wir eine wesentliche **Grundlage für Geschäftsentscheidungen** und die Kommunikation mit allen Stakeholdern.



United Nations
Global Compact



Spectos GmbH – Bessere Ergebnisse durch bessere Steuerung

Treue Kunden – die Grundlage für gute Performance.

Die Spectos GmbH ist ein mittelständisches Unternehmen in privater Hand, gegründet 2001 in Dresden. Seitdem sind wir stetig gewachsen und haben unsere Präsenz international ausgebaut mit Büros in Europa, Nordamerika und Asien. Seit 17 Jahren unterstützen wir Organisationen dabei, ihre Performance durch die Analyse und Steuerung von Daten über ihre Kunden und Prozesse zu verbessern.

Unser Anspruch ist es, Daten und Informationen für alle greifbar zu machen, die Lücke zwischen Analyse und Maßnahmen zu schließen und dadurch kontinuierliche Verbesserung im Tagesgeschäft zu erreichen.

Qualität – von Anfang an

Spectos ist Qualitätsdienstleister – die Qualitätssicherung hat ihren Anfang in unserer Arbeit. Daher arbeiten wir ständig auch an der Verbesserung unserer internen Prozesse. Unser Streben: Unsere Entwicklungen und Services mit dem optimalen Mix aus Zuverlässigkeit, Effektivität und Effizienz auszustatten, um so die besten Voraussetzungen für die Zielerreichung unserer Kunden zu schaffen.

Vertrauen ist der Schlüssel, wenn es um die Messung und Verarbeitung von komplexen Daten und Zahlen geht. Wenn die Anspruchsgruppen unserer Kunden von den erhobenen Daten überzeugt sind, dann ist dies eine Motivation, Qualitätsstandards zu halten und sich noch weiter zu verbessern. Deshalb arbeiten wir mit mehreren unabhängigen Prüfern die regelmäßig bestätigen, dass unsere Systeme internationale Standards erfüllen.

Unser Team – Experten für Performance und Service-Qualität

Unser Team besteht aus internationalen Experten verschiedener Branchen und unterschiedlichster Fachrichtungen. Wir sprechen in jeder Hinsicht die Sprache unserer Kunden! Wir sprechen Marktforschung, Software, Statistik, Technologie, Kundenservice, Qualitätsmanagement, Six Sigma und managen die Projekte unserer Kunden flexibel vom Standort Dresden oder auch direkt vor Ort.

Unsere Arbeitsweise – Die Six Sigma Philosophie

Six Sigma ist eine Sammlung von Strategien, Methoden und Werkzeugen zur Prozessoptimierung. Die Idee hinter Six Sigma ist es – über die systematische Nutzung von Kundenfeedbacks – eigene Prozesse, Qualität und Kundenzufriedenheit kontinuierlich zu verbessern, sowie sich schnell neuen Bedingungen durch Innovation anzupassen. Wir haben bei der Entwicklung unserer Systeme die Six Sigma Philosophie immer im Hinterkopf. Durch unseren pragmatischen und schlanken Ansatz holen wir das Beste aus Six Sigma für unsere Kunden heraus.

Ständige Verbesserung und Corporate Social Responsibility

Ein ständiges Bestreben unseres Unternehmens ist es, das Erreichte permanent zu verbessern. Als Verbesserung verstehen wir die Weiterentwicklung unserer Produkte und Lösungen, um im Wandel der Märkte als erster Ansprechpartner für unsere Kunden zur Verfügung zu stehen. Weiterhin verstehen wir unter Verbesserung, die in unserem QMS eingerichteten Prozesse und Abläufe zu optimieren und deren Wirkungsgrad und Nachhaltigkeit im Sinne der Corporate Social Responsibility (CSR) zu erhöhen.

Integration in die Führungsinstrumente

Die Kennzahlen zur Nachhaltigkeitsstrategie sind direkt in das Führung Cockpit des Unternehmens (*Balanced Score Card*) integriert und finden sich dort in den Zielen und Ergebnisse in allen Bereichen wieder.

Nachfolgend beispielhaft eine Auflistung einiger Kennzahlen zur Nachhaltigkeit aus der BSC:

Human Resources	Kunden	Prozesse	Finanzen	Umwelt
Fluktuation	Zertifizierte Produkte & Services	Anteil Lieferanten mit Zertifizierung (9001 / 14001 / 27001)	Umsatzwachstum	Wasserverbrauch
Anteil Frauen im Unternehmen & in Führungspositionen	Agile Umsetzung von User Stories	Elektronischer Dokumentenversand	F&E Anteil	Energieverbrauch
Anteil internationaler Mitarbeiter	Anteil Kunden nach Zertifizierung 14001	Unterstützung Nachhaltigkeit beim Kunden durch Spectos eigene Produkte	Kosteneinsparung durch Digitalisierung Dokumentenmanagement	Anteil Elektro / Hybridfahrzeuge in der Flotte
Anteil Mitarbeiter unter 16 Jahren				Anteil Nutzung ÖPNV Mitarbeiter

Wir als Spectos haben in der Unternehmensführung die Grundsatzentscheidung getroffen, Korruption in der gesamten Unternehmenstätigkeit, auch entlang der gesamten Lieferkette, nicht zu dulden und präventiv dagegen vorzugehen, und in unsere Strategie integriert.

Hierzu wurde eine **firmeninterne Richtlinie** erstellt, welche allen Mitarbeitern zugänglich ist, diese **sensibilisieren** soll und zudem eine **Handlungsanleitung** für alle darstellt. Diese Richtlinie gilt bei jedem Geschäftsvorfall, gegenüber **sämtlichen Geschäftspartnern, Behörden und Dritten** sowie bei allen internen Vorgängen und wird bei Verstößen konsequent verfolgt und angemessen geahndet.

Verbot von Bestechung, Bestechlichkeit und Korruption

Wir achten strikt darauf, dass Zuwendungen an Geschäftspartner und Mitarbeiter finanziell nur **geringwertige Aufmerksamkeiten** darstellen, die rechtlich unbedenklich sind und nach Sitte und Höflichkeit üblich sind (z. B., je nach Anlass, ein übliches Spectos GmbH Geschenk oder ein Blumenstrauß). Zudem achten wir darauf, dass es sich bei Bewirtungen für Geschäftspartner oder Mitarbeiter um eine dem Anlass entsprechende Einladung handelt.

Auch im Sinne der Geschäftstätigkeiten an sich bedeutet dies, dass kein Beschäftigter der Spectos GmbH im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit Anreize, Vergünstigungen, Bevorzugungen oder sonstige Vorteile anbieten, versprechen, fordern oder annehmen darf, die darauf abzielen, faire, objektive und sachgerechte Entscheidungen zu beeinflussen oder nur den Anschein dessen erwecken.

Korruption im Umgang mit Vertretern und Beratern

Im Interesse der Spectos GmbH halten wir uns an verschiedene Grundsätze sodass gar nicht erst der Anschein eines korrupten Verhaltens entsteht im Umgang mit Vertretern und Beratern. Wir achten strikt darauf, dass die Höhe der Vergütung für Berater, Agenten und Vermittler in einem **angemessenen Verhältnis zum Wert der erbrachten Leistung** und zur persönlichen Qualifikation stehen ebenso marktüblich sein und nicht dazu genutzt werden sollen, Geschäftspartner oder Dritte zu beeinflussen. Zahlungen an Vertreter oder Berater dürfen nicht in Bar und nur ausschließlich mit entsprechendem Beleg erfolgen.

Die Kontrolle dessen erfolgt sowohl firmenintern im Prozess "Accounting" sowie über den externen Steuerberater. Alle Vertreter und Berater, welche für die Spectos tätig sind haben sich **strikt an die nationalen und internationalen Gesetze** zu halten. Zuwiderhandlungen werden verfolgt und mit einer fristlosen Aufhebung des Geschäftsvertrages geahndet.

Korruption im Umgang mit Spenden und Sponsoring

Die Spectos unterstützt **wohltätige Projekte** um sich gesellschaftlich zu engagieren und um der Gesellschaft, in der wir tätig sind, etwas Positives zurückzugeben. Das Engagement in Form Sponsoring-Aktivitäten beispielsweise bei der **Heidler Soccer Arena** dient dem sozialen, dem Sport sowie sonstigen gesellschaftlichen Aktivitäten.

Korruptionsprävention

Um die Korruptionsgefahr zu kontrollieren, zu steuern und zu minimieren handeln wir nach **4 Grundprinzipien**. Geschäftsführung und Führungskräfte der Spectos GmbH haben auch bei der Umsetzung und Einhaltung dieser Richtlinie eine **Vorbildfunktion**. Die Führungskräfte sind dazu verpflichtet, konsequent und eigenverantwortlich korruptem Verhalten in ihren jeweiligen Bereichen zu begegnen. Neben den Führungskräften haben alle Beschäftigten die Pflicht, auf schwerwiegende Missstände, wie fehlerhafte Organisationsstrukturen oder den Verdacht eines Rechtsverstößes unverzüglich an den Prozessmanager zu melden. Zum Schutz jedes Beschäftigten und der Spectos GmbH haben geschäftliche Entscheidungen, Zuwendungen jeglicher Art, die Anbahnung von Geschäftsbeziehungen sowie kritische Tätigkeiten dem Grundsatz der Transparenz und dem **Vier-Augen-Prinzip** zu folgen.

Alle Beschäftigten haben die Pflicht, auf Verstöße oder den Verdacht eines Rechtsverstößes in Zusammenhang mit dem „**Verhaltenskodex**“ dieser „Anti-Korruptionsrichtlinie“ hinzuweisen. Damit soll keine Misstrauenskultur geschaffen werden. Zum Schutz des Gesamtunternehmens ist es jedoch erforderlich, schwerwiegende Verstöße zu melden, um notwendige Maßnahmen ergreifen zu können.

Jeder Beschäftigte ist mit der Anti-Korruptionsrichtlinie und der Korruptionsproblematik bei Dienstantritt in geeigneter Form vertraut zu machen. Die Prozessmanager haben die **Sensibilisierung** durch präventive Maßnahmen und durch einen gemeinsamen Austausch über gegebenenfalls vorhandene Schwachstellen sicherzustellen. Darüber hinaus wird durch regelmäßige Schulungen das Korruptionsrisiko minimiert und die Sensibilität bei den Beschäftigten erhöht.

Unsere Stakeholder

Wir als Spectos sind bestrebt und stehen in **kontinuierlichem Austausch und intensivem Dialog** mit unterschiedlichen Interessengruppen. Dazu zählen alle Unternehmen und Einrichtungen, die durch die Entscheidung oder das Handeln beeinflusst werden oder umgekehrt diese Entscheidung selbst beeinflussen können.

Mitarbeiter	Kunden	Lieferanten	Behörden
Organisationen	Wissenschaftliche Einrichtungen	Gesellschaft	Verbände

Ein vertrauensvoller und transparenter Austausch stehen dabei im Vordergrund und sind die Grundlage für eine **gute Zusammenarbeit und eine wertschöpfende Geschäftsbeziehung**.

Wir sind bestrebt kontinuierlich die Kommunikation mit externen Stakeholdern zu pflegen um Erfahrungen auszutauschen, Probleme identifizieren und wertvolle Entwicklungen vorantreiben zu können.

Die Säulen der Nachhaltigkeit der Spectos Group

Energie,
Klima & Umwelt

Agile & Digitale
Prozesse

Engagement im
Smart City Bereich

Human
Capital



United Nations
Global Compact

Spectos GmbH – Zusammen für Nachhaltigkeit!

Der Umweltschutz gehört zu den Unternehmensgrundsätzen der Spectos GmbH.

Er steht dabei nicht losgelöst von unseren anderen Zielen, sondern ist **integraler Bestandteil unserer langfristigen Unternehmensstrategie** und richtet sich auf alle Bereiche des wirtschaftlichen Handelns sowie auf die gesellschaftliche Verantwortung.

Unser Streben nach einer höchstmöglichen Qualität beinhaltet für die Spectos GmbH auch den **sparsamen Umgang mit Ressourcen**. Dies gilt nicht nur für unsere Entwicklungsprozesse, sondern auch für unsere Produkte.

Das Unternehmen Spectos GmbH verpflichtet sich zur ständigen **Verbesserung des betrieblichen Umweltschutzes** und zur weitestgehenden Verhütung von Umweltbelastungen.

In einer jährlichen **Risikobetrachtung**, welcher zudem Bestandteil der jährlichen **Zertifizierung nach DIN EN ISO 14001** ist, gewährleisten wir die Grundsätze Im Sinne der Nachhaltigkeit kontinuierlich einzuhalten und umzusetzen.



Spectos GmbH – Service-Qualität für Nachhaltigkeit!

1. Wir ordnen den Umweltschutz den vorrangigen Unternehmenszielen zu und nehmen ihn in die **Grundsätze zur Führung des Unternehmens (BSC)** auf. Ihn zu verwirklichen ist ein kontinuierlicher Prozess.
2. Wir halten Umweltgesetze, Verordnungen und Vorschriften ein. Über diesen Anspruch hinaus sind wir bestrebt im Rahmen unserer wirtschaftlichen Möglichkeiten die beste verfügbare und den **Umweltstandards entsprechende Technik** einzusetzen um jegliche negative Auswirkung unserer Arbeit auf die Umwelt zu vermeiden.
3. Wir informieren unsere Mitarbeiter ausführlich über Umweltaspekte, motivieren sie zu **umweltbewusstem Verhalten** und legen in unseren Geschäftsprozessen einen besonderen Schwerpunkt auf den Umweltschutz.
4. Die Fachkompetenz zum Umweltschutz wird durch die Geschäftsführung so organisiert, dass eine umfassende Information und **Einbeziehung in alle Entscheidungen** sichergestellt ist.
5. Wir entwickeln, überwachen und **optimieren Prozesse und Dienstleistungen**, um Umwelt und Risiken zu minimieren.

Spectos GmbH – Service-Qualität für Nachhaltigkeit!

6. Es werden Maßnahmen ergriffen, um den Einsatz an Energien und Betriebsstoffen und anderen natürlichen **Ressourcen zu verringern**.
7. Die Auswirkungen von vorhandenen umweltrelevanten Fahrzeugen werden in unternehmerische Entscheidungen mit einbezogen, sodass der Spectos eigene Fuhrpark **ausschließlich mit Elektrofahrzeugen** betrieben wird.
8. Wir beziehen Lieferanten und Fremdfirmen in das Umweltschutz– und Energiekonzept der Spectos GmbH mit ein. Bei der Auswahl unserer Lieferanten achten wir stets darauf, dass diese nach DIN ISO 14001 zertifiziert sind bzw. Produkte von Unternehmen bereitstellen, welche nach den aktuellen **Standards gemäß ISO 14001 zertifiziert** sind und alle notwendigen, umweltschonenden Ansprüchen gerecht werden.
10. Wir erfassen unsere Tätigkeiten, die Auswirkungen auf die Umwelt haben, dokumentieren und beurteilen diese. Daraus leiten wir entsprechende **Ziele und Maßnahmen für Verbesserungen** ab.
11. Wir stellen sicher, dass unsere Leitlinien und Umweltziele an **allen Standorten der Spectos GmbH** eingehalten werden.

Die Einhaltung der Nachhaltigkeitsstandards in der Lieferkette sind elementarer Wertschöpfungsfaktor bei der Spectos Group.

In der Auswahl geeigneter Lieferanten achten wir akribisch darauf, dass unsere Lieferanten sich ebenso an die wichtigsten Kriterien im Nachhaltigkeitsmanagement halten.



Wirtschaftlich



Soziale



Ethisch



Ökologische Standards

Mit Hilfe einer **Nutzwertanalyse** priorisieren wir geeignete Lieferanten nach die für uns wichtigsten Kriterien.

Als **Qualitäts- und Nachhaltigkeitsfaktoren** zählen bei der Lieferantenbewertung vor allem nachhaltige und zertifizierte Prozesse (z.B. ISO 9001 / ISO 14001). Darüber hinaus prüfen wir bei den wichtigsten Lieferanten Richtlinien hinsichtlich Entlohnung, Mitarbeiter, Compliance.

Die TOP Lieferanten sind im operativen Prozess in regelmäßige Controllingprozesse eingebunden und regelmäßiger Überprüfung unterzogen. Die Aktualisierung von Zertifikaten und Nachweise zu Richtlinien werden jährlich geprüft.

Bewertungskriterien bei der Auswahl geeigneter Lieferanten:

I

Kriterien	Gewichtung
Preis	20%
Qualität	25%
Lieferflexibilität	15%
Termintreue	15%
Nachhaltige Produkte	25%
Gesamtbewertung	100%

Preferred (90-100 Punkte): die besten Lieferanten;
Accepted (70-89 Punkte): gute Lieferanten;
Restricted (50-69 Punkte): mäßige Lieferanten, die auf Basis von Zielvorgaben zur Verbesserung angehalten werden;
Desourced (< 50 Punkte): schlechte Lieferanten, von denen nach Möglichkeit keine Waren mehr bezogen werden



Lieferantenbewertung GF 2020/2021 (Auszug)

Lieferant	Relevanz UMS	Nachweis Zertifikat 14001	Preis	Qualität	Liefer- flexibilität	Termin- treue	Nachhaltige Produkte	Gesamt- bewertung	letzte Prüfung
Otto Office	x	x	20	20	20	20	20	100	06.05.2021
Dussmann	x	x	15	10	10	15	25	75	06.05.2021
R+V Lebensversicherung	x	x	10	15	10	10	10	55	06.05.2021
Vodafone	x	x	25	15	10	10	15	75	06.05.2021
Cadootz	x		25	20	15	20	20	100	06.05.2021
DHL	x	x	20	15	15	15	15	80	06.05.2021
Media Logistik	x	x	20	20	20	20	20	100	06.05.2021
Flyeralarm	x	x	25	15	15	20	20	95	06.05.2021
BigLine	x		25	20	15	20	20	100	06.05.2021
Nespresso	x	x	15	20	20	20	25	100	06.05.2021
UPS	x	x	15	15	25	15	15	85	06.05.2021



Spectos Produkt-Portfolio - Monitoring & Verbesserung der Service-Qualität

1. Software Services (RTPM Suite)
2. Hardware Services
3. Projektmanagement Services
4. Support Services

Diese Services setzen sich zu spezifischen Lösungen in den Kategorien zusammen:

Customer Experience Management, Employee Experience Management, Process Digitization & Automation, Process Monitoring & Audit Management

Im Jahr 2020 wurden nachhaltig auf Basis der Spectos Lösungen:

63 Projekte gemanaged, aufgesetzt und durchgeführt

406 User-Stories erfolgreich im Bereich der Produktentwicklung umgesetzt

33,4 Mio. Support Transaktionen durchgeführt.

Spectos Produkt-Entwicklungsprozess (Service Management)

Agile Entwicklungsmethoden bieten die Möglichkeit, die eingesetzten und notwendigen Technologien regelmäßig zu überprüfen und zu hinterfragen. Dadurch werden sowohl menschliche, wie auch technische Ressourcen geschont und nur das entwickelt, was der Kunde auch tatsächlich will und nutzt.

"Perfektion ist nicht dann erreicht, wenn es nichts mehr hinzuzufügen gibt, sondern wenn man nichts mehr weglassen kann."

Für die Nachhaltigkeit der Entwicklung sorgt der implementierte Test-Driven Development als Grundlage für Clean Code und Simplicity (einfach und schlank - nicht vollumfassend und aufgebläht). Der Einsatz etablierter Technologien mit großer Community und Erfahrung sichert einen langfristigen Support und Anwendbarkeit der entwickelten Services.

Neben der technischen Dimension werden bei allen Services grundsätzlich auch die Ökonomischen, Ökologischen, Individuellen und Sozialen Dimensionen in die Entwicklung mit einbezogen. Nur so glauben wir, nachhaltige Produkte für unsere Kunden und die Gesellschaft entwickeln zu können.

Die einzelnen Dimensionen der jeweiligen Services werden im Folgenden dargestellt.

Spectos RTPM Plattform

Die eigens entwickelten Software-Services der Spectos RTPM Plattform wurden von Anfang an unter Betrachtung des Umwelterhalts, Effizienz & Suffizienz als auch einer Konsistenz-Strategie entwickelt, sodass uns diese mit Blick auf die Ziele nachhaltiger Entwicklung voranbringt.

Technische Dimension	Ökonomische Dimension	Ökologische Dimension	Individuelle Dimension	Soziale Dimension
<p>Eine Service-orientierte Architektur hilft dabei, einzelne Komponenten voneinander zu kapseln und ohne große Abhängigkeiten zu aktualisieren oder komplett zu ersetzen.</p> <p>Dadurch reduziert sich der benötigte Einsatz von Rechentechnik und Ressourcen.</p> <p>Für die Entwicklung der Module wird auf etablierte Technologien zurückgegriffen, um nachhaltigen Support zu gewährleisten.</p>	<p>Die RTPM Suite gewährleistet einen effizienten und kostengünstigen Einsatz im B2B Enterprisebereich ohne erhebliche Setupkosten und Investitionen beim Kunden.</p> <p>Kunden erhalten dadurch einen einfachen, schnellen und komfortablen Zugriff auf Ihre Daten und sparen sich aufwändige Erhebungs- und Auswertungsprozesse.</p> <p>Maßnahmen können direkt über die RTPM Suite gestartet werden.</p>	<p>Durch den jederzeit digital und geräteunabhängigen Zugriff auf die Daten, sparen die Kunden Zeit, Geld und Ressourcen (z.B. Vermeidung von Reisen, Versand großer Datenmengen, Druck von Auswertungen)</p> <p>Die hybriden und digitalen Instrumente erlauben eine effiziente Erhebung und Verarbeitung von Prozessüberwachungsdaten und tragen so zur Reduktion von Ressourcen ein. (z.B: Papier zur Erhebung von Offline Daten, Gedruckte Formulare, etc.)</p>	<p>Die Oberflächen und der Aufbau der RTPM Suite und ihrer Module sind so gestaltet, dass jeder Nutzer seine individuellen Einstellungen nutzen kann (z.B. Sprache, Design), um die tägliche Anwendung zu komfortabel wie möglich zu gestalten.</p> <p>Darüber hinaus ist über das browserbasierte, responsive Design sichergestellt, dass jeder Nutzer, unabhängig von seinem Gerät oder Betriebssystem die Plattform, die Module und ergänzenden mobilen Applikationen nutzen kann.</p>	<p>Das Design der RTPM Suite stellt einen barrierefreien Zugang sicher.</p> <p>Die Basisfunktionalitäten der Plattform stellen den Zugang aller Teammitglieder sicher.</p> <p>Vielfältige Interaktionsfunktionen gewährleisten und fördern die datenbasierte Kommunikation im Team und objektivieren die Zusammenarbeit zur komplexen Sachverhalten (z.B. der Kunden -und Mitarbeiterzufriedenheit)</p> <p>Hohe Datenschutzstandards sichern die Integrität und Privacy der Nutzer.</p>

Projektmanagement & Customizing

Um Lösungen erfolgreich beim Kunden zu implementieren und Kunden bei der Einführung und Customizing zu begleiten, bieten wir Success Packs an, welche über einen Prozess-Design und Implementierungsprozess anfänglich und kontinuierlich unterstützen.

Technische Dimension	Ökonomische Dimension	Ökologische Dimension	Individuelle Dimension	Soziale Dimension
<p>Über agile Service-Design Workshops und technische Boards unterstützen wir den Kunden bei der Definition seiner Anforderungen.</p> <p>Agile Methoden wie Scrum, Kanban, User Stories und damit verbundene Akzeptanzkriterien und Priorisierungen, helfen wir dem Kunden, mit uns gemeinsam die bestmögliche Lösung zu finden.</p> <p>Dabei kommen alle Aspekte der Nachhaltigkeit zum Tragen.</p>	<p>Durch die agile Methodik unseres Customizing-Ansatzes definiert der Kunde vorab sein Must-Haves, Should-Haves, Nice-to-Haves.</p> <p>Damit ist eine kostenseitige Einschätzung für die gewählte Lösung beim Kunden deutlich einfacher und der Kunde bekommt genau die Lösung, die er gemeinsam mit uns erarbeitet hat - Nur soviel wie nötig!</p> <p>Dadurch sind die Ergebnisse agiler Projekte deutlich nachhaltiger und wirtschaftlicher.</p>	<p>Indem Anforderungen klar definiert werden, werden keine menschlichen, wie materiellen Ressourcen für die Implementierung und den Betrieb der Spectos Lösungen verschwendet.</p> <p>Die beste Lösung setzt sich nur aus den notwendigen Elementen aus Technologie, Projektmanagement und Support zusammen.</p> <p>Durch den Customizing-Prozess werden ebenfalls die Prozess beim Kunden beleuchtet und auf den Ressourceneinsatz optimiert.</p>	<p>Statt vorgefertigter Funktionslisten, von denen die meisten Kunden nur einen Bruchteil nutzen, bekommen unseren Kunden eine maßgeschneiderte Lösung.</p> <p>Dabei gehen wir individuell auf die Bedürfnisse der Stakeholder und Rollen im Unternehmen ein, wodurch sich jeder in der "neuen" Lösung wiederfindet.</p> <p>Das erhöht die Akzeptanz der Lösung und sicher den langfristigen Einsatz.</p>	<p>Sozialer Zusammenhalt, Arbeitsteilung innerhalb von Team und objektive Bewertung der Performance sind die Grundlage für erfolgreiche Teams.</p> <p>Diese Aspekte fördern wir über unsere Lösungen und bedenken im Rahmen des Customizing die Effekte der Neueinführung auf Team, Abteilung und soziale Gefüge im Unternehmen.</p>

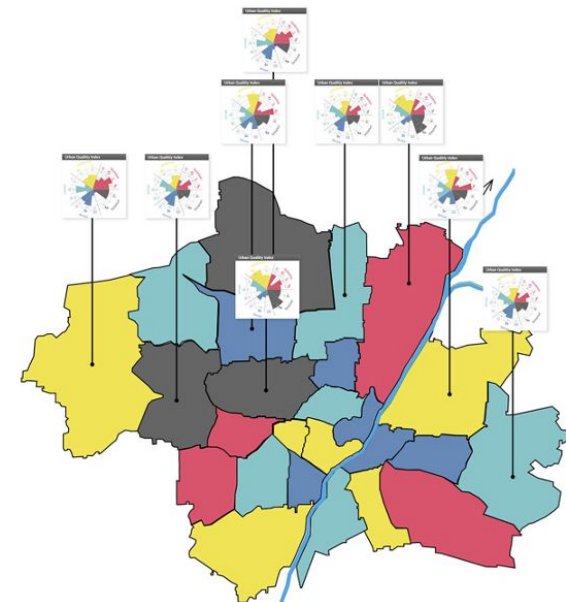
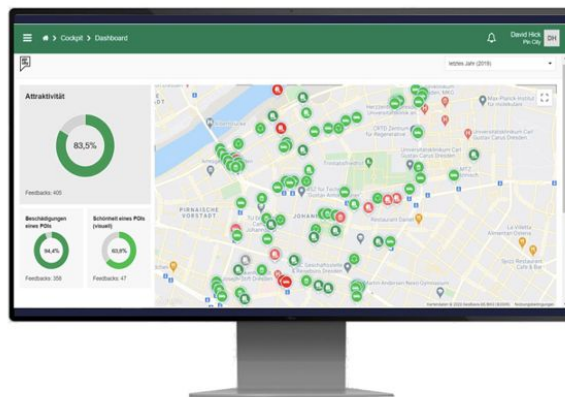
Support

Parallel zur RTPM Plattform und dem Projektmanagement bieten wir professionelle Support-Services zur Vervollständigung unserer Lösungen an. Die Services reichen von Call-Center und Hotline Services bis hin zu Erfassungs- und Digitalisierungsdienstleistungen.

Technische Dimension	Ökonomische Dimension	Ökologische Dimension	Individuelle Dimension	Soziale Dimension
<p>Die Support Services werden gemeinsam mit dem Kunden designed und sind nahtlos über die RTPM Suite und/oder die System der Kunden integriert.</p> <p>Ziel der technischen Anbindung ist eine möglichst effiziente Nutzung manueller Ressourcen.</p> <p>Die technische Unterstützung für die Qualität und Integrität der Support-Services steht dabei im Vordergrund.</p> <p>Agile Anpassung an sich ändernde Anforderungen und Standards sind jederzeit sichergestellt.</p>	<p>Die fortschreitende Digitalisierung von Support-Services führt zu wachsendem ökonomischen Druck auf analoge Support-Prozesse.</p> <p>Daher ist das Ziel durch hybride und verteilte Prozesse möglich flexibel und 24/7 über digitale Kanäle Support zu leisten und trotzdem einen exzellenten und persönlichen Support sicherzustellen.</p> <p>Die Optimierung wiederholter, manueller Eingaben durch Algorithmen gewährleistet hier einen wirtschaftlichen Support.</p>	<p>Papiergebundene und analoge Prozesse belasten sowohl menschliche, wie auch materielle Ressourcen.</p> <p>Wir suchen bei unseren Support-Services daher immer nach der besten Möglichkeit, analoge Prozesse zu ersetzen oder wo nicht nicht möglich, zumindest mit digitalen Konzepten (hybrid) zu ergänzen.</p> <p>Ziel sind moderne, digital unterstützte und damit ressourcenschonende, ökologische Support-prozesse.</p>	<p>Die vollständige Digitalisierung von Supportprozessen, z.B. durch Chatbots oder Sprachcomputer bedeuten häufig einen Verlust an persönlicher Bindung und Identifikation mit Marken und Unternehmen.</p> <p>Wir achten bei unsere Support-Services auf die persönliche und menschliche Ebene, um individuelle Themen behandeln und bearbeiten zu können.</p>	<p>Verteilte Teams, Digitale Prozesse und eine zunehmend technisierte Umwelt führen teilweise zu sozialem Disconnect.</p> <p>Über unsere modernen Support-Services wollen wir genau diese Brücke zwischen Technologie und dem persönlichen Kontakt schlagen und für unsere Kunden und deren Kunden eine nachhaltige soziale Erfahrung schaffen.</p>

Basierend auf den Ergebnissen des Forschungsprojektes Data4City gemeinsam mit der TU Dresden, entwickelt Spectos einen „Urban Quality Index“ mit Indikatoren und Fragen, der in einem Reallabor in Dresden für 2 Monate pilotiert wurde.

Der Index basiert auf Jan Gehls (bekannter Stadtplaner für bürgerorientierte Städte) Ansatz der Urban Quality Criteria und soll Städten helfen, Nachhaltigkeit und Bürger-Experiences messbar zu machen.



Beispielhafte Visualisierung des Healthy City Index (hier in anderer Zusammensetzung von Indikatoren) in Form eines Spinnennetzdiagramms für jeden Münchner Stadtteil und des CityCockpits mit den einzelnen POIs

Die Mitarbeiter unseres Unternehmens sind eine der wichtigsten Ressourcen als auch einer der essentiellen Erfolgsfaktoren der Spectos GmbH und werden mit Würde und Respekt behandelt. Durch **flache Hierarchien, unsere agile Arbeitsweise**, klar definierte Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten fördern wir Eigenverantwortung, Selbständigkeit und die kreativen Freiräume aller Mitarbeiter. Damit fördern wird die Teamarbeit prozessintern und -übergreifend an allen Standorten und erreichen eine andauernde Verbesserung aller Unternehmensaktivitäten.

Im Jahr 2019 durften wir durchschnittlich 30 Mitarbeiter zum Unternehmen zählen. Das stetige Wachstums des Unternehmens bedingte auch eine steigende Anzahl der Mitarbeiter - seit 2016.

Dabei machen wir bei Spectos keine geschlechtsspezifischen Unterschiede und fördern wir zudem die **Entwicklung von weiblichen Fach- und Führungskräften** kontinuierlich. Mit Ende 2019 waren **44 % der weiblichen Angestellten auch in Führungspositionen** tätig. Wir haben es uns zum Ziel gemacht diesen in den kommenden Jahren zu erhöhen.

Das Prinzip der Gleichberechtigung gilt auch für unsere ausländischen Arbeitnehmer. Mit einem **Anteil von 50% machen diese Mitarbeiter die Hälfte der Belegschaft** aus und bereichern uns sowohl fachlich als auch in kultureller Hinsicht. Ein wichtiger Indikator im Personalmanagement ist für uns die Kennzahl zur Fluktuation. Diese lag im Jahr 2019 bei 2,3 %. Damit konnten wir eine Verbesserung der letzten 5 Jahre um 5 % erzielen. Anzumerken ist dabei, dass **40 % unserer Belegschaft seit mehr als 5 Jahren im Unternehmen** ist. Diese Zahlen belegen eine hohe Identifikation mit dem Unternehmen.

Together for sustainable relationship

Die Mitarbeiter unseres Unternehmens sind eine der wichtigsten Ressourcen als auch einer der essentiellen Erfolgsfaktoren der Spectos GmbH und werden mit Würde und Respekt behandelt.

Durch **flache Hierarchien, unsere agile Arbeitsweise**, klar definierte Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten fördern wir Eigenverantwortung, Selbständigkeit und die kreativen Freiräume aller Mitarbeiter.

Im Fokus steht dabei die Förderung der Teamarbeit prozessintern und -übergreifend an allen Standorten um eine andauernde Verbesserung aller Unternehmensaktivitäten zu erreichen.





Arbeitsumgebung

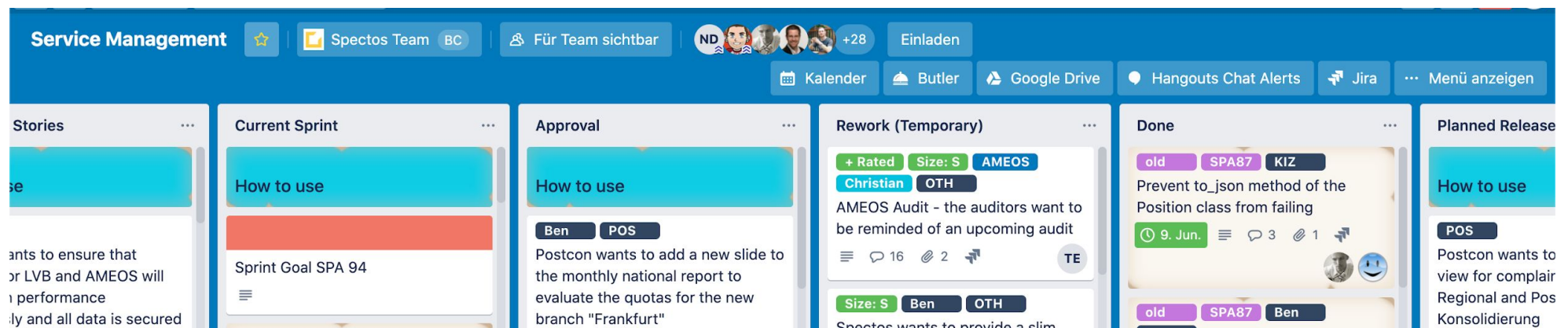
Zur Erhaltung der hohen Identifikation unserer Mitarbeiter mit dem Unternehmen sind wir bestrebt ein dauerhaft **angenehmes Arbeitsumfeld** zu schaffen. Im Zentrum Dresdens, mit Blick auf den Dresdner Zwinger gewährleisten wir unseren Arbeitnehmern eine **zentrale Erreichbarkeit der Büroräumlichkeiten durch Öffentliche Nahverkehrsmittel** oder per Fahrrad, als auch in den Mittagsstunden in dem schönen Park rund um den Zwingerteich. Die Einrichtung Stil des Großraumbüros mit integrierten Meeting- und Konferenzräumen ermöglichen es die Abwicklung der Arbeitsprozesse individuell zu gestalten.

Abgerundet werden unsere Gegebenheiten in Form eines **wöchentlichen Teambrunchs**, welcher durch die Geschäftsleitung organisiert und gestellt wird. Auch hier kommen die individuellen Bedürfnisse unserer Arbeitnehmer auf ihre Kosten und sorgen für eine Zusammenkunft der Teams in angenehmer Atmosphäre.

Arbeitsweise

Wir bei Spectos haben uns die **Agile Arbeitsweise** zu Nutze gemacht um unsere Mitarbeiter kontinuierlich zu fördern, weiterzuentwickeln und die Kommunikation in und zwischen den jeweiligen Prozessen zu optimieren. Diese Methodik haben wir 2019 auf alle Prozesse des Unternehmens ausgerollt. Damit gewährleisten wir unseren Mitarbeitern weiterhin mehr Flexibilität in der Bearbeitung der Themen, ein höheres Maß an **Selbstständigkeit und Selbstverantwortung**.

Die agile Arbeitsweise ermöglicht es uns zudem in **regelmäßigen Abständen mit jedem Mitarbeiter Feedbackgespräche** zu führen und ist ein essentielles Element für die Feedbackkultur bei der Spectos Group. Abgerundet wird diese durch jährliche zusätzliche Bewertungsgespräche mit jedem Mitarbeiter in welchem die erreichten und zukünftigen Ziele evaluiert und angepasst werden. Neben diesen werden daraus zudem **Weiterbildungspläne für jeden Mitarbeiter** entsprechend seiner Fähigkeiten und Kenntnisse erstellt.

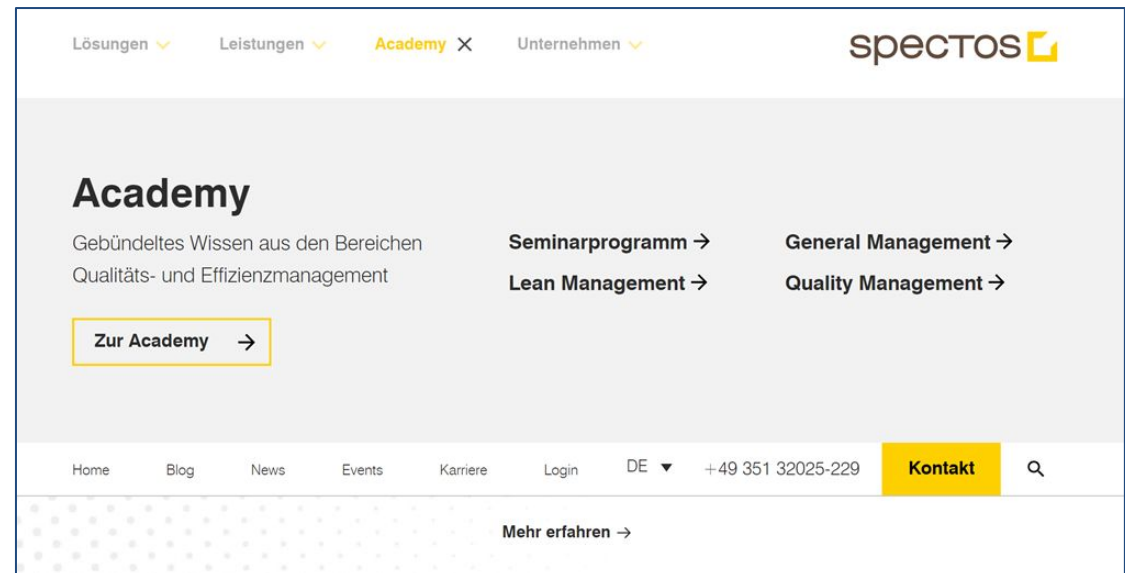


Unternehmensinterne Schulungsinstrumente

Neben den zahlreichen Weiterbildungsangeboten, welche das Unternehmen allen Mitarbeitern anbietet bieten wir zusätzlich die Möglichkeit die Wissensbedürfnisse innerhalb des Unternehmens zu erfüllen. Neben dem bekannten Intranet der Spectos Group wurde im Jahr 2019 das **Spectos Wiki** eingeführt.

Analog des bereits bekannten Wikipedia haben wir ein firmeninternes **Nachschlagewerk für alle Informationen, Arbeitsschritte als auch Begriffserläuterungen** oder -erklärungen aufgebaut was speziell auf die Inhalte von Spectos abgestimmt sind. Für unsere Mitarbeiter dient dies als wichtiges Schulungsinstrument und Wissensspeicher. Wir haben es uns zum Ziel gemacht dieses kontinuierlich weiterzuführen und bis Ende 2020 um weitere Themen zu ergänzen.

Zusätzlich dazu haben wir im Jahr 2019 die **Spectos Academy** aufgebaut. Eine Academy, welche sowohl unseren Kunden als auch unseren Mitarbeitern die Möglichkeit bietet an verschiedenen Seminaren teilzunehmen, welche für den täglichen Arbeitsbedarf von Nutzen sind.



Digitale Arbeitsweise

Die digitale Arbeitsweise ist eines der Hauptinstrumente der Spectos Group zur Erreichung der Unternehmensziele und Abbildung aller Unternehmensaktivitäten. Aufgrund des internationalen Charakters und der **lokal verteilten Teams** halten wir die unternehmensweite Kommunikation über Google Chats und Slack.

Ergänzend dazu werden die Aufgaben für unsere Projekte über die Software Trello gesteuert, gemeinsam bearbeitet und nachgehalten. Damit gewährleisten wir den **täglichen Austausch der Teams** auch an kontinentübergreifenden Standorten. Diese Arbeitsweise ermöglicht es uns Arbeitsplatz und Arbeitszeit für unsere Mitarbeiter flexibel gestalten zu können.

Flexibles Arbeiten

Für eine hohe Motivation und Selbstständigkeit unserer Mitarbeiter bieten wir bei Spectos Arbeitszeitmodelle in Form von **Vertrauensarbeitszeit, Teilzeit, flexiblen Arbeitszeiten sowie Telearbeitszeit** an. Unsere Mitarbeiter ist es möglich zeit- und ortsunabhängig zu arbeiten, sodass Privatleben und Beruf sich individuell für jeden Mitarbeiter vereinbaren lässt.

Dabei halten wir uns an gesetzliche Richtlinien gemäß der gesetzlichen Richtlinien und Vorgaben.

Löhne

Vergütung und weitere Leistungen: **angemessene, marktgerechte Vergütung**, Firmen- und Privattelefon, Vergütungsstruktur in VN angepasst an deutsche Verhältnisse, Ausgleich durch Firmenreise. Keine geschlechtsspezifischen Unterschiede.

Die Spectos GmbH **hält sich an die tariflich vorgegebenen Mindestlöhne** und unterschreitet diese in keinem Fall. Die Spectos GmbH versichert, dass die Löhne nicht zurückbehalten werden und regelmäßig in einer für den Arbeitnehmer geeigneten Form ausgezahlt werden.

Lohnabzüge sind nur im gesetzlichen oder tarifvertraglichen Rahmen zulässig und werden gemäß Lohnschein ausgewiesen. Die Beschäftigten der Spectos GmbH werden damit regelmäßig über die Zusammensetzung ihres Arbeitsentgelts informiert.

Was tun wir als Spectos für die Gleichberechtigung der Arbeitnehmer?

Diversity:

Durch die **internationale Ausrichtung** steht Diversity im Fokus der Spectos Group. Integratives Arbeitsumfeld zur Wertschätzung aller Mitarbeiter. (siehe Kennzahlen)

Interkultureller Austausch

Große Vielfalt hinsichtlich Herkunft, Alter, Geschlecht, Kenntnisse, Fähigkeiten. Unsere Stellen besetzen wir nach Potential, Kenntnissen und Erfahrungen.

Vielfalt in der Belegschaft

Jegliche Form der Diskriminierung, Ausschließung oder Bevorzugung, die auf Grund der ethnischen Herkunft, der Hautfarbe, des Geschlechts, der Religion, der politischen Meinung, der nationalen Abstammung und der sozialen Herkunft vorgenommen wird und die dazu führt, die Gleichheit der Gelegenheiten oder der Behandlung in Beschäftigung oder Beruf aufzuheben oder zu beeinträchtigen, wird unterlassen. Der Grundsatz der Gleichheit des Entgelts für männliche und weibliche Arbeitskräfte bei gleichwertiger Arbeit findet in jedem Fall im Unternehmen Anwendung.



Was tun wir als Spectos für die Sicherheit der Arbeitnehmer?

Arbeitssicherheit hat bei Spectos oberste Priorität.

Stand Arbeitsunfälle 2020: 0 Unfälle

Ziel 2021: 0 Unfälle.

Was haben wir im letzten Jahr getan um eine möglichst geringe Unfallquote aufrecht zu erhalten.

Mit Hilfe regelmäßiger Arbeitsschutzunterweisungen sensibilisieren wir unsere Mitarbeiter für Achtung und Vorsicht sowohl im gegenseitigen Sinne als auch für jeden einzelnen selbst.

Weiterhin werden seit dem Jahr 2020 alle technischen Geräte durch einen externen Dienstleister geprüft um auch hierbei ein höchst möglichen Sicherheitsstandard gewährleisten zu können.

In Zeiten der Corona-Pandemie haben wir zügig ein entsprechendes Konzept zur Einhaltung der Hygienemaßnahmen umsetzen können, auf die Option des mobilen Arbeitens zurückgegriffen um die Gesundheit unserer Mitarbeiter aufrecht zu erhalten. Diese werden kontinuierlich sensibilisiert auch in Zeiten der lokalen Abwesenheit die bereits geschulten Sicherheitsvorkehrungen hinsichtlich Ergonomie durchaus umsetzen zu können.

Der Aufbau einer **Balanced Score Card** in welcher zusätzlich wichtige Kennzahlen im Sinne der Nachhaltigkeit ergänzt wurden helfen uns, unsere Prozesse zu steuern, die Zielerreichung zu kontrollieren und ggf. Maßnahmen aus diesen abzuleiten.

Wir betrachten dabei betriebswirtschaftliche, finanzielle Kennzahlen, Kennzahlen aus dem Bereich **Umwelt & Nachhaltigkeit**, Kennzahlen aus dem Bereich **Projektmanagement und Sales** und wichtige Kennzahlen aus dem Bereich **Human Resources**.

Unsere Kennzahlen aus dem Bereich **Financial** und **Human Resources** werden auf 5-Jahres-Sicht dargestellt um die langfristige Entwicklung sichtbar zu machen.

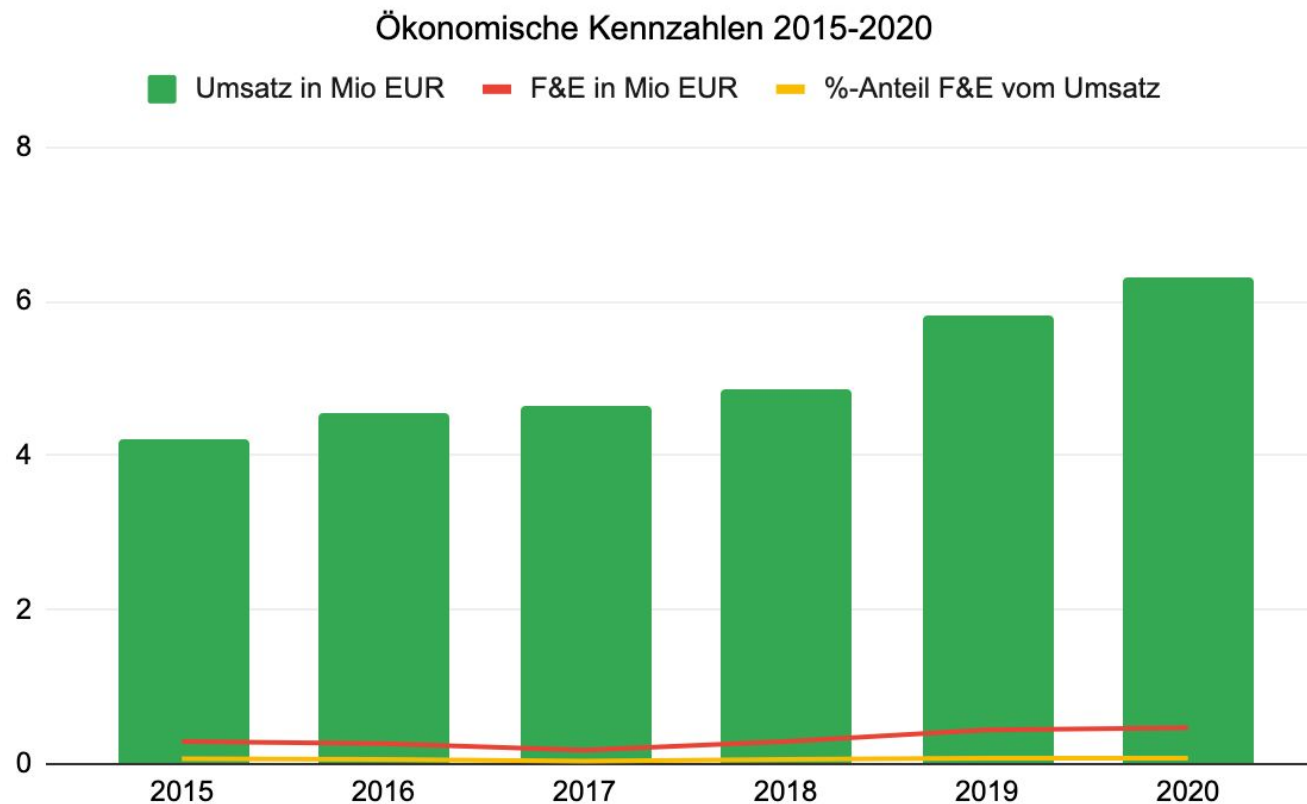
Alle weiteren Kennzahlen haben wir mit Eintritt in den UNGC seit 2019 implementiert werden jährlich aufgebaut und monitored.



Kennzahlen Finanzen

Unser Ziel als Unternehmen ist ein langfristig **konstantes und nachhaltiges Umsatzwachstum**, damit unsere Organisation gleichmäßig mit den Umsätzen mitwachsen kann.

Dazu investieren wir zwischen **5%-10% unseres Umsatzes in die Weiter- entwicklung** unserer Produkte und Services.



Ökonomische Kennzahl	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Umsatz in Mio EUR	4,225	4,542	4,654	4,867	5,808	6,309
F&E in Mio EUR	0,29	0,266	0,179	0,291	0,444	0,469
%-Anteil F&E vom Umsatz	6,86%	5,86%	3,85%	5,98%	7,64%	7,43%

Auch im Geschäftsjahr 2020 konnten wir den Umsatz um 8% steigern trotz der schwierigen, wirtschaftlichen Situation in der Corona Pandemie.

Umweltkennzahlen	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Wasserverbrauch in m3	128,228	131,715	144,534	112,621	151,23	n.a.
Energieverbrauch in kWh	39613,2	40750,7	40795,6	32525,4	18746,1	16083,2
Anteil Mitarbeiter ÖPNV in %	70%	75%	65%	65%	70%	73%
Anzahl Elektrofahrzeuge im Fuhrpark	0	0	0	100%	100%	100%

In den letzten Jahren haben wir uns hinsichtlich aller erhobenen **Kennzahlen im Bereich Umwelt kontinuierlich verbessert**. Wir überwachen kontinuierlich unseren Ressourcenverbrauch, was wir über die Kennzahlen Wasser - und Energieverbrauch messen.

Ein wichtiger Aspekt ist eine umweltbewusste Mobilität unserer Mitarbeiter. Über unsere Reiserichtlinie legen wir Wert auf die Auswahl **umweltfreundlicher Mobilitätsformen**. Unser Fuhrpark besteht seit 2018 ausschließlich aus Elektro- & Hybridfahrzeugen.

Unsere Zielsetzung für das kommende Jahr ist es, die **gute Entwicklung beizubehalten, den Wasserverbrauch zu reduzieren** und unseren Kennzahlenkatalog um die Werte für Co2-Emission und Müllentsorgung zu ergänzen.



Auf **5-Jahres-Sicht** ist ein deutlicher Anstieg der Mitarbeiteranzahl auch im GF 2020 zu erkennen. Trotz widriger Umstände in der Corona-Pandemie war es uns möglich eine Vielzahl an Fachkräften für uns gewinnen zu können.

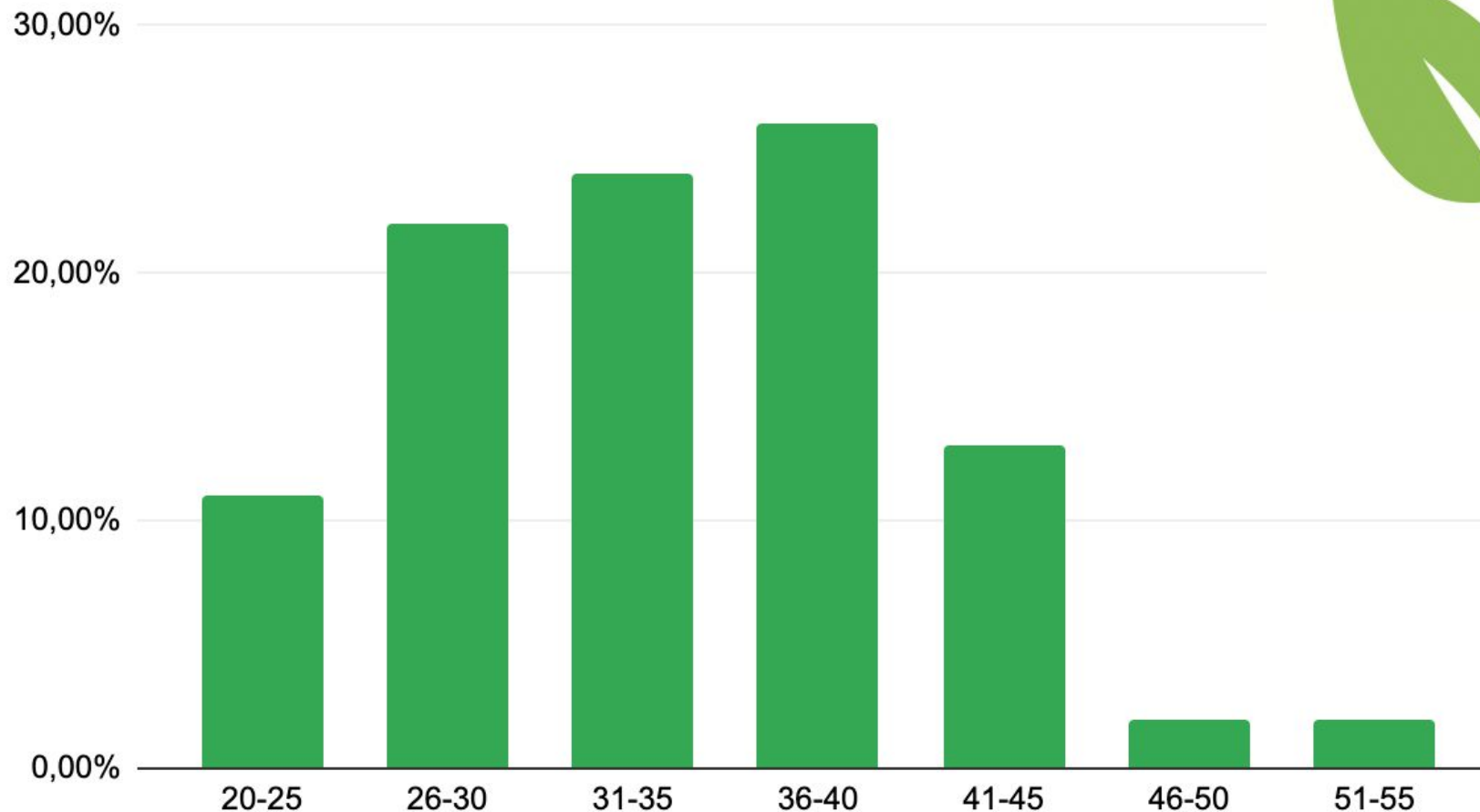
Geschäftsjahr 2020

	Anzahl Mitarbeiter gesamt	38
	Anzahl Frauen von gesamt	13
	Anzahl Frauen in % von gesamt	34%
	Führungspositionen gesamt	9
	Anteil Frauen in Führungsposition	4
	Anteil Frauen in Führungsposition in %	44,44%
	Anteil Mitarbeiter international	34%
	Personalfluktuation	2,62%
	Betriebszugehörigkeit Mitarbeiter >5 Jahre	36%

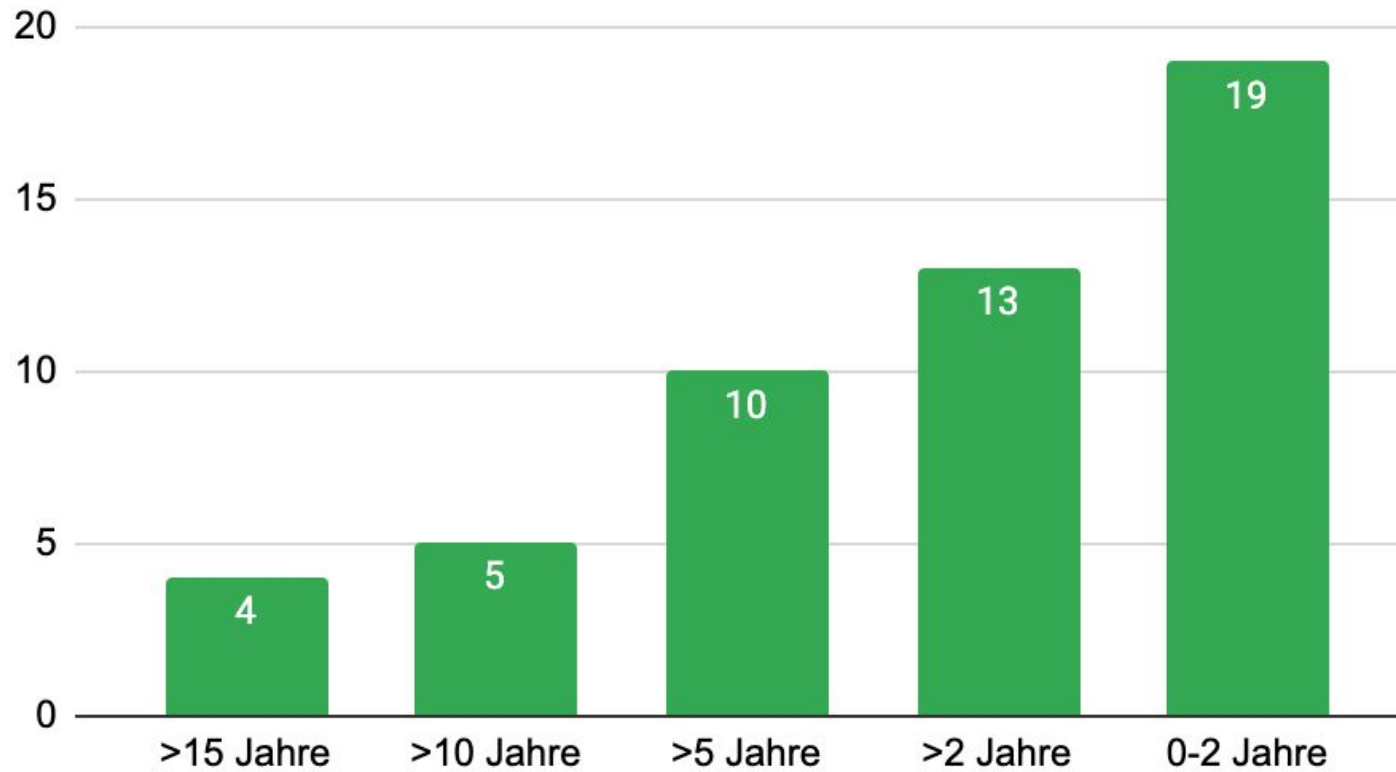


Wir haben es uns für das Geschäftsjahr 2020 als Ziel gesetzt, die **Kennzahlen um die Angaben Altersstruktur und Betriebszugehörigkeit** zu erweitern.

Alterstruktur im Geschäftsjahr 2020



Betriebszugehörigkeit im Geschäftsjahr 2020



Standards des GRI-Index

Die Spectos wendet zur **Berichterstattung im Sinne der Nachhaltigkeit** die Grundsätze und Standardangaben der Global Reporting Initiative (GRI) an.

UN Global Compact-Index

Seit 2019 ist die Spectos Mitglied im UN Global Compact-Index, einer Initiative Initiative für Unternehmen, welche Ihre Strategie und Prozesse an den zehn **universell anerkannten Prinzipien** in den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Antikorruption ausrichten. Zukünftig veröffentlichen wird jährlich einen Bericht zur Nachhaltigkeit in welchem die Maßnahmen, die Ziele und Fortschritte der vom Global Compact definierten Prinzipien dargestellt werden.

Prüfung durch Externe

Die Einhaltung der Standards werden **seit Oktober 2018 durch das Institut EcoVadis** geprüft. Letzte erfolgreiche Rezertifizierung 20.08.2020. Im Jahr 2020 ist es uns zudem gelungen neben der **ISO 9001:2015 und der Zertifizierung durch ECOVADIS** unsere Prozesse zusätzlich gemäß des Standards der **DIN EN ISO 14001** durch den TÜV Süd erfolgreich zertifizieren zu lassen. Im 1. Quartal 2021 haben wir begonnen unsere Prozesse gemäß der Standards der **ISO 27001** anzupassen und planen diese im September 2021 durch den TÜV Süd zertifizieren zu lassen.

Herausgeber

Niels Delater (Geschäftsführer)

+49 351 32025-206

Mail: niels.delater@spectos.com

Web: www.spectos.com

Impressum

Herausgeber

Spectos GmbH

Theaterstr. 6

01067 Dresden

Veröffentlichungsdatum: 14.05.2020