

# WACHSTUM BRAUCHT WURZELN.

Ihr starker IT-Partner.  
Heute und morgen.

**BECHTLE**

**INFORMATIONEN ZUM BERICHT 3****VORWORT 4****QUERDENKEN FÜR NACHHALTIGEN ERFOLG 7****NACHHALTIGKEITSPROJEKT 2016 26** Elektromobilität**INSTRUMENT DER WESENTLICHKEITSMATRIX 30****1. NACHHALTIGE UNTERNEHMENSFÜHRUNG 32** Werte und Leitlinien

33 Führung und Verhalten

34 Normen und Systeme

**2. KUNDEN 37** Nachhaltige Kundenbeziehungen bei Bechtle**3. NACHHALTIGE LÖSUNGSAGBOTE 44**

45 Aus der Praxis

48 Ökonomische Nutzung von IT bei internen Lösungen

51 Datenschutz/Vertraulichkeit

**4. MITARBEITER 53****5. LIEFERANTEN/HERSTELLER 63** Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken**6. UMWELT 67****7. GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT 73****ZUKUNFTSAGENDA NACHHALTIGKEIT 77** WIN-Charta**81** KontaktQuerverweis innerhalb  
des NachhaltigkeitsberichtsQuerverweis auf andere  
Publikationen und weiter-  
führende LiteraturQuerverweis auf  
Informationen im Internet**INFORMATIONEN ZUM BERICHT**

Der vorliegende Bechtle Nachhaltigkeitsbericht soll allen Stakeholdern von Bechtle sowie der interessierten Öffentlichkeit die Möglichkeit geben, unsere Haltung und die wesentlichen Leitgedanken zu unternehmerischer Verantwortung und nachhaltigem Handeln nachzuvollziehen.

Der Bericht basiert auf den im Juli 2013 in unserem Nachhaltigkeitskodex veröffentlichten Leitlinien. Darüber hinaus orientiert sich Bechtle unverändert an der im November 2014 unterzeichneten WIN-Charta des Landes Baden-Württemberg.

Der Berichtszeitraum erstreckt sich vom 1. Januar bis 31. Dezember 2016. Ergänzende Informationen zu wesentlichen Aktivitäten, die vor und nach dem Berichtszeitraum bis zum Redaktionsschluss im Februar 2017 durchgeführt wurden, sind ebenfalls enthalten.

Alle Angaben beziehen sich auf den Bechtle Konzern. Sofern nur einzelne Gesellschaften, Standorte und/oder Marken von Maßnahmen betroffen sind, geht das aus den jeweiligen Erläuterungen hervor.

Der Bechtle Nachhaltigkeitsbericht ist online unter [bechtle.com/nachhaltigkeitsbericht](http://bechtle.com/nachhaltigkeitsbericht) in deutscher und unter [bechtle.com/sustainability-report](http://bechtle.com/sustainability-report) in englischer Sprache abrufbar.



Die gedruckte Ausgabe ist ebenfalls in deutscher und englischer Sprache verfügbar und kann online bestellt werden. Der Nachhaltigkeitsbericht folgt der nach sieben Themenschwerpunkten strukturierten Nachhaltigkeitsstrategie: Unternehmensführung, Kunden, Lösungen, Mitarbeiter, Lieferanten/Hersteller, Umwelt und Gesellschaft. Zu jedem dieser thematischen Schwerpunkte werden relevante Informationen zu Strategie, den Zielen und Maßnahmen aufgeführt. Sofern im Vorjahr beschriebene Inhalte unverändert gelten – dazu zählen etwa die grundsätzliche Haltung gegenüber einem Thema oder auch die Leitsätze – blieb der Text im vorliegenden Bericht identisch.

Die Auswahl der Berichtsinhalte orientiert sich am Prinzip der Wesentlichkeit. Jeder Themenschwerpunkt dokumentiert die Inhalte in Form einer sogenannten Wesentlichkeitsmatrix.

**BERICHTSZYKLUS**

Der Bechtle Nachhaltigkeitsbericht erscheint jährlich zeitgleich mit dem Bechtle Geschäftsbericht. Das Veröffentlichungsdatum ist unter [www.bechtle.com/finanzkalender](http://www.bechtle.com/finanzkalender) abrufbar. Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht erschien am 16. März 2017.

**REDAKTIONELLER HINWEIS**

Um den Text übersichtlich und gut lesbar zu gestalten, verwenden wir jeweils die männliche Form als neutralen Begriff für Frauen und Männer, z. B. „Mitarbeiter“.

## VORWORT

Der im vergangenen Jahr erstmals erschienene Nachhaltigkeitsbericht von Bechtle hat eine bemerkenswerte Wirkung entfaltet. Interesse und Nachfrage von extern – etwa durch Kunden und Geschäftspartner, aber auch seitens unserer Aktionäre und Investoren bis hin zur breiten Öffentlichkeit – waren weit größer als erwartet, die Reaktionen allesamt überaus positiv. Intern bewirkte der Bericht eine spürbare Sensibilisierung für das vielfältige Thema Nachhaltigkeit. Ihren Ausdruck findet sie in zahlreichen ökologisch und ökonomisch motivierten neuen Ideen und weiteren Optimierungen – von der Abfallvermeidung bis hin zur Fuhrparkstrategie. Auch die Frage nach der Verantwortung für die ökologischen und sozialen Folgen unserer Geschäftstätigkeit ist in den vergangenen Monaten stärker ins Bewusstsein gerückt. Verantwortung ist ein vielschichtiger, ein großer und interpretierbarer Begriff. Wie auch immer er ausgelegt wird: Er treibt Verbesserungen voran und sensibilisiert für neue, relevante Themen. Wir betrachten Nachhaltigkeit heute in ihren vielfältigen Aspekten differenzierter als noch vor ein, zwei Jahren. Und haben damit die wohl beste Voraussetzung geschaffen, das Thema langfristig und auf einer breiten Basis als selbstverständliches Prinzip unseres Handelns zu etablieren. Dazu trägt die Transparenz der Berichterstattung bei, dazu ist vor allem aber auch eine bewusst starke Haltung nötig, sich den Herausforderungen der Zukunft und der Verantwortung gegenüber kommenden Generationen zu stellen.

### TEIL DER VISION 2020

Wir verstehen unter nachhaltigem Handeln die Fähigkeit, gegenwärtige und zukünftige ökonomische, soziale und ökologische Herausforderungen, Risiken und Chancen so zu handhaben, dass die in unserer Vision 2020 angestrebten Wachstums- und Profitabilitätsziele im Rahmen eines verantwortungsvollen und zukunftsfähigen Vorgehens verwirklicht werden. Gesellschaftliche Verantwortung übernehmen und sozial verantwortlich handeln bedeuten für uns auch, dass wir die Auswirkungen unserer Entscheidungen und Aktivitäten auf die Gesellschaft und die Umwelt sorgsam reflektieren. Wir wollen durch transparentes und ethisches Verhalten zur nachhaltigen Entwicklung unseres Unternehmens, aber auch der Gesellschaft beitragen. Eines unserer Ziele ist daher, die Grundsätze zur Nachhaltigkeit bei Bechtle zu verankern und dafür Sorge zu tragen, dass wir auch in unseren firmeninternen Beziehungen diese Gedanken leben.

### ANFORDERUNG AN DIE GOVERNANCE

Der Deutsche Corporate Governance Kodex fordert an verschiedenen Stellen Vorstand und Aufsichtsrat dazu auf, im Zuge der Unternehmensführung und -kontrolle auf nachhaltige Wertschöpfung zu achten. Dabei werden direkte Beziehungen zur Leitungsverpflichtung des Vorstands und zum Überwachungsauftrag des Aufsichtsrats in Aktiengesetz und Handelsgesetz bis hin zu Rechnungslegungsstandards (IFRS, DRS) hergestellt. Wir verstehen es als Aufgabe der Unternehmensführung, die unterschiedlichen Interessen und Erwartungen der Stakeholder – allen voran Kunden, Mitarbeiter, Aktionäre, Hersteller und Lieferanten – zu identifizieren und sie differenziert im Rahmen der langfristigen strategischen Ausrichtung des Unternehmens zu berücksichtigen, dabei anzuwendendes Recht einzuhalten und im Einklang mit internationalen Verhaltensstandards zu stehen. Ausdrücklich gehört dazu auch, gewissenhaft mit möglichen, ja sogar wahrscheinlichen, Zielkonflikten umzugehen und Wege zu suchen, damit sich das Unternehmen langfristig am Markt erfolgreich behaupten kann.

### BALANCE DER INTERESSEN

Die Verantwortung für eine erfolgreiche Entwicklung eines Unternehmens muss sich, wie ausgeführt, an den Erwartungen verschiedener Interessengruppen orientieren. Diese Ansprüche sind allerdings nicht statisch, sondern können sich im Zeitverlauf ändern. Im Ergebnis entsteht eine dynamische Interessenpluralität, die auch nach Kompromissen verlangt und in ihrer Balance fortlaufend überprüft werden muss. Um dem Grundgedanken der Nachhaltigkeit Rechnung zu tragen, gilt es, eine Vielzahl von betrieblichen Bereichen in die notwendigen Entscheidungen einzubeziehen und Ziele gegeneinander abzuwägen. Unsere oberste Maxime ist, authentisch zu bleiben und Glaubwürdigkeit zu wahren. Ziel ist, Nachhaltigkeit in ihrer Breite zu erfassen und – wo möglich – messbar und nachvollziehbar zu machen. Das Ergebnis ist ein verlässlicher Kompass für eine verantwortungsvolle und zukunftsorientierte Unternehmensführung.

Bechtle legt großen Wert auf offene und vertrauensvolle Kommunikation und pflegt daher einen fairen, zeitnahen und verlässlichen Dialog mit allen Stakeholdern. Für Vorstand und Aufsichtsrat gehören Offenheit und Transparenz zu den obersten Verhaltensgrundsätzen. Alle kapitalmarktrelevanten Informationen werden zeitgleich in deutscher und englischer Sprache über einen breit gestreuten Verteiler veröffentlicht und auf der Internetseite des Unternehmens zugänglich gemacht. Wichtige Termine, Finanzberichte, Pressemitteilungen sowie Präsentationen werden ebenfalls auf der Internetseite bereitgestellt.

#### ERFOLGSFAKTOR NACHHALTIGKEIT

Bechtle war und ist ein langfristig ausgerichtetes Unternehmen. Nachhaltigkeit, unabhängig von Zeitgeist und Mode, war von Anfang an Teil unserer strategischen Ausrichtung. Unser Antrieb sind dabei starke Ziele, formuliert in einer messbaren Vision. Ihre Realisierung steht jedoch in einem größeren, sozialen Kontext. Denn jedes Unternehmen ist immer auch Teil der Gesellschaft. Die Weiterentwicklung unserer Gesellschaft und das Wohl aller ihrer Mitglieder betrachten wir daher nicht allein als eine Sache von Staat und Politik. Unternehmen, auch unser Unternehmen, sind gefragt, neben der ökonomischen auch soziale und ökologische Verantwortung zu übernehmen. Diese „Corporate Social Responsibility“ integrieren wir in die Unternehmensaktivität. Dabei leitet uns die Überzeugung, dass Unternehmen, die ihren Beitrag zu einer starken, solidarischen und vitalen Gesellschaft leisten, ein Umfeld fördern, in dem sie erfolgreich weiter wachsen können.



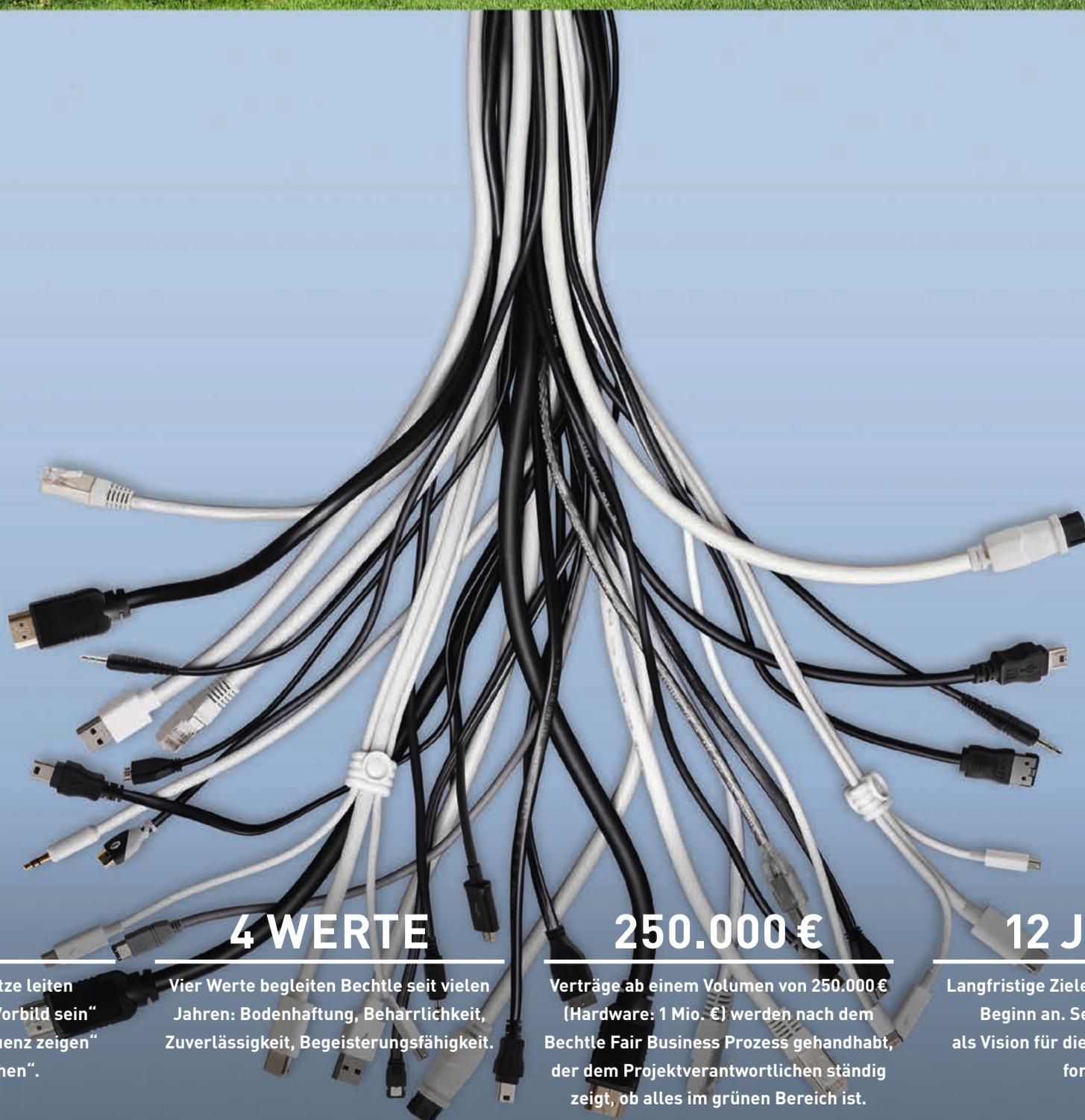
Vorausschauend wirtschaften, ein respektvolles Miteinander im betrieblichen Alltag leben und Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt übernehmen – das sind im Sinne einer „Corporate Citizenship“ die Grundpfeiler nachhaltigen Handelns bei Bechtle. Und das bedeutet: Erfolgreich sind wir nur dann, wenn es uns gelingt, geschäftliche und gesellschaftliche Interessen in einem gesunden Gleichgewicht zu halten.

## Wer nachhaltig erfolgreich sein will,

muss hin und wieder querdanken.

# UNTERNEHMENSFÜHRUNG.

Im Sinne unserer Kunden und Aktionäre vorausschauend handeln, ein respektvolles Miteinander sowie Gesellschaft und Umwelt gegenüber Verantwortung übernehmen. Das und vieles mehr erfordert nachhaltige Unternehmensführung.  
Vier von vielen Aspekten, wie Bechtle IT und Nachhaltigkeit verbindet.



10

Zehn Führungsgrundsätze leiten die Führungskräfte: von „Vorbild sein“ über „Umsetzungskonsequenz zeigen“ bis „Konflikte angehen“.

4 WERTE

Vier Werte begleiten Bechtle seit vielen Jahren: Bodenhaftung, Beharrlichkeit, Zuverlässigkeit, Begeisterungsfähigkeit.

250.000 €

Verträge ab einem Volumen von 250.000 € (Hardware: 1 Mio. €) werden nach dem Bechtle Fair Business Prozess gehandhabt, der dem Projektverantwortlichen ständig zeigt, ob alles im grünen Bereich ist.

12 JAHRE

Langfristige Ziele begleiten Bechtle von Beginn an. Seit 1988 werden sie als Vision für die nächsten zwölf Jahre formuliert.

# KUNDEN.

Ohne Kunden und deren Zufriedenheit sind weder Bechtle noch Nachhaltigkeit denkbar. Täglich sind über 8.300 Sendungen an unsere Kunden unterwegs – Tendenz nachhaltig steigend. Manche unserer Kunden kümmern sich ihrerseits und hauptberuflich um Nachhaltigkeit: zum Beispiel die Bayerischen Staatsforsten.

**1.000**

Für 1.000 sogenannte Fokusartikel werden Tag und Nacht die Preise mit denen des Wettbewerbs verglichen. Um unseren Kunden sicher das beste Preis-Leistungs-Verhältnis zu bieten.

**0,77 %**

Die Retourenquote hat bei Bechtle ein anhaltend niedriges Niveau und lag 2016 bei gerade 0,77 %.

**ISO 9001**

Hier hätte auch eine 20 als große Zahl stehen können: Denn schon 20 Jahre sorgt auch ISO 9001 dafür, dass unsere Kunden nachhaltig zufrieden mit ihrem IT-Partner sind.

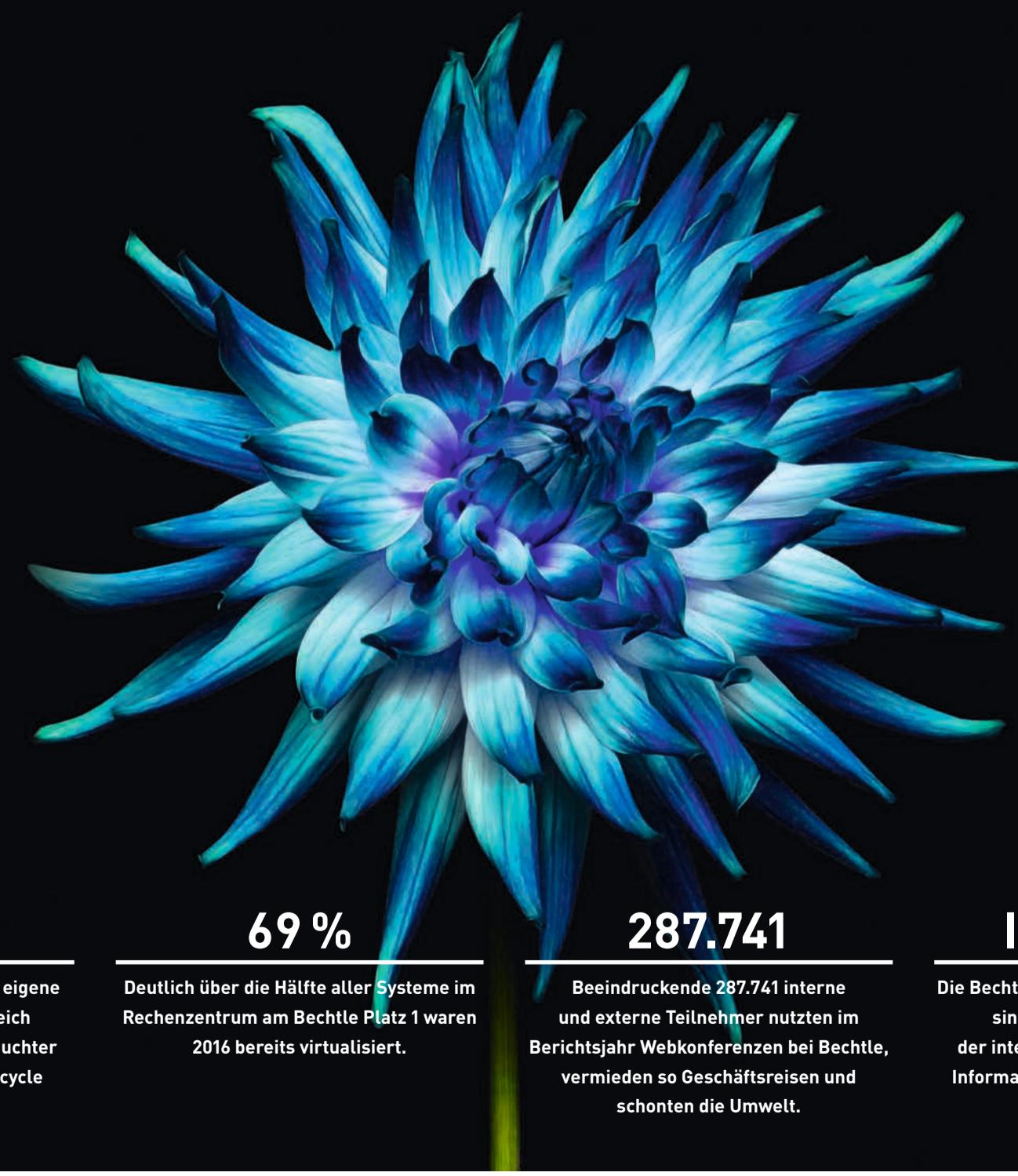
**2.185.000**

Werktaglich verlassen 8.300 Sendungen unser Logistikzentrum in Neckarsulm. Pro Jahr sind das beeindruckende 2.185.000 Lieferungen. Tendenz rasch steigend.



# LÖSUNGEN.

Nachhaltigkeit ist auch und gerade ein Thema des täglichen Business. Hier geht es nicht nur um kundennahe Lösungen, Datenschutz und Sicherheit. Sondern auch darum, die Nutzung der IT über den gesamten Lebenszyklus umwelt- und ressourcenschonend zu gestalten.



4

69 %

287.741

ISO 27001

Seit vier Jahren hat Bechtle eine eigene Gesellschaft, die sich erfolgreich um die Wiederverwertung gebrauchter IT kümmert und damit das Lifecycle Management voranbringt.

Deutlich über die Hälfte aller Systeme im Rechenzentrum am Bechtle Platz 1 waren 2016 bereits virtualisiert.

Beeindruckende 287.741 interne und externe Teilnehmer nutzten im Berichtsjahr Webkonferenzen bei Bechtle, vermieden so Geschäftsreisen und schonten die Umwelt.

Die Bechtle Rechenzentren in Deutschland sind seit 2014 nach ISO 27001, der international führenden Norm für Informationssicherheits-Management-systeme, zertifiziert.

# MITARBEITER.

Wenn Nachhaltigkeit irgendwo eine herausragende Rolle spielt, dann bei den Mitarbeitern. Ihre Zahl wächst seit 30 Jahren – genau wie ihre Qualifikation und Erfahrung. Dazu trägt entscheidend unser Engagement in Sachen Aus- und Weiterbildung bei. Und eine Unternehmenskultur, die unsere Kollegen gern, lange und sicher bei Bechtle bleiben lässt.

**4.498**

2016 hat die Bechtle Akademie rund 4.498 Teilnehmer bei 354 Veranstaltungen begrüßt. Aus- und Weiterbildung sind genauso nachhaltig wie der Nutzen, den alle daraus ziehen.

**14, 10**

Unser webbasiertes Schulungsportal bietet zahlreiche Kurse in 10 Sprachen an. Davon profitieren Bechtle Mitarbeiter in 14 Ländern Europas.

**7.667**

Ein starkes Team hat zum Erfolg von Bechtle beigetragen. Wir sagen 7.667 mal Danke!

**7,3 %**

Ausbildung ist ein Schwerpunkt der Personalarbeit – von der Fachkraft für Lagerlogistik bis zum dualen Studium der Wirtschaftsinformatik. Zurzeit lernen 500 junge Kolleginnen und Kollegen bei Bechtle. Das macht eine respektable Ausbildungsquote von 7,3 %.



# LIEFERANTEN.

Nachhaltigkeit hat auch mit Fairness zu tun. Wir halten unseren Partnern lange und zuverlässig die Treue. Wir ziehen mit ihnen an einem Strang, wir sind uns gegenseitig ein sicherer Fallschirm – solange alles korrekt zugeht.

**1.691**

Mit 1.691 Lieferanten arbeitet Bechtle europaweit erfolgreich zusammen.

**0**

In Sachen Absprachen, Vorteilsnahme oder Korruption heißt es bei Bechtle:  
null Toleranz.

**∞**

Wenn alles passt, wenn die Leistung stimmt, wenn unsere Partner sich nichts zuschulden kommen lassen, dann kennt unsere Treue kein Ende!

**100 %**

Alle Lieferanten, die 2016 unsere Erklärung zum Lieferantenkodex erhalten haben, schickten sie unterschrieben zurück.

# WO KANN BECHTLE BESSER WERDEN?

Nirgendwo sonst beinhaltet ein Rückblick so sehr die Erwartung, dass künftig alles noch besser wird, wie beim Thema Nachhaltigkeit.

Hier vier Ziele, die wir uns gesetzt haben.

100 %

War immer unser Ziel, ist heute  
unser Ziel und bleibt immer unser Ziel:  
100 % Kundenzufriedenheit.

♀

33 % im Aufsichtsrat und 13 % bei den  
Führungskräften: Manche Frauenquoten  
bei Bechtle sind nicht schlecht.  
Aber auch nicht so gut, um nicht noch  
besser zu werden.

5 %

Eine EBT-Marge von nachhaltig 5 %  
ist in unserer Vision 2020 fest verankert.

0

Null Kollision zwischen den Zielen der  
Nachhaltigkeit und unserer erfolgreichen  
Geschäftstätigkeit.

# GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT.

Nachhaltig erfolgreiches Wirtschaften verpflichtet zu nachhaltigem gesellschaftlichem Engagement.

Vier Beispiele, davon eines von unserer Hauptaktionärin, der Familie Schick.



**28.000 €**

„Große Hilfe für kleine Helden“ heißt  
eine Stiftung für Kindermedizin.  
Bechtes Hilfe im Jahr 2016 war eine  
Spende in Höhe von 28.000 Euro.

**3:0**

Bechtle finanziert langfristig einen  
Jugendkoordinator bei der Neckarsulmer  
Sport-Union. Ein klarer Sieg  
für die Jugend, für den Sport und für  
die Nachhaltigkeit.

**5.895 m**

Im Land des Kilimandscharo liegt  
die Bildungseinrichtung CKC – getragen  
von der Stiftung der Familie Schick,  
die gleichzeitig Hauptaktionärin der  
Bechtle AG ist.

**2019**

Fest zugesagt bis 2019 ist die  
Stiftungsprofessur für  
Technisches Logistikmanagement  
an der Hochschule Heilbronn.

# WIRTSCHAFTLICHE NACHHALTIGKEIT.

Nachhaltigkeitspuristen würden vermutlich lange diskutieren, ob wirtschaftliches Wachstum und Erfolg überhaupt etwas mit Nachhaltigkeit zu tun haben.

Für Bechtle lautet die Antwort in jedem Fall: ja! Denn nur der dauerhafte wirtschaftliche Erfolg – zum Beispiel auch durch weltweite Kooperationen – macht uns stark genug, um auch in Zukunft nachhaltig unsere Kreise ziehen zu können.



**1 + 2 = 3**

Die einfachste aller Rechnungen oder Magie? Gleich drei Umsatzschwellen erstmals überschritten: 1 Mrd. € IT-E-Commerce, 2 Mrd. € IT-Systemhaus & Managed Services machen 3 Mrd. € Konzernumsatz für Bechtle.

**1,50 €**

Auch Aktienkurs und Dividende haben sich nachhaltig positiv entwickelt. Aus 50 Cent Dividende 2005 sind 1,50 € geworden.

**14**

Aus Deutschland über die Schweiz in mittlerweile 14 Länder Europas: Bilanz des nachhaltigen Wachstums im IT-E-Commerce.

**10**

Für unsere internationalen Kunden bauen wir unsere Kooperationen weltweit aus. Zehn globale IT-Allianzen auf allen fünf Kontinenten sind es schon. Shanghai inklusive.

# Umwelt.

Umwelt und Umweltberichte sind gewissermaßen Vater und Mutter des Nachhaltigkeitsgedankens. Auch bei Bechtle.

Vier von vielen Beispielen, wie wir die Umwelt nachhaltig entlasten.

**325 t**

So viele Tonnen CO<sub>2</sub> werden durch die Solaranlagen auf dem Bechtle Dach in Neckarsulm vermieden.

**55,62 %**

Über die Hälfte aller Abfälle, die am Bechtle Platz 1 anfallen, werden schon heute wiederverwertet. In Zukunft soll der Anteil noch größer werden.

**20**

Der BMW i3 ist eines der ersten echten Elektrofahrzeuge. Im Bechtle Fuhrpark ist er schon heute mit 20 Exemplaren vertreten.

**50 %**

Die Bechtle Box® ist eine geniale, weil individuell anzupassende Mehrwegbox, die 50 % des handelsüblichen Verpackungsaufwands einspart.





## NACHHALTIGKEITSPROJEKT 2016

### BECHTLE FAHRZEUGFLOTTE SETZT AUCH AUF ELEKTRO-MOBILITÄT UND HYBRIDE ANTRIEBSTECHNOLOGIE

Elektromobilität gehört zu den spannendsten Verkehrskonzepten der Zukunft. Noch stellt die Technologie die bestehende Infrastruktur vor große Herausforderungen. Mit der Entscheidung, Elektro- und Hybridfahrzeuge in den Fuhrpark aufzunehmen, macht Bechtle einen wichtigen Schritt in Richtung einer nachhaltigen Mobilitätsstrategie.

Nahezu geräuschlos fuhren im August 2014 die ersten drei Wagen auf den Parkplatz der Bechtle Zentrale – inzwischen gehören die emissionsfreien BMW i3 zum gewohnten Bild auf dem Firmengelände. Mitarbeiter können die Fahrzeuge mit elektrischem Antrieb inzwischen an zehn Standorten nutzen. Damit verfügt Bechtle deutschlandweit über eine der größten BMW-i3-Flotten. Elektromobilität ist ein absolutes Zukunftsthema. Erfolg wird es nur haben, wenn sich möglichst viele beteiligen, Erfahrungen sammeln und dabei helfen, die Infrastruktur auszubauen. Das war für Bechtle eine Motivation, mit 20 Fahrzeugen zu starten und ein intelligentes Lade- und Buchungssystem aufzubauen, um die maximale Nutzung der Fahrzeuge zu gewährleisten.

### INFRASTRUKTUR ALS ERFOLGSFAKTOR

Die Idee ist, immer dann mit dem umweltfreundlichen Firmenwagen zu fahren, wenn die Entfernung zum Kunden es zulässt. Gerade Fahrzeugflotten in Ballungsräumen sind aufgrund ihrer hohen Auslastung auf kurzen Strecken geeignet, auf Elektrobetrieb umzusteigen. Die begrenzte Reichweite stellt zusammen mit der noch fehlenden flächendeckenden Ladeinfrastruktur die größte Herausforderung bei der Weiterentwicklung der E-Mobilität dar. Ausschlaggebend für den dauerhaften Erfolg ist ein dichtes Versorgungsnetz, das durch intelligente, softwarebasierte Vernetzung der Flottenbetreiber erreicht werden soll und langfristig die Beschränkung der Reichweite aufhebt. Mit der Einführung der E-Fahrzeuge investierte Bechtle automatisch auch in die Infrastruktur. Ladestationen an den Bechtle Standorten machen es möglich, dass Mitarbeiter auch zwischen zwei Standorten mit den E-Autos pendeln können. Auf diese Weise entsteht eine Infrastruktur innerhalb des Unternehmens. Vorstellbar ist auch, interessierte Kunden für das nachhaltige Mobilitätskonzept zu gewinnen. Denn je mehr Unternehmen mitmachen, desto besser wird das Netz an Betankungsstationen.



## ELEKTROMOBILITÄT BRAUCHT EIN STARKES NETZWERK

Bereits 2012 hat die Bundesregierung vier Regionen in Deutschland als „Schaufenster Elektromobilität“ ausgewählt und fördert hier die Forschung und Entwicklung von alternativen Antrieben. Für Bechtle war die Initiative eine attraktive Möglichkeit, das Thema Nachhaltigkeit in das Bewusstsein von Mitarbeitern und Kunden zu rücken. Mit 20 Fahrzeugen war Bechtle größter Teilnehmer von „Get eReady“. Dazu hatten sich unter anderem mit der Bosch Software Innovations GmbH als Konsortialführer, dem Fraunhofer-Institut für System- und Innovationsforschung (ISI) und dem Karlsruher Institut für Technologie (KIT) namhafte Partner aus Forschung und Industrie zusammengetan. Gegenstand des Forschungsprojekts ist die Einführung von Elektromobilität in den Fuhrpark. Ziel von „Get eReady“ ist es, Erkenntnisse zu gewinnen, wie der Betrieb einer großen E-Mobil-Flotte in der Praxis wirtschaftlich umgesetzt werden kann. Dazu wurden beispielsweise Fahrprofile, Ladebedarf und die

erforderliche Versorgungsinfrastruktur erforscht. Die Nutzung der emissionsfreien Elektroautos kommt damit nicht nur der Umwelt unmittelbar zugute, sondern lieferte den beteiligten Partnern zugleich Informationen, die dazu beitragen sollen, E-Mobilität weiterzuentwickeln und zu fördern.

## MOBILITÄT GANZHEITLICH BETRACHTET

Die Entscheidung für die Elektromobilität ist zugleich ein ergänzender ökologischer Baustein der Nachhaltigkeitsstrategie von Bechtle. Über eine Photovoltaikanlage am Hauptsitz in Neckarsulm wird beispielsweise bereits seit Januar 2008 Strom aus erneuerbaren Energien gewonnen. Die in das Netz eingespeiste Menge reicht aus, um 160 Haushalte dauerhaft mit Strom zu versorgen. Den aus Sonne gewonnenen Strom direkt in die Versorgung der elektrisch betriebenen Fahrzeuge fließen zu lassen und damit aktiv die Nutzung zu steuern ist technisch allerdings noch Zukunftsvision. Bis dahin gilt es, Erfahrungen zu sammeln und die Idee einer umweltschonenden Mobilität zu unterstützen.

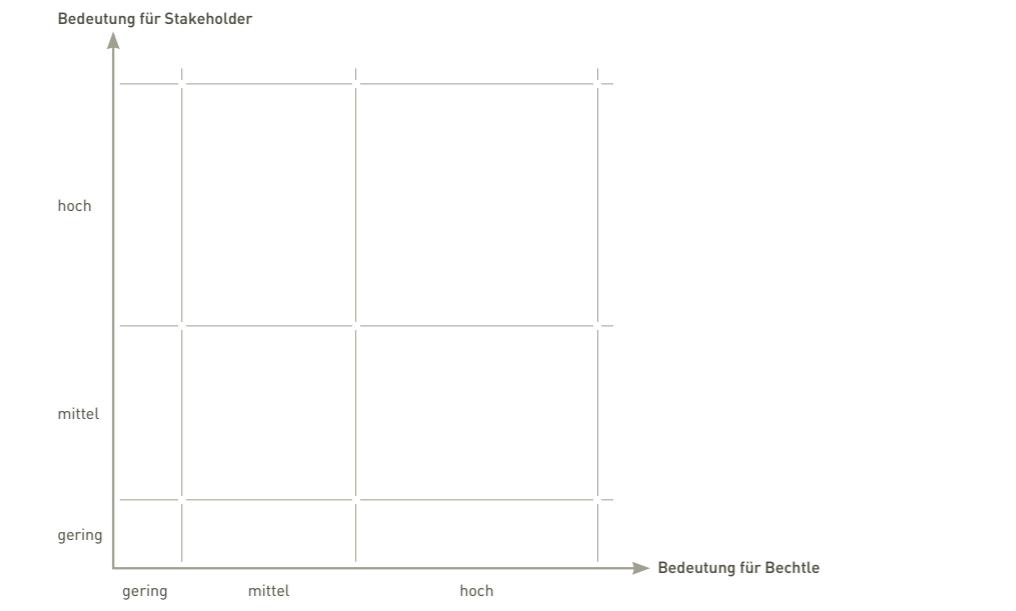
Das Projekt „inEmotion“ (siehe Infokasten unten) wurde 2016 zusätzlich um eine Hybridstrategie ergänzt. Erklärtes Ziel ist es, bis Ende 2017 etwa 10 Prozent des Fuhrparks mit Hybridfahrzeugen in den passenden Nutzungssituationen wirtschaftlich zu betreiben – die Verfügbarkeit der Fahrzeuge vorausgesetzt. Die Hybridstrategie ist dabei so aufgebaut, dass für die einzelnen Geschäftsfahrzeugkategorien vergleichbare Hybridfahrzeuge als Referenzfahrzeuge festgelegt wurden. Durch die Einordnung in die herkömmlichen Fahrzeugklassen fügt sich die Hybridstrategie problemlos in die Struktur der arbeitsvertraglichen Umsetzung ein. Neu ist dabei die Einführung einer ergänzenden monatlichen Nachhaltigkeitszulage. Ziel der Nachhaltigkeitszulage sind ein merklicher Ausgleich des höheren steuerlichen Geldwerten Vorteils sowie ein Aufwandsersatz für Stromladungen. Die Nachhaltigkeitszulage findet aus Unternehmenssicht einen wirtschaftlichen Ausgleich in geringeren Betriebskosten, geringerer Kfz-Steuer und der staatlichen Förderung. Ende 2016 zählten 33 Hybridfahrzeuge zum Bechtle Fuhrpark.

## Nachhaltige Mobilität

Bechtle will das Thema Nachhaltigkeit aktiv mit Leben füllen. Dazu gehört, alternative Möglichkeiten der Mobilität zu prüfen und für das Unternehmen nutzbar zu machen. Seit September 2014 verfügt Bechtle mit 20 Fahrzeugen über eine der größten BMW-i3-Flotten in Deutschland. Seit 2016 ergänzt eine Hybridstrategie mit 33 Fahrzeugen das Fuhrparkkonzept. Das Projekt trägt den Namen „inEmotion – Nachhaltige Mobilität bei Bechtle“. Der Name verknüpft Bewegung (in motion) mit Elektromobilität und Environment (E) – dass dabei aber auch Emotion mitschwingt, passt gut zum Fahrerlebnis. Das nämlich macht Spaß.

## INSTRUMENT DER WESENTLICHKEITSMATRIX

WESENTLICHKEITSMATRIX



MANAGEMENTANSATZ

Relevanz für die Nachhaltigkeitsstrategie von Bechtle haben neben den eng mit Unternehmensvision und Geschäftsmodell verknüpften Anforderungen an uns selbst vor allem die Erwartungen der Stakeholder. Aus diesem Grund haben wir den Dialog mit den relevanten Stakeholder-Gruppen verstärkt, um so die Interessen und Bedürfnisse besser kennenzulernen und bei unternehmerischen Entscheidungen zu berücksichtigen. Ausdruck dieser Vorgehensweise ist die Wesentlichkeitsmatrix.

UNSERE WICHTIGSTEN STAKEHOLDER



### DAS VERFAHREN

Die Ergebnisse und Erkenntnisse aus den Dialogen mit den wichtigsten Stakeholder-Gruppen sind zentraler Bestandteil der Wesentlichkeitsanalyse. Befragungen von Interessengruppen zum Thema Nachhaltigkeit finden seit März 2015 statt. Die damit gewonnenen Erkenntnisse fließen in eine Wesentlichkeitsmatrix, die jedem Kapitel des Nachhaltigkeitsberichts vorangestellt wird. Darüber hinaus finden die Einschätzungen der Projektgruppe Nachhaltigkeit Eingang in die Darstellung.

Die Wesentlichkeitsmatrix zeigt auf der unteren Achse die Bedeutung für Bechtle und repräsentiert die interne Sicht. Die vertikale Achse zeigt die Bedeutung der Aspekte aus Sicht der Interessengruppen. Das Schaubild setzt damit interne und externe Relevanz der Themen miteinander in Beziehung. Mögliche Chancen und Risiken werden wie bei einem „Radar“ überprüft und für die künftigen strategischen Entwicklungen genutzt. Für die Zukunft sind weitere systematische Verfahren vorgesehen, die die bisherigen Einschätzungen erweitern sollen.

Die seit 2013 etablierte Projektgruppe Nachhaltigkeit besteht aus Mitarbeitern unterschiedlicher Fach- und Verantwortungsbereiche. Die Mitglieder repräsentieren die Bereiche Qualitätsmanagement, Human Resources sowie Personalentwicklung und Akademie, Recht und Compliance, Logistikmanagement, Umweltmanagement, Produktmanagement, Unternehmenskommunikation und Investor Relations.

# NACHHALTIGE UNTERNEHMENSFÜHRUNG

## WERTE UND LEITLINIEN

### WERTE DIFFERENZIEREN

Wesentlich für eine tragfähige Wertekultur ist, die Identität an der Schnittstelle von Vergangenheit und Zukunft zu erhalten: Identität als eine Art genetischer Code ist zu einem Teil Erbe, also vergangenheits- und erfahrungsbestimmt; zum anderen ist in der Identität eines erfolgreichen Unternehmens auch das Streben nach Neuem, nach Weiterentwicklung und notwendiger Veränderung verankert. Bodenhaftung, Beharrlichkeit, Zuverlässigkeit, Begeisterungsfähigkeit – diese vier Werte sind seit über zwei Jahrzehnten in der Bechtle Firmenphilosophie verankert. Sie sind zentraler Bestandteil unserer Unternehmenskultur und prägen unser Handeln gegenüber unseren Kunden und Partnern. Jeder Mitarbeiter ist Botschafter der Bechtle Werte. Wir sind überzeugt, dass gerade in Zeiten starker Veränderungen Bodenhaftung und Zuverlässigkeit Konjunktur haben. Wenn diese beiden Werte verbunden sind mit Beharrlichkeit bei der Lösungssuche und Begeisterungsfähigkeit für die gemeinsame Sache, dann steht unternehmerischem Erfolg nichts im Weg. Es sind Werte, die uns im Wettbewerb einzigartig machen, die uns auszeichnen, die unser Fundament sind.

### UNTERNEHMENSKULTUR IST WERTVOLL

Bechtle vereint Innovation und Tradition. Auf der einen Seite bieten wir zukunftsfähige IT-Lösungen und Managed Services, modernste IT-Produkte sowie eine hohe Technologiekompetenz. Andererseits halten wir uns an die traditionellen Werte, mit denen wir groß geworden sind, die uns als Maßstab und Orientierung dienen und unsere Art zu arbeiten bestimmen. Eine ausgeprägte Wertekultur ist ein entscheidender Faktor für den Erfolg eines Unternehmens. Die vier Grundwerte von Bechtle leiten das Handeln und Denken der Mitarbeiter, führen zur Bindung einerseits und zu Selbstverwirklichung und persönlicher Anerkennung andererseits. Denn Werte schaffen Freiräume, in denen sich Mitarbeiter eigenverantwortlich bewegen können, und wecken Begeisterung, weil jeder in seiner Arbeit aufgehen kann. Am erfolgreichsten sind deshalb Unternehmen, die ihren Mitarbeitern klare Werte vermitteln, gleichzeitig aber bodenständig bleiben, um nicht durch zu hohen Leistungsdruck zu überfordern. Ziel von Bechtle ist, diese Wertekultur nachhaltig zu bewahren.

# FÜHRUNG UND VERHALTEN

## FÜHRUNGSVERANTWORTUNG FOLGT GRUNDSÄTZEN

Die Bechtle Führungsgrundsätze sind verbindlich für alle Mitarbeiter, die Führungsverantwortung tragen. Sie sollen – so formuliert es der Vorstand im Vorwort – die Richtung weisen und Impulse geben. Es sind Leitlinien, die eine einheitliche und verbindliche Orientierung geben sollen. Sie richten sich an alle Führungskräfte der gesamten Bechtle Gruppe und gelten für die Teamleiter und Geschäftsführer ebenso wie für den Vorstand. Das Einhalten dieser Regeln ist ein Gebot der Fairness, aber auch des professionellen Umgangs miteinander. Die in zehn Grundsätzen gefassten Leitlinien sind im Übrigen auch die Grundlage für die Bewertung der Führungsqualität und bewusst sehr plakativ formuliert: Vorbild sein, offen informieren, Mitarbeiter gewinnen, Verantwortung übernehmen, Unternehmer sein, Umsetzungskonsequenz zeigen, Eigenverantwortung stärken, Image weitertragen, Probleme lösen, Konflikte angehen. Bei alledem ist Führung hochgradig individuell – so individuell, wie die mehr als 100 Bechtle Gesellschaften unterschiedlich sind, und so persönlich, wie Führungskräfte Individuen sind. Nur dann agiert eine Führungskraft authentisch und glaubwürdig. Beides sind Voraussetzungen dafür, ein Team zu motivieren und damit zum Erfolg zu führen. Der Vorstand versteht die Führungsgrundsätze als lebendiges Dokument, das auch künftig fortgeschrieben werden soll. Denn Führung verändert sich. Genauso wie Führungskräfte selbst sich weiterentwickeln, passt sich die Zusammensetzung ihrer Teams – in der Zahl der Mitarbeiter oder in den Aufgaben – neuen Gegebenheiten an. Oberster Grundsatz für alle ist daher eine regelmäßige, persönliche Auseinandersetzung mit dem Thema Führung.



Führungsgrundsätze

Führung  
S.59

## VERHALTENSKODEX LEGT REGELN FEST

Integrität gehört zum Selbstverständnis von Bechtle. Wir sind davon überzeugt, dass vom Verhalten unserer Mitarbeiter die Glaubwürdigkeit unseres Unternehmens und das Vertrauen unserer Kunden, Lieferanten, Kapitalgeber, Mitarbeiter und der Öffentlichkeit entscheidend beeinflusst werden. Die Regeln hierzu sind im Bechtle Verhaltenskodex formuliert und für alle Mitarbeiter verbindlich. Der Verhaltenskodex folgt dabei konsequent dem Leitsatz, dass Ehrlichkeit, Gerechtigkeit und Vertrauenswürdigkeit für die Integrität von Bechtle stehen und unser Handeln und Verhalten nach innen und außen bestimmen.



Verhaltenskodex

Bechtle Verhaltenskodex  
S.34

## NORMEN UND SYSTEME

### CORPORATE GOVERNANCE KODEX

Verantwortungsvolles Unternehmertum war von jeher Leitgedanke des wirtschaftlichen Denkens und Handelns bei Bechtle – lange bevor solche Gedanken in Kodizes ihren Niederschlag fanden. Die Erwartungen der Mitarbeiter, der Kunden, der Aktionäre und aller weiteren Stakeholder sowie die gesellschaftliche Verantwortung waren und sind allen Entscheidungsträgern bei Bechtle stets bewusst. Dieses gewachsene Selbstverständnis ist für Vorstand und Aufsichtsrat ein wichtiger Orientierungsstandard.

Der Deutsche Corporate Governance Kodex (DCGK) erhebt den Anspruch, die Prinzipien „guter“ Unternehmensführung in eine Art normatives Regelwerk zu fassen. Bechtle entspricht dem überwiegenden Teil der im Kodex festgelegten Empfehlungen und Anregungen. Sämtliche Regelungen des Kodex werden regelmäßig von Vorstand und Aufsichtsrat überprüft. Maßstab ist dabei stets, ob die jeweilige Regelung tatsächlich sinnvoll für die Bechtle AG und ihre Stakeholder ist. Wie der Kodex in seiner Präambel vorsieht, kann eine Abweichung von einer Kodexempfehlung im Interesse einer guten Unternehmensführung liegen. Daher weicht Bechtle in wenigen Punkten vom DCGK ab und erläutert die Hintergründe ausführlich in der jährlichen Entsprechenserklärung gemäß § 161 AktG sowie im Corporate-Governance-Bericht des Geschäftsberichts.



Geschäftsbericht 2016

### COMPLIANCE BEI BECHTLE

Im Rahmen der Etablierung und Durchführung des Compliance-Systems bei Bechtle gilt grundsätzlich, dass „compliancerelevante“ Themen (zum Beispiel Steuern/Gesellschaftsrecht, Human Resources, Investor Relations, Recht, Datenschutz/IT) in den zentralen Fachabteilungen gebündelt und bearbeitet werden. Gleichzeitig werden dabei die Verantwortlichkeitsbereiche für die einzelnen relevanten Rechtsgebiete den spezialisierten Mitarbeitern der Fachabteilungen klar zugewiesen. Diese mit einer geeigneten Aufbau- und Ablauforganisation verknüpfte Zentralisierung gewährleistet die systemimmanente Sicherung von Compliance bei Bechtle.

### BECHTLE VERHALTENSKODEX (CODE OF CONDUCT)



Verhaltenskodex

Zentrales Compliance-Element ist der seit 2010 etablierte Bechtle Verhaltenskodex (Code of Conduct). Der Kodex umfasst die Grundsätze regelkonformen Verhaltens in den für Bechtle maßgeblichen Bereichen und stellt gleichzeitig für sämtliche Bechtle Mitarbeiter eine verbindliche Verpflichtung zur Integrität dar. Zeitgleich mit dem Verhaltenskodex hat Bechtle ein Compliance Board eingerichtet, das aus dem kompletten Vorstand der Bechtle AG und einem ständigen Vertreter des Fachbereichs Recht besteht. Das Compliance Board ist für die Mitarbeiter über eine eigens eingerichtete Telefon-hotline und einen gesonderten E-Mail-Account erreichbar. Mitgeteilte Hinweise oder Verstöße werden vom Compliance Board überprüft und bewertet; gegebenenfalls veranlasst das Board in der Folge geeignete Maßnahmen oder steht den in der jeweiligen Organisation Verantwortlichen mit Rat und Tat bei der Bewältigung compliancerelevanter Situationen zur Seite.

### BECHTLE COMPLIANCE REPORT

Damit die Effektivität des Compliance Board gewährleistet ist, teilen die Geschäftsführer der Konzerngesellschaften sowie die Leiter der zentralen Ressorts dem Compliance Board relevante Vorfälle, also insbesondere festgestellte Verstöße gegen den Verhaltenskodex beziehungsweise gegen gelendes Recht, in Form eines Compliance Reports mit. Darin wird auch skizziert, wie die Verantwortlichen mit den Fällen umgegangen sind. Das Compliance Board erstellt in der Folge einen konsolidierten Gesamt-Compliance-Report und legt ihn dem Aufsichtsrat der Bechtle AG vor. Als Berichtszeitraum gilt jeweils das Kalenderjahr.

Anhand der Bewertung und Begleitung mitgeteilter Sachverhalte durch das Compliance Board und der daraus abgeleiteten Maßnahmen finden kontinuierliche Ausdifferenzierung und Konkretisierung der Compliance-Vorgaben statt. So gilt seit 2011 eine vom Compliance Board ausgearbeitete unternehmensweit verbindliche Richtlinie zum Umgang mit Incentives der Geschäftspartner. Ergänzend entwickelte das Compliance Board eine einfach zu handhabende Entscheidungshilfe für Mitarbeiter zum richtigen Umgang und Verhalten bei Zuwendungen. Der Zugriff der Mitarbeiter auf die jeweils aktuellen Fassungen der Regelwerke ist über das Intraweb stets gewährleistet. 2014 hat das Compliance Board zudem einen Verhaltenskodex für Lieferanten konzipiert und zu einem Standard beim Auswahlverfahren gemacht.

Bechtle Lieferantenkodex  
S. 64–65

### STRATEGISCHES RISIKO- UND CHANCENMANAGEMENT

Technologische Entwicklungen, anspruchsvolle gesetzliche Regelungen und ein globalisierter Wettbewerb erfordern ein strukturiertes, vorausblickendes und nachhaltiges Management der Risiken und Chancen. Zur erfolgreichen Steuerung eines Unternehmens ist es notwendig, Risiken und Chancen frühzeitig zu erkennen, zu evaluieren und daraus Rückschlüsse auf das strategische und operative Handeln zu ziehen. Wichtig dabei ist, die Wechselwirkungen zwischen Risiko und Chance zu beachten. Aufgabe des Risiko- und Chancenmanagements bei Bechtle ist es daher, die überschaubaren Risiken sowie die aussichtsreichen Chancen zu identifizieren und in ihren potenziellen Wirkungen gegeneinander abzuwegen.

Das Hauptaugenmerk liegt dabei insbesondere auf dem rechtzeitigen Erkennen und Bewerten wesentlicher und bestandsgefährdender Risiken sowie auf dem Initiieren entsprechender risikominindernder Maßnahmen im Rahmen der Risikosteuerung. Damit sollen die Schadensfolgen aus dem möglichen Eintritt eines Risikos für das Unternehmen bestenfalls abgewendet oder minimiert werden. Um Chancen erfolgreich zu erschließen, muss ein Unternehmen innerhalb seiner unternehmerischen Tätigkeit bewusst, aber kontrolliert Risiken eingehen. Den Rahmen dafür setzt die Risikopolitik beziehungsweise Risikostrategie im Sinne einer nachhaltigen Grundausrichtung des Unternehmens. Die Risikomanagement-Organisation übernimmt dabei sowohl Risikofrüherkennung wie auch Risikoüberwachung.

## RISIKOFRÜHERKENNUNG UND -ÜBERWACHUNG

Früherkennungssysteme sind Instrumente, die Risiken und Chancen einer Unternehmung so frühzeitig identifizieren, dass Reaktionen zur Abwehr der Risiken und das Wahrnehmen von Chancen noch möglich sind. Dadurch wird die Möglichkeit geschaffen, latente Risiken durch Früherkennungsindikatoren im zeitlichen Ablauf zu erkennen und zu analysieren. Erforderlich sind systematische Risikoidentifikation, Risikobewertung und Risikokommunikation.

Die Risikoüberwachung besteht aus der prozessunabhängigen und der prozessabhängigen Überwachung. Letztere wird bei Bechtle wiederum in organisatorische Sicherheitsmaßnahmen, die in die Aufbau- und Ablauforganisation des Unternehmens integriert sind, und in Kontrollen, die von den jeweiligen operativen Bereichen und dem Risikocontrolling wahrgenommen werden, untergliedert. Die prozessunabhängige Überwachung umfasst die Prüfung der Funktionsfähigkeit des Risikomanagements.



Siehe Risiko- und Chancenmanagement im Geschäftsbericht 2016

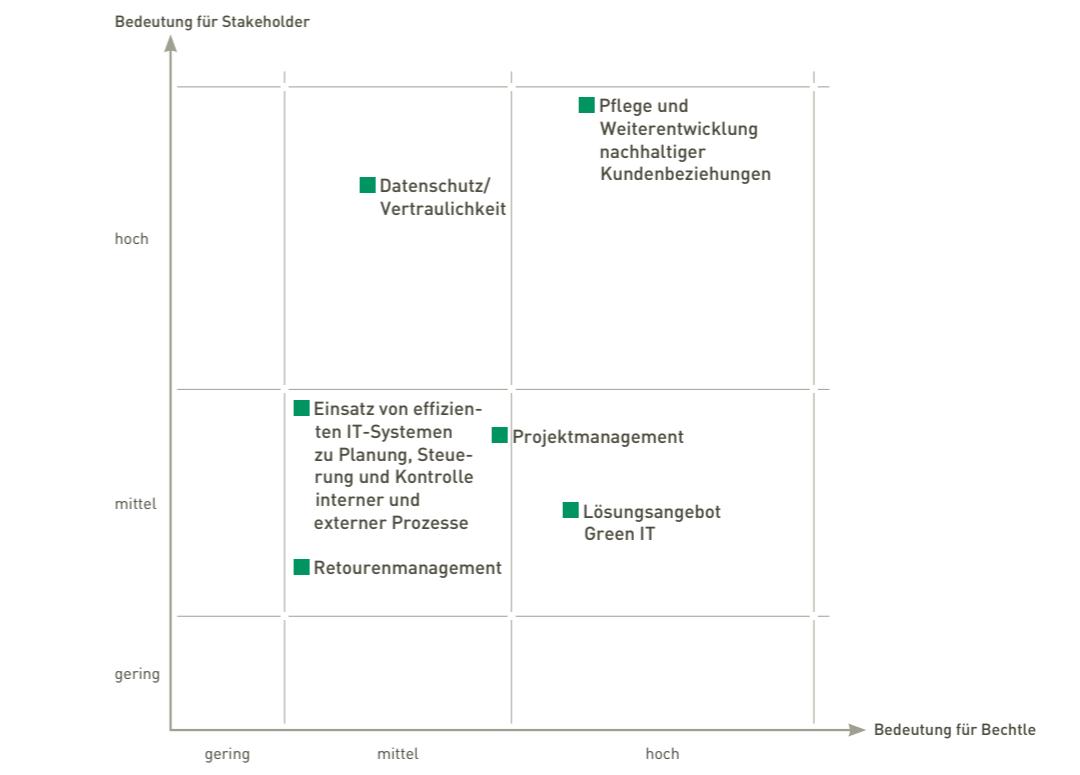
Das Risikomanagementsystem (RMS) wird anhand von Stichproben auf seine Ordnungsmäßigkeit, Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit geprüft. Inhalte der Systemprüfung sind die Konzeption und Organisation des RMS, die vollständige Erfassung und Identifikation aller Risiken, die Risikobewertung, die Einhaltung der realisierten Kontrollen und die Kommunikation von Risiken. Im Rahmen des Risikomanagements ist eine effektive Kommunikation über alle Hierarchiestufen hinweg von entscheidender Bedeutung für die Verzahnung mit dem operativen Geschäft. Ein wichtiges Instrument zu Organisation und Steuerung des notwendigen Informationsflusses sind dabei Gremien- und Teamarbeit – allen voran in den Aufsichtsrats-, Vorstands- und Risikomanagementsitzungen. Daneben tragen aber auch Bereichsvorstandssitzungen, Geschäftsführertagungen, Strategietagungen sowie Planungs- und Einzelgespräche mit dem Vorstand dazu bei, relevante Informationen in die Organisation zu tragen.

## OPERATIVES RISIKOMANAGEMENT

Um neben dem strategischen auch ein operatives Risikomanagement zu gewährleisten, hat Bechtle mit der Etablierung von **Bechtle Fair Sales** dafür Sorge getragen, umfangreiche Geschäftsabschlüsse vor Vertragsabschluss einer gründlichen Risikoabwägung zu unterziehen. Dabei werden vor dem Hintergrund verschiedener Lead- und Projektphasen ab einem Handelswarenumsatz von 1 Million Euro und einem Dienstleistungsumsatz von 250.000 Euro obligatorisch sogenannte Quality-Gates durchschritten, um die Rentabilität, die sachliche Machbarkeit und das Risikopotenzial der beabsichtigten Geschäftsabschlüsse zu evaluieren.

## KUNDEN

### WESENTLICHKEITSMATRIX: KUNDEN



## NACHHALTIGE KUNDENBEZIEHUNGEN BEI BECHTLE

**Leitsatz: Nachhaltige Kundenbeziehungen können nur dann entstehen, wenn die Anliegen unserer Kunden und deren Zufriedenheit im Mittelpunkt unseres Handelns stehen.**

Wir sind überzeugt, dass nur zufriedene Kunden ein nachhaltiges, profitables Wachstum ermöglichen. Um den Veränderungsimpulsen und wachsenden Anforderungen der Kunden gerecht zu werden, setzen wir in einem zunehmend komplexen Wirtschaftsumfeld Qualitätsstandards. Uns ist wichtig, die Zusammenarbeit mit unseren Kunden zu vertiefen und ihre Ansprüche und Erwartungen frühzeitig zu erkennen. Dabei sehen wir uns in der Verantwortung, IT-Trends aufzugreifen, wenn ihre Marktreife erkennbar ist, und sie in zukunftsfähige IT-Architekturen zu übersetzen.

## ZERTIFIZIERTE QUALITÄT

Um sicherzustellen, dass Anforderungen der Kunden systematisch erfasst und zu deren Zufriedenheit gelöst werden, hat sich Bechtle schon 1996 zur Einführung eines konzernweiten Managementsystems nach ISO 9001 entschlossen. Dabei achten wir darauf, einerseits die komplexen Anforderungen eines auf Dezentralität und regionaler Präsenz basierenden Geschäftsmodells zu berücksichtigen und andererseits in Bereichen wie Logistik, Lager und Produktmanagement so effizient wie ein zentral aufgestelltes Unternehmen zu agieren. Interne Audits sowie die jährlich stattfindenden Begutachungen durch unabhängige Zertifizierungsgesellschaften stellen den Bestand des Qualitätsmanagementsystems sicher.

### Konkrete Maßnahmen zur nachhaltigen Vertiefung der Kundenbindung

**Beschwerdeerfassung und -bearbeitung.** Kaufentscheidungen werden nicht nur mit dem Kopf, sondern auch aus dem Bauch heraus getroffen. Dort, wo sich der Kunde wohlfühlt, wo man ihm freundlich begegnet und sich um ihn kümmert, dorthin kehrt er zurück. Dazu trägt auch ein aktives und kulan tes Reklamationsmanagement bei. Bechtle setzt dabei Maßnahmen zur effizienten Zustellung von Sendungen um – darunter Adresspflege, Umgang mit Annahmeverweigerung und Nachsendung bei Betriebsferien. Dazu werden Lieferungen auch beim Zustellpartner eingelagert, bis die erneute Zustellung geklärt ist, um Laufzeitverzögerungen, Kosten und den Warenfluss auf der Straße zu reduzieren. Da jede Reklamation die Kundenzufriedenheit beeinflusst, stellen wir uns im Rahmen des Customer-Relationship-Managements (CRM) der Herausforderung, die negative Erfahrung in eine positive zu wandeln, um eine langfristige Kundenbeziehung zu sichern. Exemplarische Maßnahme ist das Feedbackmanagement von Bechtle direct.

**Feedbackmanagement bei Bechtle direct Deutschland.** Ein aktives Beschwerdemanagement liefert Bechtle direct (IT-E-Commerce) wichtige Hinweise auf die Stärken und Schwächen des eigenen Handelns und ermöglicht damit die Steigerung der Servicequalität und gegebenenfalls die Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit. Das Beschwerdemanagement kann darüber hinaus weitere Akzentuierungen enthalten. Dazu zählen Lob oder Verbesserungsvorschläge seitens der Kunden. Aspekte, die zu einer besonders tiefen, langfristigen und damit nachhaltigen Kundenbindung führen. Folgerichtig heißt das Beschwerdemanagement bei Bechtle direct Feedbackmanagement. Das Vorgehen im Rahmen des Feedbackmanagements wird beim Eintritt neuer Mitarbeiter geschult. Aussagen von Kunden werden im Warenwirtschaftssystem dokumentiert und damit auswertungsfähig gemacht. Die Bearbeitung der Feedbacks wird nachverfolgt und monatlich statistisch ausgewertet.

## KUNDENUMFRAGEN

Um uns ein Bild darüber zu verschaffen, wie uns unsere Kunden wahrnehmen und bewerten, führen wir jeweils für die beiden Segmente IT-E-Commerce und IT-Systemhaus & Managed Services Kundenumfragen durch. 2016 hat auch die Bechtle Logistik & Service GmbH, die unter anderem den zentralen Einkauf, das Produktmanagement und den Bereich Logistik inklusive des zentralen Lagers verantwortet, eine interne Zufriedenheitsumfrage durchgeführt. Adressaten waren alle Bechtle Gesellschaften in Deutschland und Österreich, die Leistungen von Bechtle Logistik & Service beziehen.

Die Inhalte der Umfragen sind jeweils auf die unterschiedlichen Zielgruppen zugeschnitten:

### IT-Systemhaus & Managed Services:

- Zufriedenheit mit dem Produktangebot
- Zufriedenheit mit Produktinformationen
- Zufriedenheit mit den Leistungen des Vertriebs
- Zufriedenheit mit den angebotenen Dienstleistungen
- Gesamtzufriedenheit
- Erkennen von Kundenstrukturen
- Erkennen von Potenzialen bei Kunden

### IT-E-Commerce:

- Fragen zum Produktpotfolio
- Fragen zum Thema Retouren
- Fragen zur internationalen Vernetzung
- Fragen zum Service und zum Angebot

### Logistik & Services:

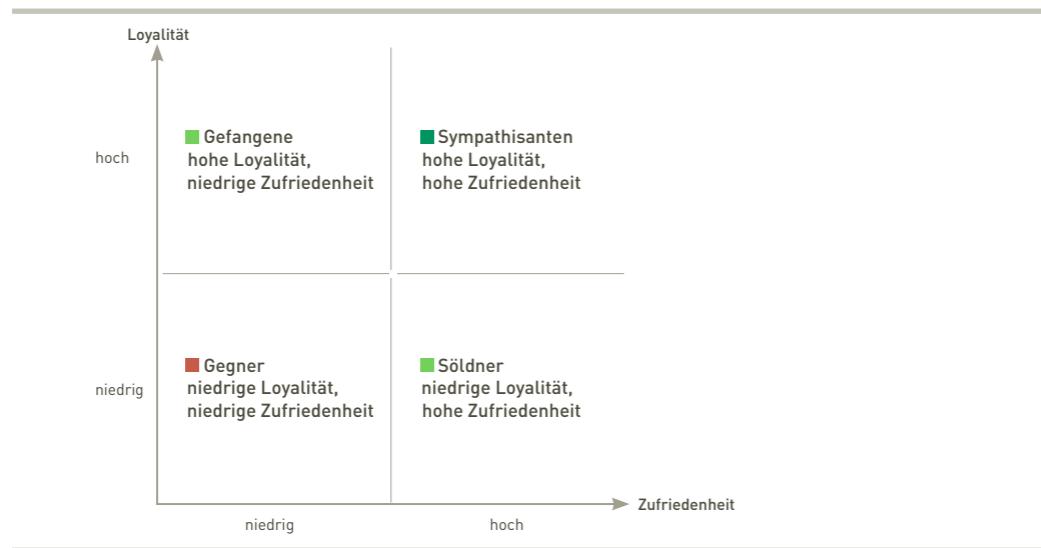
- Zufriedenheit mit den Leistungen des Produktmanagements
- Zufriedenheit mit den Leistungen des Einkaufs
- Zufriedenheit mit dem Pricing
- Zufriedenheit mit den Leistungen des Lagers, der Lieferqualität sowie den Logistikpartnern
- Zufriedenheit mit der Leistung des Retouren- und Ersatzteilmanagements
- Zufriedenheit mit den Leistungen des Marketings und des Adressmanagements
- Gesamtzufriedenheit mit Logistik & Service als internem Dienstleister

Im Rahmen der Kundenumfrage im Bereich IT-Systemhaus & Managed Services können auch die Intensität und die Art bestehender Kundenbindungen ermittelt und gemessen werden. In Zusammenarbeit mit der Hochschule Reutlingen (Prof. Dr. Dieter Hertweck, Herman Hollerith Lehr- und Forschungszentrum) nutzt Bechtle bei dieser Umfrage aufgrund der vielfältigen Themen- und Aufgabenbereiche im Rahmen der Zusammenarbeit des Bereichs IT-Systemhaus & Managed Services mit den Kunden das sogenannte TRI\*MTM Kennzahlensystem zur Messung der Kundenbindung.

Diese Methode ermöglicht es, neben den oben genannten herkömmlichen Messkriterien, die vorhandenen Kundenbeziehungen zu typologisieren. Damit verfügt Bechtle über ein Instrumentarium zur Erfassung der Qualität der Kundenbeziehungen (TRI\*M Index), das es erlaubt, im Bedarfsfall Maßnahmen abzuleiten und zu priorisieren (TRI\*M Grid). Das für die Nachhaltigkeitsberichterstattung wesentliche Ergebnis einer Umfrage nach dem TRI\*MTM Kennzahlensystem ist die Darstellung einer sogenannten Kundenzufriedenheitsmatrix. Sie teilt die Kunden in vier Kategorien ein:

- Gefangene = hohe Loyalität, niedrige Zufriedenheit
- Gegner = niedrige Zufriedenheit, niedrige Loyalität
- Söldner = hohe Zufriedenheit, niedrige Loyalität
- Sympathisanten = hohe Loyalität, hohe Zufriedenheit

KUNDENZUFRIEDENHEITSMATRIX



Diese Einteilung bietet einen übergeordneten Blick auf die Kundenstruktur, losgelöst von den konkreten Messkriterien wie Zufriedenheit mit dem Produktangebot, den Produktinformationen oder den Leistungen des Vertriebs. Die Ergebnisse der Kundenumfragen werden vom Management und von den Vertriebsleitungen bewertet sowie Maßnahmen zur Intensivierung der Kundenbindung und zur weiteren Steigerung der Kundenzufriedenheit abgeleitet. Ihre Umsetzung wird im Rahmen von lokalen Maßnahmenplänen überwacht. Im Berichtsjahr ging die Umfrage in Deutschland, Österreich und der Schweiz per E-Mail an insgesamt 10.160 Kunden. In die Auswertung flossen 1.467 Fragebögen ein.

Bechtle konnte 2016 die Gesamtdurchschnittsnote über alle Gesellschaften des Geschäftssegments IT-Systemhaus & Managed Services deutlich von 1,77 im Vorjahr auf 1,59 verbessern. Zudem gehörte erstmals die Einstellung unserer Kunden zum Thema „Nachhaltigkeit“ zum Fragenkatalog. Wir wollten wissen: „Wie wichtig ist Ihnen das Thema Nachhaltigkeit (soziale Verantwortung, Umweltschutz)?“ 81,3 Prozent der an der Umfrage teilnehmenden Kunden schätzten die Thematik als wichtig oder sehr wichtig ein, was die hohe gesellschaftliche Bedeutung widerspiegelt, die diesen Themen zuge messen wird.

## RETOURENMANAGEMENT

Das Retourenmanagement von Bechtle stellt eine wesentliche Aufgabe der Rückführungslogistik und des Kundenmanagements dar, bei der Waren-, Finanz- und Informationsflüsse zwischen dem rücksendenden Kunden und dem Lieferanten eines Produkts geplant, gesteuert und kontrolliert werden. Im Fokus steht dabei die kundenorientierte und effektive Organisation, die entgegengesetzt zur Supply Chain fließt. Erklärtes Ziel von Bechtle Logistik & Service ist, mögliche negative Kunden erfahrungen in ein positives Erleben zu wandeln und somit die langfristigen Kundenbeziehungen aufrechtzuerhalten.

Höchste Priorität haben Präventivmaßnahmen vor und nach der Bestellung, um Retouren durch den Kunden möglichst zu vermeiden oder auf ein absolutes Minimum zu reduzieren. Dazu zählen:

- Die sorgfältige Auswahl unserer Lieferanten und Hersteller durch regelmäßige Lieferantenbewertungen.
- Regelmäßige Kundenumfragen, um ein zeitnahe, reflektiertes Meinungsbild über die von uns bereit gestellten Dienstleistungen zu erhalten.
- Eine monatliche Retourenauswertung inklusive Maßnahmenplan als Entscheidungshilfe für das Portfoliomanagement bei der Frage, ob Produkte weiter im Sortiment bleiben.

Das Bechtle Retourenmanagement verfolgt Maßnahmen, die zum effizienten Umgang mit Retouren und gegebenenfalls zur Wiedereinführung der Produkte in den Warenkreislauf des Unternehmens führen:

- Originalwaren werden dem Bechtle Lager nach der Aufbereitung wieder zugeführt und erneut im Verkaufsprozess angeboten.
- Geöffnete Waren werden zu einem reduzierten Preis als sogenannte Sonderartikel angeboten.
- Produkte, die direkt beim Kunden vor Ort ersetzt werden, reduzieren den Warenfluss auf der Straße oder in der Luft.
- Niedrigpreisige Retouren führen wir dem Warenkreislauf nicht wieder zu. Maßgeblich ist hier das Gebot der Verhältnismäßigkeit.

Die Entsorgung von Hardware, Ersatzteilen und Verbrauchsmaterialien wickelt Bechtle unter anderem durch die spezialisierte und zertifizierte Bechtle Remarketing GmbH ab. Bei diesen Prozessen verfolgen wir neben der Kosten- und Zeiteffizienz insbesondere die Sicherstellung der Kundenzufriedenheit wie auch die kontinuierliche Verbesserung der ökonomischen und ökologischen Rahmenparameter.

## AUSWERTUNG RETOURENMANAGEMENT, BECHTLE LOGISTIK & SERVICE (L&S)

REM Retourenquote/anno	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
L&S Einkaufsvolumen €	791.173.651	913.483.208	958.334.180	1.031.802.146	1.193.929.953	1.329.596.761	1.466.374.567
Retourenwarenvwert €	5.525.471	5.512.342	4.585.427	5.261.419	4.906.299	5.815.491	11.221.267
Retourenquote in %	0,70	0,60	0,48	0,51	0,41	0,44	0,77
Retourenaufträge	25.758	28.168	26.299	26.843	32.077	33.025	36.917

Stand: Februar 2017

## BECHTLE FAIR PROJECT

Ein von Vertrauen und enger Zusammenarbeit geprägtes Verhältnis zu unseren Kunden ist für ökonomische Nachhaltigkeit genauso wichtig wie langfristige Planungen und tragfähige Strategien. Unsere Kunden sollen uns als zukunftsstarken Partner für ihre IT-Projekte erleben. Erste Wahl sind wir dann, wenn wir den Kundenbedürfnissen mit Verständnis und Offenheit begegnen. Vor allem bei der Durchführung von – teilweise hochkomplexen – Projekten kommt dieser Haltung große Bedeutung zu. Aus diesem Grund setzt Bechtle auf ein ausgefeiltes und eng an den Kundenbedürfnissen ausgerichtetes Projektmanagement, dessen Ziel nicht zuletzt die Kundenbindung ist.

Nachhaltiges Projektmanagement berücksichtigt auch den verantwortungsvollen Umgang mit Kapazitäten. Wichtig für die erfolgreiche Projektabwicklung ist darüber hinaus die Begeisterungsfähigkeit des Projektteams. Dem kommt insbesondere bei innovativen Projekten große Bedeutung zu, bei denen Erfahrungswerte und einstudierte Lösungsmodelle nicht weiterführen. Ein weiterer, nicht zu unterschätzender Erfolgsfaktor ist die Fähigkeit der Projektleiter, sich in Kundensituationen hineinzuversetzen. Nur wer sich der tatsächlichen Motive der Projektverantwortlichen bewusst ist, kann durch frühzeitiges Handeln die Gefahr von Konflikten und Widerständen minimieren. Zu den wichtigen Faktoren eines nachhaltigen Projektmanagements gehört auch die Durchführung von Projektnachbesprechungen („lessons learned“) mit den Projektteilnehmern und dem Projektlenkungsausschuss. Nachhaltiges Projektmanagement heißt damit im Kern, Einfachheit, Klarheit und Transparenz zu schaffen, sodass das Projekt von allen Projektteilnehmern verstanden wird und planmäßig durchgeführt werden kann. Unnötige Komplexität erschwert hingegen die Planung und Steuerung von Projekten.

## TRANSPARENZ IN DER LOGISTIKKETTE

Bechtle Logistik & Service hat in der gesamten Supply Chain eine hohe Transparenz bei Einkaufs- und Verkaufspreisen, Beständen und Logistikkosten sowie Informationen zum Status von Kundenaufträgen. Täglich werden von einem Großteil der Lieferanten und Distributoren automatisch rund 48 Millionen Datensätze mit aktuellen Preisen und Verfügbarkeitsangaben in das System eingelesen, um Kunden stets die aktuellsten Informationen zur Verfügung zu stellen. Basierend auf flexibel einstellbaren Algorithmen werden systemtechnisch anhand von definierten Kriterien, wie beispielsweise Preis, Verfügbarkeit, Kosten etc., Bestellungen ausgelöst. In Deutschland werden 81 Prozent aller Bestellungen den Lieferanten elektronisch übermittelt, in den übrigen 13 europäischen Ländern beträgt diese Quote bis zu 95 Prozent. Entscheidend hierbei ist auch die Transparenz bei den Distributionskosten, die sich anhand von Tabellen ermitteln lassen. Außerdem sind im strategischen Einkauf rund 1.000 sogenannte Fokusartikel definiert, die permanent mit den Preisen des Wettbewerbs verglichen werden, um auch hier dem Kunden das beste Preis-Leistungs-Verhältnis zu bieten.

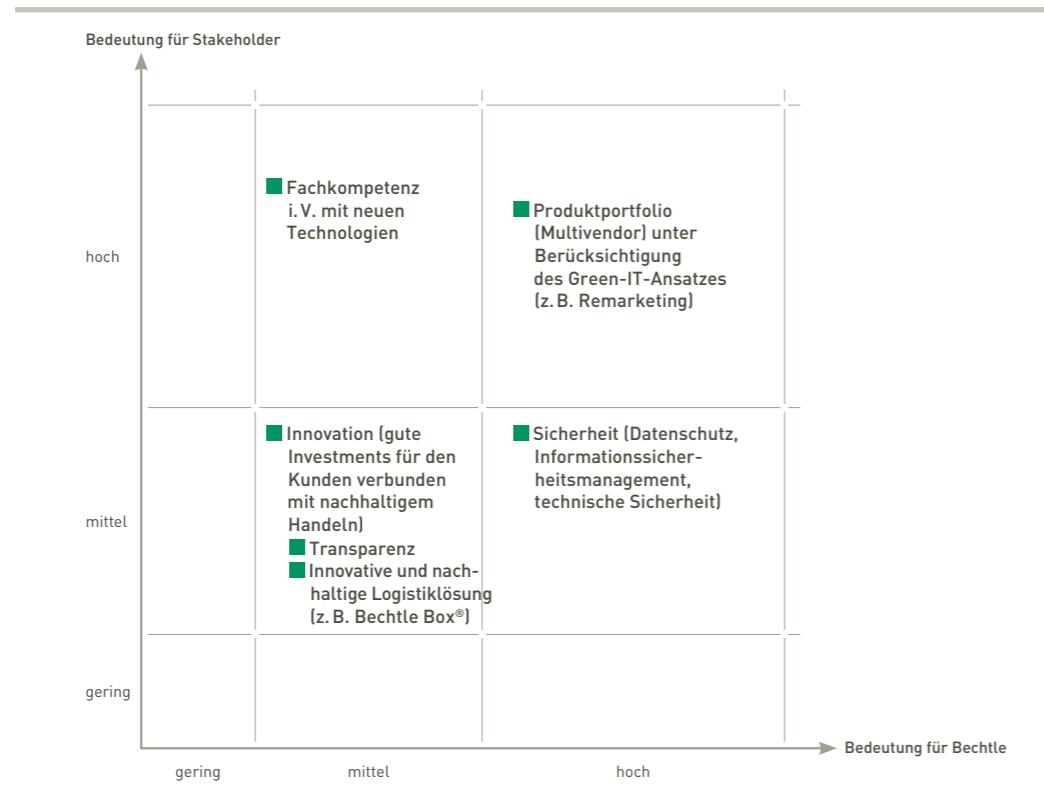
Zudem gewinnt die Transparenz bei der effizienten Zustellung von Sendungen weiter an Bedeutung. Kunden, insbesondere Großkunden, fordern zunehmend ein End-to-End Tracking von Aufträgen zur Einhaltung von vertraglich festgelegten Service-Level-Agreements (SLA). Bechtle implementierte daher 2016 das System „Spe2ed“. Der Name steht für SLA-Programm e2e Device. Spe2ed stellt Prozesse und Abläufe system- und bereichsübergreifend transparent dar, sodass sich Kundenprojekte noch besser planen, steuern und überwachen lassen. Das Projekt ist Teil der weiteren Digitalisierung innerhalb der Logistik von Bechtle, um die Kundenzufriedenheit sowie Termin- und Liefertreue weiter zu steigern.

## NACHHALTIGKEIT MIT GLOBALEM PARTNERN

Global aufgestellte Kunden erwarten, dass Bechtle sie auch an ihren weltweiten Standorten beliefert. Die Anforderungen werden zum einen durch die eigenen, in 14 europäischen Ländern vertretenen Gesellschaften ARP, Bechtle direct und Comsoft erfüllt. Darüber hinaus betreut Bechtle internationale Unternehmen durch die eigene Exportabteilung sowie ein globales Partnernetzwerk. Kunden haben dabei die Option, ihre Produkte aus dem Zentrallager in Neckarsulm – per Flug, Schiff und Straße – oder lokal über einen ausgewählten globalen Partner zu beziehen. Dabei stehen wirtschaftliche Erwägungen in der Regel im Vordergrund. Zunehmend ist der Preis aber nicht mehr allein maßgeblich für die Entscheidung. Insbesondere der Aspekt einer ganzheitlichen Betreuung gewinnt an Bedeutung. Gehen die Leistungen über den normalen Warenverkehr hinaus, wünscht der Kunde oftmals einen lokalen Ansprechpartner, der die länderspezifischen Gegebenheiten bis hin zur Mentalität kennt. Darüber hinaus tragen Fragen der ökologischen Verantwortung zur Entscheidung bei. Auch unter diesen Gesichtspunkten sind wir bestrebt, bei den rund 3.000 Exporten pro Jahr durch länderspezifische Garantieansprüche lokale Partner vor Ort zu nutzen, um die Transportwege für einen möglichen Reparaturprozess möglichst gering zu halten.

## NACHHALTIGE LÖSUNGSAANGEBOTE

WESENTLICHKEITSMATRIX: LÖSUNGSAANGEBOTE



**Leitsatz:** Nachhaltige Lösungsaangebote folgen dem Grundsatz, die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien über den gesamten Lebenszyklus hinweg – vom Design der Systeme über deren Verwendung und Betrieb bis hin zum Recycling der Geräte – umwelt- und ressourcenschonend zu gestalten.

Maßgebliches Ziel nachhaltiger IT-Lösungen ist es, die Energiebilanz der Kunden zu verbessern und die Anschaffungs- und Betriebskosten zu senken. Ein wichtiger Ansatzpunkt für spezifisch nachhaltige IT-Lösungen ist daher die Serverauslastung, die oftmals in einem Bereich von unter 50 Prozent liegt. Bechtle will hier nicht realisierte Möglichkeiten nutzbar machen und setzt aus diesem Grund auch auf Green-IT-gestützte Lösungen.

### GREEN-IT-STRATEGIE

Green IT setzt voraus, dass die Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft in der Unternehmensstrategie verankert ist. Dazu gehört ein sorgsamer Umgang mit Rohstoffen und Ressourcen. Moderne Technologien müssen daher auch gewährleisten, den Ressourcen- und Energieverbrauch weiter zu reduzieren. Bereits 2007, als sich Green IT als Begriff für energiebewusste Informationstechnologie etablierte, hat sich Bechtle mit diesem Thema in unterschiedlichen unternehmerischen Bereichen positioniert. Mittlerweile gehört zu den Standardanforderungen, Technologiekonzepte auch nach ökonomischen und ökologischen Kriterien zu bewerten. Klares Ziel dabei: den wirtschaftlichen Nutzen und die unternehmerische Leistungsfähigkeit der IT zu steigern und dabei den eigenen Anforderungen an einen bewussten Umgang mit Ressourcen bei der IT-Infrastruktur zu genügen. In den vergangenen drei Jahren beobachten wir, dass Kunden der Haltung ihres IT-Dienstleisters gegenüber Fragen der gesellschaftlichen Verantwortung stärker Bedeutung beimessen. Vorreiter sind hier insbesondere öffentliche Auftraggeber, aber auch große Industrieunternehmen und Finanzdienstleister mit eigener Nachhaltigkeitsstrategie.

Green IT erfordert ein hohes Maß an Fachwissen und ein Lösungsportfolio, das Alternativen zur gängigen IT-Infrastruktur ermöglicht. Dazu gehört auch eine fundierte Beratung zu Energieeffizienz, sichergestellt durch ein Netzwerk aus eigenen Experten und Partnerschaften mit allen namhaften Herstellern in der IT-Branche. Auch in der Aus- und Weiterbildung sowie bei Zertifizierungen nimmt das Thema Green IT einen weiter wachsenden Raum ein. Als IT-Gesamtlösungsanbieter positioniert sich Bechtle als Partner für einen vollumfänglichen IT-Lifecycle bis hin zur umweltgerechten Entsorgung. Wir entsprechen dieser Anforderung nicht zuletzt durch die 2012 gegründete Bechtle Remarkeing GmbH, die auf die Wiedervermarktung gebrauchter IT spezialisiert ist.

### Aus der Praxis

#### Kontinuität und schlanke Prozesse bei der PC-Beschaffung an baden-württembergischen Hochschulen

Im Auftrag des Landes Baden-Württemberg bietet die Albert-Ludwigs-Universität Freiburg bereits seit 2007 den Hochschulen und Universitäten im Land einen Standard-PC zu besonderen Konditionen an. Bei der erneuten Ausschreibung zählte, neben dem Preis, die Energieeffizienz zu den Auswahlkriterien. Weitere Faktoren wie „hergestellt in Deutschland“ und eine gute Ausstattung punkteten zusätzlich. Der Zuschlag ging 2016 bereits zum dritten Mal an Bechtle, vertreten durch das Bechtle IT-Systemhaus Freiburg. Maria J. Kayser, Ansprechpartnerin bei Bechtle zu Fragen der Nachhaltigkeit im Themenfeld Green IT, und Patrick Hottmann, Account Manager öffentliche Auftraggeber, Bechtle IT-Systemhaus Freiburg, sprachen mit Prof. Dr. Gerhard Schneider, Direktor des Rechenzentrums der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg über Green IT.

**Herr Prof. Dr. Schneider, wie wurden Sie innerhalb der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg zum Vorreiter für Green IT und Nachhaltigkeit?**

**Prof. Dr. Gerhard Schneider:** Bei der Vorbereitung der ersten Ausschreibung im Jahr 2006 sah ich die großen 1-kW-Netzteile in den Computerläden und mir wurde klar, dass man hier besser werden muss – zumal in Freiburg sowieso eine ökologische Grundstimmung herrscht. Dass wir nicht bis in alle Ewigkeit auf unendliche Energieressourcen zurückgreifen können, ist hier allen klar. Also forderten wir Energieeffizienz bei den Netzteilen, was die Hersteller damals ziemlich irritierte. Wenn man frühzeitig eine Tendenz einleiten kann, dann sind die Veränderungen in Richtung Green IT, die häufig mit hohem Ressourcen- und Investitionsaufwand verbunden sind, plötzlich finanziell keine Herausforderung mehr.

**Wie sah das konkret aus?**

Wer kennt das nicht: Alles, was uns bekannt ist, möchten wir nicht gern verlassen – die geliebte Komfortzone. In Komfortzonen zu verharren, ohne die schnellen Technologiezyklen miteinzubeziehen, ist an Universitäten sowieso verpönt, man verliert den Anschluss. Zielführend war für uns, den Energieverbrauch der PC-Systeme über besonders effiziente Netzteile zu reduzieren. Diese Forderung war Teil einer europaweiten Ausschreibung. Der Business-Partner Bechtle hat das verstanden, ein passendes Gerät gefunden und mit uns eingeführt. Wir merkten schnell, dass unsere Gespräche stets geprägt waren von Vertrauen und Kompetenz. Man begegnet sich auf Augenhöhe und versteht, welcher Herausforderungen es auf beiden Seiten bedarf, um ein solches Projekt umzusetzen. So wurde es möglich, innerhalb der Laufzeiten unserer Ausschreibungen immer auf aktuelle PC-Systeme zuzugreifen.

**Wie haben Sie die PC-Systeme erworben? Wie üblich über einen zeitlich festgelegten Leasingzeitraum?**

Nein, wir haben einen Rahmenvertrag und ordern heute nicht in einem festen Leasingzeitrahmen, sondern so wie der Bedarf an den Hochschulen des Landes es fordert. Aktuell wurden im Zeitraum vom 19. Oktober 2016 bis 23. Dezember 2016 insgesamt 2.340 PC-Systeme im Wert von 1,3 Millionen Euro von unseren Hochschulen im Land geordert. Gerade heute Morgen habe ich die Beschaffung von weiteren 14 PC-Systemen für meine eigene Universität freigegeben. Dabei haben wir gezeigt, dass auch in der Hochschullandschaft funktioniert, was die Industrie schon lange kann: dass durch Setzen eines Qualitätsstandards über gute Ausschreibungsergebnisse die Gerätevielfalt zugunsten einer leichteren Handhabbarkeit und erhöhten Langlebigkeit bei gleichzeitiger Energieeffizienz beschränkt werden kann. Allerdings verzichten wir auf Leasing. Es besteht kein Zwang, zu einem festen Zeitpunkt möglicherweise noch gut laufende Geräte auszutauschen – man kann warten, bis es sinnvoll ist. Das ist für uns günstiger und die Preise für einen Neukauf bleiben ja attraktiv.

**Welche Projekte haben Sie in naher Zukunft geplant?**

Auch in anderen Bereichen, wie IT-Security oder Telekommunikation, streben wir nach langfristigen Lösungen, die Green-IT-Kriterien und Nachhaltigkeit deutlich berücksichtigen. Damit die Nachhaltigkeit in den Bereichen Ökologie, Ökonomie und Soziales tatsächlich verfolgt werden kann, ist viel zu tun. Ein Beispiel: In einer Zeit, in der jeder, egal welchen Alters, bereits mindestens ein Mobile Device besitzt und damit überall, sei es in privaten Räumen oder auf öffentlichen Plätzen, seine Kommunikation und damit Kenntnisse unbewusst einer Schar von IT-Administratoren zugänglich macht, ist eine hohe Sensibilisierung im Umgang mit der IT erforderlich. Unsere Security-Vorlesungen sind immer sehr gut besucht. Das zeigt: Da ist etwas in Bewegung, die jungen Menschen beschäftigen sich mit diesen Themen.

**Mit welchen Kenntnissen kommen Studentinnen und Studenten zum Thema Green IT und Nachhaltigkeit in die Universität?**

Immer wieder werden wir von Schulen gefragt, ob wir nicht Altbestände an PC-Systemen zur Verfügung stellen könnten. Das sind Altgeräte, die weder der Energieeffizienz noch den heutigen Leistungsstandards entsprechen. Wie will man auf einem Oldtimer richtig Autofahren lernen? So ist es auch bei PCs: Schüler wie Studierende sollten ihre Erfahrungen auf modernen Geräten erwerben, damit die Erfahrungen möglichst lange gelten. Altgeräte erfüllen außerdem in keinem Fall die Kriterien zu Green IT. Wie soll der Wirtschaftsstandort Deutschland die nächste Generation an qualifizierten Mitarbeitern zur Verfügung stellen, wenn die Schulen und damit die Schüler mit veralteten und langsamen PC-Systemen bedient werden? Das Fundament muss den nachfolgenden Anforderungen entsprechen. Moderne PC-Systeme, die auch die Green-IT-Ideen berücksichtigen, sind in der Ausbildung unverzichtbar. Zumindest unser Wissenschaftsministerium tut hier viel für die Hochschulen.

**Wie nehmen Sie bei Ihren Vorträgen das Auditorium wahr?**

Ich habe in der Vergangenheit einige Vorträge zu den von mir umgesetzten Veränderungen gehalten. Die Kernbotschaften kamen immer gut an. Erstens: kein Leasingvertrag mit einer festen Laufzeit, sondern flexibel gestaltet im Rahmenvertrag. Zweitens: immer den Blick auf die neuesten PC-Systeme mit einer besseren Energieeffizienz, um den Ansprüchen von Green IT gerecht zu werden. Und schließlich: hergestellt in Deutschland und bei der Bestellabwicklung möglichst ohne großen logistischen Aufwand. Es bedarf eines hohen Maßes an Vertrauen, Bodenhaftung, Beharrlichkeit, Zuverlässigkeit und natürlich Begeisterungsfähigkeit, um das Ziel nicht aus den Augen zu verlieren. Also genau das, was wir von einem Partner wie Bechtle erwarten.

Der mit Bechtle geschlossene Rahmenvertrag „BW-PC“ berechtigt seit Oktober 2016 alle Hochschulen in Baden-Württemberg, den speziell konfigurierten Rechner zu einem Sonderpreis zu bestellen. Mit ihrer Bedarfsbündelung haben die Hochschulen nicht nur ein optimales Preis-Leistungs-Verhältnis erzielt, sondern können auch dank der zentralen Koordination über die Albert-Ludwigs-Universität Freiburg auf schlanke Prozesse und eine entsprechende Qualitätssicherung zurückgreifen. Die Wahl des „BW-PC 5“ fiel auf den Fujitsu Esprimo Q956 Mini-PC sowie den Fujitsu Esprimo P956 Tower-PC. Die in Augsburg gefertigten Geräte überzeugten nicht nur durch ihre gute Ausstattung und freie Konfiguration, sondern auch durch die energieeffizienten Netzteile, die zur deutlichen Reduzierung der Energiekosten beitragen. Den hohen Stellenwert einer nachhaltigen Ausstattung unterstreicht auch eine Initiative des Ministeriums für Wissenschaft, Forschung und Kunst: Es finanziert das Upgrade des Netzteils von 90 auf 94 Prozent Energieeffizienz.

## ÖKONOMISCHE NUTZUNG VON IT BEI INTERNEN LÖSUNGEN

### COLLABORATION-LÖSUNGEN

Seit 2012 steht allen Mitarbeitern bei Bechtle die Cisco Webconferencing-Lösung WebEx-Meeting-Center als Collaboration-Anwendung zur Verfügung. WebEx ist eine cloudbasierte Konferenz- und Meetinglösung, die konzernweit intensiv genutzt wird. Dabei steht die vernetzte Zusammenarbeit im Vordergrund. Denn jeder Mitarbeiter kann zu WebEx-Meetings einladen und so Bildschirm Inhalte wie Präsentationen, Anwendungen oder Kalkulationstabellen nicht nur für alle Meetingteilnehmer sichtbar machen, sondern sie auch gemeinsam bearbeiten.

Bechtle setzt WebEx-Meetings ein:

- für überregionale Meetings mit Kollegen und/oder Kunden
- als schnelle und einfache Plattform für Videomeetings, PC-gestützte Demos und Präsentationen
- für Desktopsharing, gemeinsame Bearbeitung in Applikationen
- für das Einbeziehen von Spezialisten sowie
- für Support und Beratung, Schulungen und Produktpräsentationen

Die Nutzung von WebEx steigert die Arbeitseffizienz und senkt durch den Wegfall von Präsenzmee-  
tings die Kosten. Projektdurchsprachen etwa sind so deutlich schneller zu realisieren. Ziel ist es, diese positive Entwicklung weiter voranzutreiben und die Anwenderzahlen deutlich zu steigern.

### KENNZAHLEN

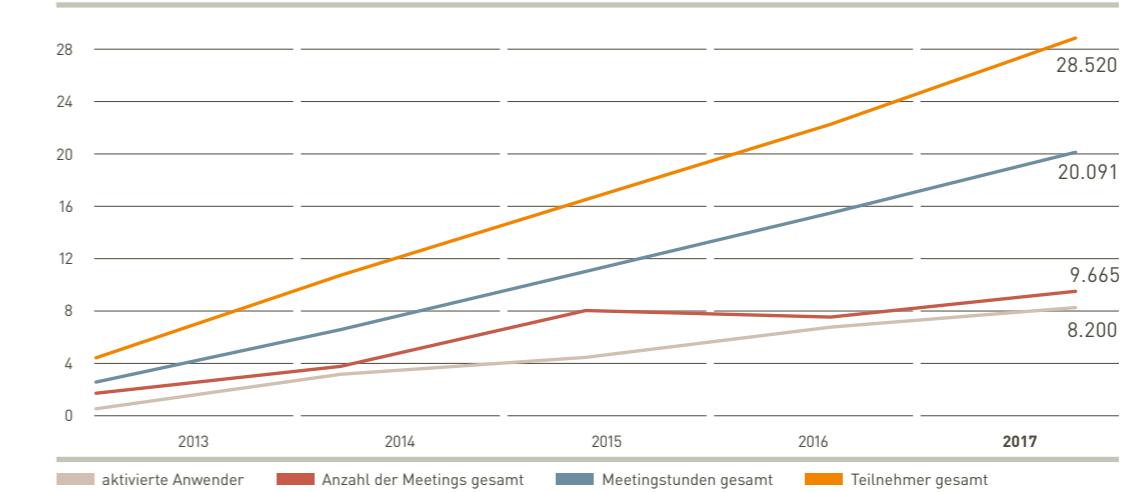
#### EINSATZ DER COLLABORATION-ANWENDUNG WEBEX (BECHTLE GRUPPE)

	2013	2014	2015	2016	2017
Aktivierte Anwender	1.250	3.768	5.000	7.205	8.200
Anzahl der Meetings gesamt	2.397	4.361	8.427	7.951	9.665
Meetingstunden gesamt	3.219	7.075	11.342	15.629	20.091
Teilnehmer gesamt	5.008	11.084	16.640	22.177	28.520

Stichtag jeweils Februar

Erläuterung: Bei den Anwendern sind Mitarbeiter sowie externe Projektmitarbeiter und Freelancer berücksichtigt.

#### ANZAHL SYSTEME/MITARBEITER



### VIRTUALISIERUNG

Virtualisierung hat sich in der Unternehmens-IT durchgesetzt. In vielen Unternehmen kommt sie bereits zum Einsatz, wenn es um die Reduzierung von physischer Hardware und um die Senkung der Energiekosten geht. Dabei gilt: Je höher der Virtualisierungsgrad, desto größer die Flexibilität, Verfügbarkeit und Kosteneffizienz der IT im Unternehmen. Um den Virtualisierungsgrad zu erhöhen, bietet Bechtle Lösungskonzepte, deren Ziel es ist, die IT-Infrastruktur zu konsolidieren und das Management im Rechenzentrum zu automatisieren. Mithilfe von Client-Virtualisierung werden zudem mobile und flexible Arbeitsplatzmodelle bereitgestellt. Auch für den Weg in die Cloud ist Virtualisierung unverzichtbar: Als notwendige Basistechnologie sorgt sie für einen serviceorientierten Betrieb und eine dynamische Steuerung der IT-Infrastruktur. Als IT-Unternehmen sehen wir uns in der Verantwortung, selbst Green-IT-Empfehlungen umzusetzen, und setzen intern daher auf Virtualisierung – etwa bei der Rechenzentrumsinfrastruktur.

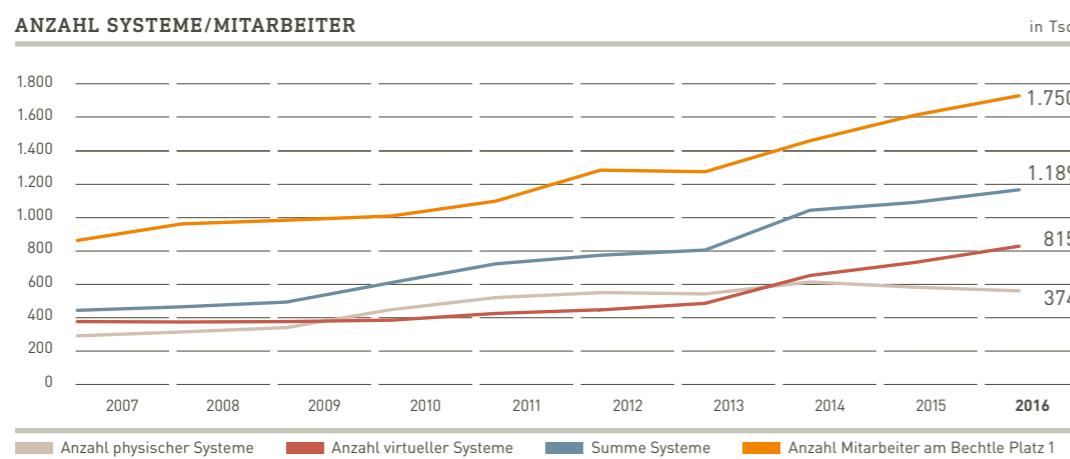
#### VIRTUALISIERUNGSQUOTE IM RECHENZENTRUM DER BECHTLE ZENTRALE

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Anzahl physischer Systeme	278	275	278	288	336	362	352	437	400	374
Anzahl virtueller Systeme	53	81	112	240	326	361	408	606	699	815
Summe Systeme	331	356	390	528	662	723	760	1.043	1.099	1.189
Anzahl Mitarbeiter am Bechtle Platz 1	720	838	864	894	1.000	1.220	1.209	1.429	1.611	1.750
Anteil virtueller Systeme in %	16	23	29	45	49	50	54	58	64	69

Stand: Februar 2017

Seit 2007 steigern wir kontinuierlich den Einsatz der Virtualisierung im Rechenzentrum am Bechtle Platz 1 in Neckarsulm. Bei kontinuierlich wachsender Mitarbeiterzahl stieg der Anteil virtueller Systeme bis 2016 auf 69 Prozent. Die Reduzierung physischer Server führt zu einem verringerten Energieaufwand. Unser Ziel ist es, diesem positiven Trend auch künftig zu folgen und die Virtualisierungsquote weiter zu steigern. Für das laufende Jahr 2017 ergeben sich weitere Virtualisierungs- und Konsolidierungsmöglichkeiten durch neue Herstellerstrategien und den Umzug des bisher in der Unternehmenszentrale betriebenen Rechenzentrums an den größten Datacenter-Campus in Europa. Dazu hat Bechtle eine langfristig ausgerichtete Partnerschaft mit e-shelter vereinbart und lagert sukzessive den größten Teil seiner internen IT-Systeme vom Unternehmenssitz in Neckarsulm an die e-shelter-Standorte im Raum Frankfurt (Main) aus. Die Systeme und ihr Betrieb bleiben im Eigentum und in der Verantwortung von Bechtle. Die mit dem Umzug verbundene Dual-Site-Strategie gewährleistet höchste Sicherheitsstandards, Skalierbarkeit und Hochverfügbarkeit. Zudem ermöglicht der Standortwechsel den direkten Zugang zum deutschen Internetknoten DE-CIX. Bechtle baut so auch die technischen Voraussetzungen aus, umfassendes Hosting für Kundensysteme sowie ein breit gefächertes Cloud-Service-Portfolio anzubieten.

#### ANZAHL SYSTEME/MITARBEITER



## DATENSCHUTZ/VERTRAULICHKEIT

**Leitsatz:** Wir gehen mit den Vermögenswerten unseres Unternehmens und den Vermögenswerten unserer Geschäftspartner – und dazu zählen insbesondere sämtliche Belange der Vertraulichkeit und des Datenschutzes – stets verantwortlich und gesetzeskonform um.

Es entspricht unserem Selbstverständnis, dass interne und externe Informationen dem unbedingten Schutz des absoluten Stillschweigens unterliegen und dass wir bei Bechtle sämtliche Maßnahmen treffen, um die Daten zu schützen, die das Unternehmen von Mitarbeitern, Geschäftspartnern und Kunden erhält.

#### VERTRAULICHKEIT

Nach unserem Verständnis umfassen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowohl unternehmensinterne Interessen als auch Informationen, die Bechtle Kunden und deren schützenswerte Interessen betreffen. Oberste Priorität hat, diese Daten vor unberechtigtem Zugriff und Kenntnisnahme unbefugter Dritter zu schützen. Die Verpflichtung unserer Mitarbeiter zur Wahrung der Vertraulichkeit ist von jeher fester Bestandteil jedes Anstellungsvertrags und gilt sowohl während der Dauer als auch nach Beendigung ihrer Anstellungsverhältnisse. Darüber hinaus werden in laufenden Geschäftsbeziehungen mit Kunden und insbesondere auch mit den Bechtle Dienstleistern gesonderte, dem individuellen Vertragszweck angepasste Vertraulichkeitsvereinbarungen abgeschlossen. Die für die jeweiligen Vertragssituationen maßgeschneiderten und turnusgemäß vom Zentralbereich Recht aktualisierten Vertragsmuster können intern zentral abgerufen werden.

#### DATENSCHUTZKONZEPT

Weltweit sind Unternehmen heute gefordert, komplexe gesetzliche Anforderungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit umzusetzen. Wir haben durch verbindliche Datenschutzrichtlinien für Personal-, Kunden- und Partnerdaten konzernweit einheitliche Regelungen geschaffen, die für Datensparsamkeit, Transparenz und Sicherheit und damit insgesamt für ein hohes Datenschutzniveau sorgen. Diese Richtlinien wurden auf Grundlage nationaler sowie EU-weit geltender Vorschriften zum Datenschutz erarbeitet. Unser Konzerndatenschutzbeauftragter stellt mit lokalen Datenschutzkoordinatoren die Einhaltung unserer Datenschutzrichtlinien sicher. Wir sind uns bewusst, wie wichtig ein verantwortlicher Umgang mit Daten für uns als IT-Dienstleister ist. Daher schärfen wir das Bewusstsein für diese Themen im Unternehmensalltag durch eine konsequente Sensibilisierung unserer Beschäftigten im Rahmen regelmäßiger Schulungen zu Datenschutzhemen. Nur durch ein umfassendes Datenschutzmanagement können wir einen sorgfältigen Umgang mit den uns von Kunden und Mitarbeitern anvertrauten Informationen erreichen.

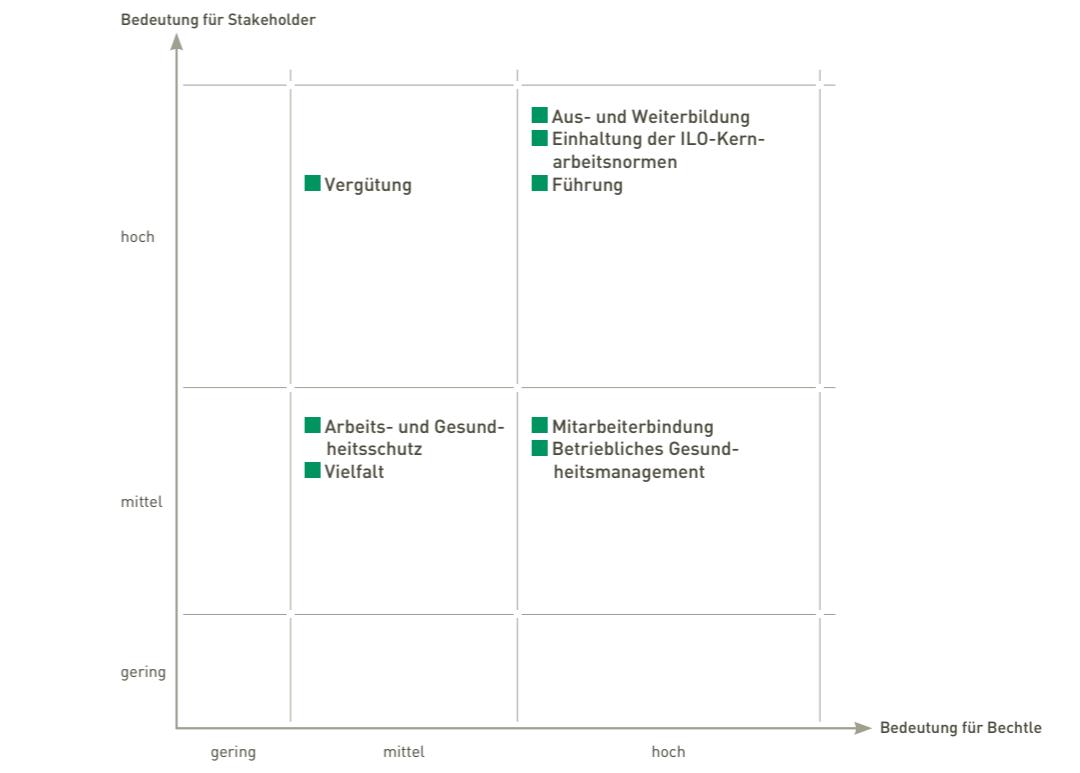
## BECHTLE RECHENZENTREN NACH ISO 27001 ZERTIFIZIERT

Die Bechtle Rechenzentren in Neckarsulm und Friedrichshafen sind seit 2014 ISO/IEC 27001:2013 zertifiziert und stellen damit unter Beweis, dass sie auf Basis der in diesem Bereich international führenden Norm über ein – jährlich von einer externen Zertifizierungsgesellschaft auditiertes – Informationssicherheits-Managementsystem verfügen. Mit den erfolgreich abgeschlossenen Audits belegt Bechtle, dass die beiden Rechenzentren nach höchsten Standards der IT-Sicherheit betrieben werden. Die Einführung der Managementsysteme zeigt den hohen Sicherheitsanspruch beim Umgang mit sensiblen Daten. Den Kern des ISMS bilden Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit – im Alltag entscheidende Faktoren für den Einsatz von IT bei kritischen Unternehmensprozessen. Mit immer dynamischer und flexibler werdenden Rechenzentrumsstrukturen nimmt auch das Risiko durch Bedrohungen wie Hackerangriffe, Datenverlust oder den Missbrauch vertraulicher Informationen zu. Die ISO/IEC 27001:2013-Audits überprüfen umfassend Prozesse zur Informationssicherheit. Mit der Zertifizierung wird den Bechtle Rechenzentren bescheinigt, dass sie ein funktionierendes System rund um die Sicherheit von Informationen und Daten betreiben. Kunden, die auf die Rechenzentrumsdienste von Bechtle zugreifen, können sich daher gewiss sein, dass ihre sensiblen Informationen vor Fremdzugriffen und Missbrauch geschützt werden, ihre Daten sicher in Deutschland verwahrt und vertraulich gemäß internationalen Standards behandelt werden.

(Der Umzug der Bechtle Datacenter nach Frankfurt wird 2017 Änderungen mit sich bringen. Nähere Ausführungen folgen im Nachhaltigkeitsbericht 2017.)

## MITARBEITER

### WESENTLICHKEITSMATRIX: MITARBEITER



### NACHWUCHSSICHERUNG: BERUFAUSBILDUNG UND DUALES STUDIUM

Seit 1985 hat sich Bechtle als gefragter Ausbildungsbetrieb für kaufmännische und technische Berufe etabliert. Seit mehr als drei Jahrzehnten setzen wir beständig auf die Ausbildung junger Menschen und decken so einen Teil des Bedarfs an qualifizierten Nachwuchskräften. Zudem wird in Kooperation mit Hochschulen die Möglichkeit zum dualen Studium in verschiedenen wirtschaftswissenschaftlichen und technischen Fachrichtungen angeboten. Damit leistet Bechtle einen wichtigen Beitrag zur eigenen Zukunftssicherung. Ein Ziel ist es, die Ausbildungsquote in Deutschland mittelfristig auf rund 12 Prozent zu erhöhen. Um das ehrgeizige Vorhaben zu realisieren, investiert Bechtle unter dem Motto „Kommunikation auf Augenhöhe“ auch in ein innovatives Ausbildungsmarketing. Mit der Ausbildungsinitiative AZUBIT überzeugt Bechtle Schüler von den zukunftsorientierten und praxisnahen

Angeboten an Ausbildungsberufen und dualen Studiengängen. Auf bechtle-azubit.de und über verschiedene Social-Media-Plattformen informieren die sogenannten Bechtle AZUBITs als Ausbildungsbotschafter über aktuelle Themen und geben spannende Einblicke in ihre Ausbildung und ihr Studium. Deutlich wird dabei insbesondere auch, dass junge Menschen bei Bechtle schnell Verantwortung übernehmen und neue Ideen einbringen können.

Die Beschäftigung von Studenten als Werkstudenten, Praktikanten und zur Erstellung ihrer Bachelor oder Master Thesis trägt ebenso zur frühzeitigen Vernetzung junger Menschen mit Bechtle und damit zur potenziellen späteren Nachwuchssicherung bei.

#### KOOPERATIONEN UND RECRUITING-EVENTS

Das Angebot an Schülerpraktika wird nicht nur in der Konzernzentrale kontinuierlich erweitert, sondern auch in Kooperationen mit Schulen gefestigt. Im Rahmen von Bewerbertrainings, Schulklassenbesuchen und Vorträgen in Schulklassen erhalten Schüler Einblicke in die Ausbildung und das duale Studium und können frühzeitig persönliche Kontakte zum Unternehmen aufbauen. Zahlreiche Recruiting-Events nutzt Bechtle, um sich als Ausbildungsbetrieb zu präsentieren. Attraktive Veranstaltungsformate wie „Nacht der Ausbildung“, „Speed Dating“, „Last-minute-Börse“, „Hardwareworkshops“ und auch klassische Berufsausbildungsmessen bieten Schülern Plattformen, um sich in der beruflichen Orientierungsphase über Bechtle als Ausbildungsbetrieb zu informieren. Zudem haben Schüler die Chance, einen Blick hinter die Kulissen zu werfen: Zwei Beispiele sind der jährlich am Bechtle Platz 1 stattfindende „Tag der Ausbildung“ und der „Girls‘ Day“ in verschiedenen Bechtle Gesellschaften.

#### PATENMODELL UND AZUBI-SEMINARE

Um ihnen den Einstieg in das Unternehmen und den Berufsalltag zu erleichtern, nehmen sowohl alle Auszubildenden wie auch alle dualen Studenten bei Eintritt in das Unternehmen gemeinsam am sogenannten Azubi Mikado Plenum teil. Während dieser zweitägigen Einführungsveranstaltung lernen die Berufsanfänger Bechtle – insbesondere den Unternehmenssitz am Bechtle Platz 1, die Unternehmensgeschichte und -kultur sowie das Geschäftsmodell – kennen. Darüber hinaus finden regelmäßig Meetings und Seminare sowie das einwöchige Bechtle Azubi Camp statt, das neben der Vermittlung fachlicher Inhalte insbesondere die standortübergreifende Vernetzung der Teilnehmer fördert. Hier nehmen ebenfalls Auszubildende und duale Studenten gemeinsam teil. Bewährt hat sich im Übrigen auch das Konzept der Patenschaft: Erfahrene Kollegen begleiten dabei die Auszubildenden und dualen Studenten während ihrer Ausbildung. Dabei profitieren beide Seiten – die erfahrenen Mitarbeiter durch neue Impulse, die jungen Kollegen durch das praxisorientierte Wissen.

#### ÜBERNAHME UND BERUFSSTART

Bechtle investiert mit Erfolg in die berufliche Ausbildung: Das Unternehmen bietet nahezu allen Auszubildenden und dualen Studenten einen Übernahmevertrag an. Zahlreiche ehemalige Bechtle Auszubildende und duale Studenten sind heute in verantwortungsvollen Positionen eingesetzt. Dazu zählen Karrieren von der Ausbildung bis zur Geschäftsführung ebenso wie Berufswege, die Ausdruck enger Verbundenheit der Mitarbeiter mit dem Unternehmen sind – etwa die Geschichte der ersten Auszubildenden bei Bechtle, die bereits seit 1985 die Erfolgsstory von Bechtle in den unterschiedlichsten Geschäftsbereichen mitschreibt. Insgesamt sind Berufsausbildung und duales Studium für Bechtle wichtige Faktoren für nachhaltiges Unternehmenswachstum.

#### LEISTUNG UND AUSZEICHNUNG

Bechtle ist die Wertschätzung herausragender Leistungen wichtig. Ein Beispiel: Bechtle Auszubildende und duale Studenten mit überdurchschnittlichen Abschlussnoten verbringen einen „CookIT“-Abend im Betriebsrestaurant am Bechtle Platz 1. Gemeinsam mit dem Vorstandsvorsitzenden und Geschäftsführern wetteifern sie in Teams in einer Art Kochduell und genießen anschließend gemeinsam die selbst kreierten Menüs. Auch werden Azubis von Bechtle mit überdurchschnittlichen Leistungen immer wieder zu regionalen und bundeslandweiten Besten-Ehrungen eingeladen. Bechtle ist stolz auf seine Leistungsträger und sieht sich auch dadurch in seiner anspruchsvollen und abwechslungsreichen Ausbildungsstrategie bestätigt.

#### KENNZAHLEN AUSBILDUNG UND DUALES STUDIUM

	2013	2014	2015	2016
Anzahl Ausbildungsberufe	14	14	14	15
Geplante Ausbildungs- und Studienplätze Neckarsulm	43	51	55	58
Ausbildungsquote Deutschland	in %	9,2	8,2	7,5
Anzahl Azubis und dual Studierende gesamt	473	455	473	500

#### VERTEILUNG AUSBILDUNGSBEREFE UND STUDIENGÄNGE

	Ausbildung	Duales Studium		
	2015	2016	2015	2016
Kaufmännisch	190	185	38	46
Technisch	203	231	42	38

Die Anzahl der Auszubildenden ist 2016 wiederholt gestiegen, jedoch ist die Ausbildungsquote aufgrund des starken Gesamtawachstums der Mitarbeiteranzahl gesunken.

## TRINEEPROGRAMM

Um jungen Bewerbern eine vielseitige Einstiegsmöglichkeit in die IT-Branche zu bieten, startete Bechtle 2012 ein Traineeprogramm, das seitdem breites Interesse bei Hochschulabsolventen, Bewerbern mit abgeschlossener Berufsausbildung und seit 2016 auch bei internen Potenzialkandidaten findet. Aktuell bietet Bechtle die drei Ausrichtungen „Vertrieb Industrie“, „Vertrieb Öffentliche Auftraggeber“ sowie „IT System Engineering/IT Consulting“ an. Im Berichtsjahr absolvierten insgesamt zehn Trainees das neunmonatige Programm erfolgreich.

## PERSONALENTWICKLUNG UND AKADEMIE

Als Arbeitgeber verspricht Bechtle, dass jeder Mitarbeiter die Chance zu fachlicher und persönlicher Weiterentwicklung hat. Seit 1999 sorgt der Bereich Personalentwicklung gemeinsam mit der unternehmenseigenen Akademie für die Weiterbildung der Mitarbeiter. Aus- und Weiterbildung sind für Bechtle Ausdruck sozialer Nachhaltigkeit. Denn in der hochdynamischen IT-Branche sind kontinuierliche Entwicklung und Weiterqualifizierung ein entscheidender Faktor für anhaltenden, langfristigen Unternehmenserfolg. Die Bechtle Akademie bietet ein vielseitiges Seminarangebot, das Führungs- und Sozialkompetenzen fördert, Fachwissen rund um das Bechtle Portfolio erweitert sowie moderne Arbeitsmethoden und -techniken trainiert. Insgesamt nahmen im Berichtsjahr 4.498 Teilnehmer an 354 Veranstaltungen teil. Ziel ist, Mitarbeiter auf sich ändernde Anforderungen gut vorzubereiten und ihnen die Möglichkeit zu bieten, sich auch persönlich weiterzuentwickeln. Für neue deutschsprachige Mitarbeiter findet monatlich die zweitägige Einführungsveranstaltung Mikado Plenum statt. Hier wird der Bechtle Konzern mit seinem gesamten Portfolio vorgestellt. Speziell für alle neu startenden Azubis bietet Bechtle einmal im Jahr zum Ausbildungsstart im September das Azubi Mikado Plenum an. Für alle neuen Mitarbeiter, die durch Akquisitionen zu Bechtle kommen, veranstaltet die Bechtle Akademie ein sogenanntes Sonder-Mikado, um eine möglichst rasche Integration in das Bechtle Team zu ermöglichen. Daneben findet für neue internationale Mitarbeiter regelmäßig die zweitägige Einführungsveranstaltung iSTART in englischer Sprache statt.

## iLEARN

Ein weiteres wichtiges Element im Bereich der Aus- und Weiterbildung ist das Lernmanagementsystem iLEARN (E-Learning) – eine konzernweit genutzte Weiterbildungsmöglichkeit mit einem vielfältigen Themenspektrum. iLEARN bietet sowohl für Neueinsteiger als auch für Professionals ein Schulungsangebot mit Kursen zu Themen wie beispielsweise Arbeitsmethoden und -techniken, Fachwissen, Management und Leadership sowie Warenwirtschaft. Um einen einheitlichen Servicelevel an allen Standorten der Bechtle Gruppe sicherzustellen und damit auch die europaweite Wettbewerbsfähigkeit weiter auszubauen, gibt es die online zu absolvierenden Kurse in bis zu zehn Sprachen für 14 europäische Länder.

Im Zuge der Priorisierung und Neuausrichtung von iLEARN werden seit 2014 Kurse auch über das Akademie-Portal, den Onlinekatalog der Bechtle Akademie, angeboten. Um die Aktualität der iLEARN-Kurse sicherzustellen, wurden 2015 „Themenowner“ für die einzelnen Kurse gewonnen sowie eine jährliche Überprüfung der Kursinhalte eingeführt. Seit Oktober 2016 hat jeder Bechtle Mitarbeiter Zugang zum Lernmanagementsystem iLEARN.

**iLEARN 2.0:** Im Oktober 2016 führte Bechtle für alle Mitarbeiter ein neues Lernmanagementsystem ein, das sowohl den gestiegenen Anforderungen an Inhalt und Umfang als auch den wachsenden Ansprüchen an Benutzerfreundlichkeit entspricht. Das zukunftsfähige System ist mit SSO (Single Sign On) und Schnittstelle zum Personalstammdatensystem technologisch auf dem neuesten Stand. Effiziente Prozesse verringern zudem den manuellen Pflegeaufwand durch die Administratoren. Um ein zeitgemäßes, flexibles Lernen zu ermöglichen, können die Mitarbeiter Inhalte auch über ihre mobilen Endgeräte abrufen. Durch die so gewährte zeitliche und räumliche Flexibilität und durch Lernen nach individuellem Rhythmus erreicht Bechtle eine hohe Lernmotivation bei den Mitarbeitern. Durch iLEARN entstehen neben Vorteilen in der sozialen Nachhaltigkeit weitere Potenziale in den Bereichen der ökonomischen und ökologischen Nachhaltigkeit. Ökonomische Vorteile ergeben sich beispielsweise aus den eingesparten Kosten für Druckunterlagen und Präsenztrainings. Die effiziente Prozessoptimierung erhöht zudem die Attraktivität von iLEARN, was sich durch einen höheren Nutzungsgrad zeigt, der seinerseits Hotelkosten für Teilnehmer einspart. Dem Referentenengpass wird darüber hinaus durch die Möglichkeit, vermehrt E-Learning-Kurse einzusetzen, entgegengewirkt. Die Vorteile aus ökologischer Sicht liegen im deutlich reduzierten Papierverbrauch sowie in vermiedenen Emissionen, die durch die Anreise der Teilnehmer und Referenten aus ganz Deutschland sowie Europa entstehen würden.

## KENNZAHLEN DER AKADEMIE

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Veranstaltungen	275	291	264	321	325	321	381	503	431	297	355	293	354
Teilnehmerzahl	3.181	3.241	2.534	3.820	3.778	3.364	4.599	6.252	5.063	3.674	4.379	3.886	4.498

Erläuterungen zur Entwicklung 2014/2015: Durch den kontinuierlichen Ausbau und die erhöhte Akzeptanz des E-Learning-Angebots „iLEARN“ konnte die Anzahl der Präsenzseminare reduziert werden.

## KENNZAHLEN DER PERSONALENTWICKLUNG

Start	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Teilnehmer General Management Programm (GMP)	19	–	13	–	13	–
Teilnehmer Junior Management Programm (JuMP)	–	–	20	11	28	18
Teilnehmer Traineeprogramm	–	4	6	4	8	10

## EINHALTUNG DER ILO-KERNARBEITSNORMEN

Nachhaltig den Menschenrechten verpflichtet zu sein bedeutet für Bechtle, innerhalb des Einflussbereichs des Unternehmens die Verantwortung für den Schutz der Menschenrechte zu übernehmen und einen Beitrag zu deren Einhaltung zu leisten. Die ILO (International Labor Organization) ist eine Sonderorganisation der Vereinten Nationen (193 Mitgliedsstaaten), die zum Ziel hat, soziale Gerechtigkeit sowie Menschen- und Arbeitsrechte zu fördern und zu etablieren. 185 Länder der Vereinten Nationen sind Mitglied der ILO.

Folgende Grundprinzipien bestimmen das Selbstverständnis und Handeln der ILO:

- Beseitigung der Zwangsarbeit
- Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivverhandlungen
- Abschaffung der Kinderarbeit
- Verbot der Diskriminierung in Beschäftigung und Beruf

Diese Grundprinzipien, die in acht Übereinkommen, den Kernarbeitsnormen, ihre konkrete Ausgestaltung finden, sind auch ein Bestandteil der Bechtle Firmenphilosophie. Weitere wichtige und übergreifende Themen der ILO sind Gesundheitsschutz, Behandlung von Krankheiten und Unterstützung im Fall von Krankheit, Alter oder Schwangerschaft sowie Nachhaltige Beschäftigungspolitik.

Unter anderem in folgenden Bechtle Leitlinien und Informationsschriften sind Elemente der ILO-Kernarbeitsnormen verankert: Bechtle Nachhaltigkeitskodex, Bechtle Verhaltenskodex, Bechtle Arbeitsplatzanweisung „Mutterschutz und Elternzeit“, Information „Sichere Arbeitswelt am Bechtle Platz 1“, BAD-Vertrag über die arbeitsmedizinische und sicherheitstechnische Betreuung von Bechtle Gesellschaften, Bechtle Leitfaden Betriebliches Eingliederungsmanagement sowie im Bechtle Lieferantenkodex.

## FÜHRUNG

Ein nachhaltiger Unternehmenserfolg hängt auf der einen Seite von sehr gut qualifizierten Mitarbeitern ab, auf der anderen Seite benötigen diese Mitarbeiter herausragende Führungspersönlichkeiten, um strategisch und operativ sinnvolle Entscheidungen treffen zu können. Dabei unterstützt die 2016 gestartete Führungsinitiative Leadership@Bechtle alle Führungskräfte im Unternehmen. Neben der Bereitstellung der sogenannten Leadership Toolbox mit Vorlagen und Leitfäden für gängige Führungssituationen wurde auch das bestehende Qualifizierungsangebot angepasst und um weitere Maßnahmen ergänzt. Ziel ist es, Leadership für Führungskräfte und Mitarbeiter erlebbar zu machen und so die Mitarbeiterbindung zu steigern.

Um den Bedarf an Führungskräften verstärkt auch aus eigenen Reihen decken zu können, wurden zwei Entwicklungsprogramme für Führungskräfte etabliert. Das General Management Programm startete 2011 mit dem Schwerpunkt Unternehmensführung. Es zielt darauf, Führungskräfte mit weitergehendem Potenzial für die Übernahme von General-Management-Aufgaben vorzubereiten. Das Junior Management Programm wird seit 2013 jährlich für Mitarbeiter angeboten, die noch keine oder erste Führungsaufgaben wahrnehmen und weitergehendes Führungspotenzial zeigen. Der Schwerpunkt dieses Programms liegt auf der Mitarbeiterführung.

## MITARBEITERBINDUNG

Die Mitarbeiterbindung ist als erstrebenswertes Ziel in den Bechtle Führungsgrundsätzen verankert. So lautet einer der Grundsätze: „Ich bin für die dauerhafte Bindung meiner Mitarbeiter an Bechtle und für deren Motivation verantwortlich.“ Mitarbeiterbindung versteht Bechtle als ein tägliches Bemühen um den Mitarbeiter. Das Unternehmen ist überzeugt, dass es nicht genügt, auf die intrinsische Motivation der Mitarbeiter zu setzen. Die Motivation der Mitarbeiter ist daher „Chefsache“ jeder Führungskraft.

Mitarbeiterbindung ist in den letzten 30 Jahren schwieriger geworden. Heute arbeiten nicht selten drei Generationen in einem Team. In der Akzeptanz der Vielfalt und in einem konstruktiven Umgang mit ihr liegt der Schlüssel zu Mitarbeiterbindung. Individuelle Wertschätzung ist dabei wichtigster Erfolgsfaktor. Bechtle begegnet dem Einzelnen in seiner Individualität und auf Basis der vertrauensvollen persönlichen Beziehung zwischen der direkten Führungskraft und ihrem Mitarbeiter. Ein Zeichen für Mitarbeiterbindung sieht Bechtle in der dauerhaft einstelligen Fluktuationsquote im Gesamtkonzern.

## BETRIEBLICHES GESUNDHEITSMANAGEMENT

Bewegung und Sport haben bei Bechtle einen hohen Stellenwert. Sichtbar wird das bei den vielen regionalen Sportevents mit Beteiligung von Bechtle Mitarbeitern. Daneben spielt auch das Thema Ernährung eine große Rolle. Das in der Konzernzentrale seit 2004 etablierte Betriebsrestaurant bietet regelmäßig sogenannte „Well fit“-Gerichte an, die besonders gesund und kalorienarm sind.

Seit Ende 2013 verfügt Bechtle über ein ganzheitliches betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM). Untergliedert in die drei Säulen Ernährung, Bewegung und Prävention, wurden seitdem vielfältige Maßnahmen konzipiert und durchgeführt, um das Arbeitsleben der Mitarbeiter gesundheitsförderlich gestalten zu können. Im Bereich Bewegung wurde 2014 am Bechtle Platz 1 erstmals eine Schrittzähleraktion für alle interessierten Mitarbeiter über einen Zeitraum von einem Monat durchgeführt. Hier ging es darum, auf Basis von Empfehlungen von Ärzten und Wissenschaftlern pro Tag die ideale Anzahl von 10.000 Schritten zurückzulegen. Inzwischen gab es weitere Initiativen, deren Ziel die Sensibilisierung der Mitarbeiter für mehr Bewegung ist.

Darüber hinaus bietet Bechtle nach einer erfolgreichen Pilotphase seit 2016 regelmäßig Bewegungskurse an, beispielsweise zum Thema Rücken unter dem Motto „Rücken aktiv – bewegen statt schonen“. Die Kurse finden jeweils über einen Zeitraum von acht Wochen statt und starten direkt im Anschluss an die tägliche Arbeit. Im Mittelpunkt stehen insbesondere rückengerechte Bewegungen im Alltag, der gezielte Aufbau und die Stärkung der Rückenmuskulatur, Training der Dehn- und Kraftfähigkeit, der Sensomotorik und der Entspannungsfähigkeit sowie der Lösung von Verspannungen im Bewegungsapparat.

Im Bereich Prävention führte Bechtle 2016 erstmals eine sogenannte Präventionskampagne durch, die das bewährte Programm aus Gesundheitstagen, Vorsorgeuntersuchungen und Grippeschutzimpfungen ergänzte. Im Mittelpunkt der Kampagne stand, passend zu den angebotenen Bewegungskursen, das Thema „Rücken“. Auftakt der Kampagne war ein Impulsvortrag gefolgt von einem sogenannten mobilen Rückentraining, das den teilnehmenden Mitarbeitern Aufschluss über den Isthzustand ihres Rückens gab. Im Folgemonat konnten sich die Mitarbeiter zum Thema Arbeitsplatzergonomie beraten lassen. Dem Motto „Bewährtes beibehalten, Neues ausprobieren“ folgend, fand im November 2016 der 4. Gesundheitstag, dieses Mal zum Thema Sinnesorgane, statt. Die Mitarbeiter erwartete ein vielfältiges Angebot vom Hörtest über Hautmessungen, Körperanalysen, Vorträgen zum Thema Faszien, einen Sinnesparcours bis hin zu einer Informationsveranstaltung zum Nicht-raucherseminar 2017.

Insgesamt hat das BGM-Angebot 2016 mit verschiedenen Aktionen rund 800 Teilnehmer in der Unternehmenszentrale am Bechtle Platz 1 erreicht. Mit vielfältigen Maßnahmen will Bechtle auch in den nächsten Jahren zu Gesundheit, Wohlbefinden und Motivation der Mitarbeiter beitragen.

## GESUNDHEITSKALENDER AM BECHLE PLATZ 1

	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Ernährung	„well fit“-Gerichte im Aramark Betriebsrestaurant Wasserspender											
Bewegung						2 Bewegungskurse für Einsteiger à 8x „Rücken aktiv – bewegen statt schonen“			2 Bewegungskurse für Einsteiger à 8x „Rücken aktiv – bewegen statt schonen“			
Trollinger Marathon: 08.05. Stimme Firmenlauf: 28.07.												
Prävention					Präventionskampagne zum Thema Rücken							
					Impuls-vortrag zum Thema Rücken: 31.05., 09.06.	Mobiles Rückentraining: 17.06., 30.06.	Arbeitsplatz-ergonomie: 06.07., 12.07.				Gesundheitstag „Tag der Sinne“: 24.11.	
	Sehtest: 28.01.	Sehtest: 10.02. 17.02. 18.02.	Sehtest: 23.03. 30.03.	Sehtest: 20.04. 21.04.	Sehtest: 18.05.		Sehtest: 06.07.	Sehtest: 22.09.	Sehtest: 19.10.	Sehtest: 09.11.		
							Augen-innendruck-messung: 14.07.				Gripeschutz-impfung: 05.10., 06.10.	
Hygienespender												

## VERGÜTUNG

Bechtle Mitarbeiter denken und handeln eigenverantwortlich. Dieses grundlegende unternehmerische Prinzip spiegelt auch die Vergütungskultur wider: Leistungen und Erfolge werden über variable Gehaltsbestandteile mit individuellen Zielvereinbarungen berücksichtigt. Hierbei gibt es – je nach Aufgabengebiet und Einflussbereich des Mitarbeiters – persönliche Ziele, Teamziele und Unternehmensziele, allesamt quantitativ und damit messbar. Die Ziele werden in den jährlich stattfindenden Zielvereinbarungsgesprächen zwischen Mitarbeitern und Führungskräften gemeinsam besprochen und festgelegt. Zusammen mit dem Fixgehalt entsteht so eine angemessene und marktgerechte Vergütung, die den Beitrag des einzelnen Mitarbeiters am Gesamterfolg anerkennt.

## ARBEITS- UND GESUNDHEITSSCHUTZ

Der betriebliche Arbeits- und Gesundheitsschutz ist durch eine Vielzahl gesetzlicher Vorgaben geregelt. Bei der Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen werden die Sicherheitsbeauftragten bei Bechtle durch die Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit des externen Dienstleisters BAD GmbH in Deutschland unterstützt. Die Raumplanung und die Ausstattung der Bechtle Standorte richten sich nach der aktuellen Betriebsstättenverordnung.

Bechtle leistet jedoch mehr als das gesetzlich geforderte Mindestmaß, um den Mitarbeitern eine sichere, angenehme und produktive Arbeitsumgebung zu bieten. Bei den regelmäßig durchgeführten Arbeitsplatzbegehungen werden die Verhältnisse vor Ort geprüft. Sofern notwendig, werden dann entsprechende Maßnahmen eingeleitet, um den gesetzlichen Forderungen gerecht zu werden, arbeitsbedingte Verletzungen und Erkrankungen zu vermeiden und ergänzende Optimierungspotenziale festzuhalten.

Die Zahl der meldepflichtigen Arbeitsunfälle bei Bechtle lag 2016 in Deutschland bei 20 Unfällen. Die Quote der meldepflichtigen Arbeitsunfälle liegt damit bei 3,3 pro 1.000 Mitarbeiter. Insgesamt sechs Wegeunfälle wurden registriert. Um diese Zahl noch weiter zu reduzieren, bietet Bechtle unter anderem Fahrsicherheitstrainings an.

## VIELFALT

Vielfalt beschreibt die Heterogenität oder auch Verschiedenheit in einem Merkmal wie beispielsweise Alter. Andere Aspekte von Vielfalt sind Nationalität, ethnische Zugehörigkeit, Hautfarbe, politische Meinung, religiöse Überzeugung, soziale Herkunft, körperliche Konstitution, Geschlecht oder vertragliches Arbeitszeitvolumen. Bechtle begreift menschliche Vielfalt als Bereicherung, legt Wert darauf, dass sich das Unternehmen durch ein breites Spektrum an unterschiedlichen Persönlichkeiten auszeichnet und alle Mitarbeiter ihre Kompetenzen und Potenziale entfalten und einbringen können. Die Förderung von Vielfalt ist daher erklärtes Ziel des Arbeitslebens bei Bechtle.

## LIEFERANTEN/HERSTELLER

### WESENTLICHKEITSMATRIX: LIEFERANTEN



## FAIRE BETRIEBS- UND GESCHÄFTSPRAKTIKEN

**Leitsatz:** Nachhaltig faire Betriebs- und Geschäftspraktiken wie Ehrlichkeit, Gerechtigkeit und Vertrauenswürdigkeit stehen für die Integrität von Bechtle und bestimmen unser Verhalten nach innen und außen.

## VERHALTENSKODEX UND KORRUPTIONSVERBOT

Im Bechtle Nachhaltigkeitskodex und insbesondere im Bechtle Verhaltenskodex haben wir uns ausdrücklich dazu bekannt, jegliche Art von Korruption zu vermeiden und zu bekämpfen. Die dort formulierten Regeln und Verbote im Zusammenhang mit dem Anbieten, Gewähren, Fordern oder Annehmen von Zuwendungen oder sonstigen Vorteilen sind für alle Bechtle Mitarbeiter verbindlich. Unsere Mitarbeiter ziehen gegenüber Geschäftspartnern und Vertretern staatlicher Stellen stets eine klare Grenze zwischen dem üblichen Rahmen einer Geschäftsbeziehung und privaten Interessen.

## FAIRER WETTBEWERB UND UNTERNEHMENSKULTUR

Wir verurteilen Absprachen jeglicher Art – sei es mit Wettbewerbern oder Lieferanten –, die den freien und offenen Wettbewerb in unerlaubter Weise behindern oder Preise und Konditionen beeinflussen. Die geltenden Wettbewerbs- und Kartellgesetze regeln den Umgang mit Wettbewerbern, Lieferanten und Kunden und sind für uns und unsere Mitarbeiter selbstverständlich bindend. Entsprechend erwarten wir auch von jedem Mitarbeiter einen der Bechtle Unternehmenskultur entsprechenden sachorientierten, freundlichen und fairen Umgang mit Kollegen und Mitarbeitern auf allen Ebenen und in allen Unternehmensbereichen. Dazu zählt insbesondere ein striktes und umfassendes Diskriminierungsverbot, wie es in unserem Bechtle Verhaltenskodex verankert ist.



Bechtle Verhaltenskodex

## GELTUNG, EINHALTUNG UND UMSETZUNG DES VERHALTENSKODEX

Der Bechtle Verhaltenskodex in der jeweils geltenden Fassung enthält die Standards, die für jeden Mitarbeiter der Bechtle Gruppe verbindlich sind. Er soll zusammen mit seinen zu den einzelnen Themenkomplexen ausdifferenzierten Richt- und Leitlinien den Mitarbeitern bei der täglichen Arbeit helfen, rechtliche und ethische Herausforderungen zu bewältigen und Orientierung zu schaffen. Der Verhaltenskodex wurde innerhalb der Bechtle Gruppe mit der Veröffentlichung 2010 flächendeckend an alle Mitarbeiter verteilt und wird jedem neuen Mitarbeiter im Rahmen der Anstellungs routinen ausgehändigt. Es ist die Aufgabe jeder Bechtle Führungskraft, sicherzustellen, dass ihre Mitarbeiter den Verhaltenskodex erhalten, seinen Inhalt kennen und befolgen. Verstöße gegen den Verhaltenskodex werden nicht toleriert und haben unmittelbar Konsequenzen für das Arbeitsverhältnis und dessen Bestand.

## BECHTLE LIEFERANTENKODEX

Aufgrund der umfassenden und verbindlichen Verpflichtung aller Mitarbeiter auf die im Bechtle Verhaltenskodex genannten Grundsätze von Ethik, Integrität und Gesetzesstreue können unsere Geschäftspartner – Endkunden wie auch Lieferanten – erwarten, dass Bechtle die in diesen Compliance-Standards enthaltenen Grundwerte ausnahmslos selbst einhält und durch die Bechtle Mitarbeiter aktiv lebt.

Gleichermaßen erwartet Bechtle auch von seinen Lieferanten, Dienstleistern und Nachunternehmern, diese Grundwerte ebenfalls zu akzeptieren. Bechtle hat aus diesem Grund 2014 einen gesonderten Verhaltenskodex für Bechtle Lieferanten konzipiert. Der Bechtle Verhaltenskodex für Lieferanten von Gütern und Dienstleistungen enthält die Grundsätze und Mindestanforderungen aus dem Bechtle Verhaltenskodex, zu denen sich auch die Bechtle Lieferanten mit ihrer Erklärung bekennen sollen. Bechtle wird eventuelle Konsequenzen, die Bechtle Endkunden aus einer verweigerten Akzeptanz-erklärung eines Lieferanten ableiten, unmittelbar an den Lieferanten weitergeben und die weitere Geschäftsbeziehung mit dem Lieferanten entsprechend bewerten. Bechtle wird nicht bei jedem Verstoß gegen den Lieferantenkodex die Geschäftsbeziehung mit dem Lieferanten sofort abbrechen, sofern

der Wille zur Verbesserung der Situation gemäß einem vereinbarten Plan vorhanden ist. Wenn bei wiederholten Verstößen allerdings keine hinreichende Verbesserung der Situation erkennbar ist, behält sich Bechtle vor, die Geschäftsbeziehung mit dem betroffenen Lieferanten nicht fortzusetzen.

Bechtle startete 2014 einen Pilotversuch unter Einbeziehung eines repräsentativen Lieferantenquerschnitts von insgesamt 34 Pilotlieferanten (groß, klein, US-amerikanisch, deutsch etc.), um die allgemeine Akzeptanz mit dem neu geschaffenen Dokument zu überprüfen. Der Rücklauf der von den Lieferanten unterzeichneten Erklärungen zum Lieferantenkodex wurde insgesamt positiv bewertet. Daher wurde der Lieferantenkodex ab 2015 weiteren Lieferanten/Distributoren sowie den wichtigsten Herstellern von IT-Produkten zur Unterzeichnung zugesendet. Der Rollout des Lieferantenkodex wurde im gesamten Berichtsjahr durchgeführt und findet auch 2017 weiter statt. Ziel von Bechtle ist es, sämtlichen Vorlieferanten von Bechtle den Lieferantenkodex zur Unterzeichnung vorzulegen und die Akzeptanz des Kodex im Rahmen einer parallel stattfindenden Lieferantenbewertung entsprechend zu berücksichtigen.

■ Insgesamt hat Bechtle 51 deutsche Distributoren angeschrieben. Die Rücklaufquote betrug dabei 100 Prozent. Fünf Distributoren verwiesen auf ihren eigenen, in den wesentlichen Inhalten deckungsgleichen Code of Conduct, alle übrigen Distributoren haben den Bechtle Lieferantenkodex ohne Vorbehalte unterzeichnet.

■ Des Weiteren ging der Bechtle Lieferantenkodex an insgesamt 28 der namhaftesten IT-Hersteller. Auch hier betrug die Rücklaufquote 100 Prozent. Erwartungsgemäß haben 17 Hersteller auf ihre eigenen, im Wesentlichen inhaltsgleichen Standards verwiesen, die übrigen Hersteller haben den Bechtle Lieferantenkodex vorbehaltlos unterzeichnet.

■ Keiner der Adressaten reagierte mit Unverständnis, sämtlichen Distributoren und Herstellern war das Thema bekannt, alle antworteten zügig und bereitwillig.

■ In den Bechtle Prozessen ist nun verankert, dass bei Neuaufnahmen von Lieferanten (Distributoren und Hersteller) in das Bechtle Portfolio der Lieferantenkodex zwingender und integraler Bestandteil der jeweiligen Rahmenverträge darstellt.

## NACHHALTIGE LIEFERANTEN- UND HERSTELLERBEZIEHUNGEN

Um Geschäftsbeziehungen langfristig erfolgreich und nachhaltig aufzubauen, muss ein gemeinsames Verständnis für eine gute Zusammenarbeit zugrunde liegen und im täglichen Handeln gelebt werden. Bechtle pflegt europaweit Partnerschaften mit 1.691 aktiven Lieferanten und 300 ausgewählten Herstellern. Der zentrale Einkauf erarbeitet gemeinsam mit den Lieferanten die Geschäftskonditionen und organisiert alle Bestellprozesse. Die Herstellerpartner werden von Produktmanagern betreut, die als Schnittstelle zwischen den Herstellern, Lieferanten und Kollegen aus rund 70 IT-Systemhäusern in der DACH-Region fungieren und sich um die strategische Positionierung des Herstellers bei Bechtle und unseren Kunden kümmern.

Die Zusammenarbeit mit Lieferanten und Herstellern beinhaltet im Wesentlichen die folgenden Punkte:

- Sorgfältige Auswahl der Lieferanten und Hersteller
- Zukunftsstarke Aufstellung
- Vertrauensbasierte Kommunikation
- Respektvolle Zusammenarbeit
- Kompetente Beratung

#### SORGFÄLTIGE AUSWAHL DER LIEFERANTEN UND HERSTELLER

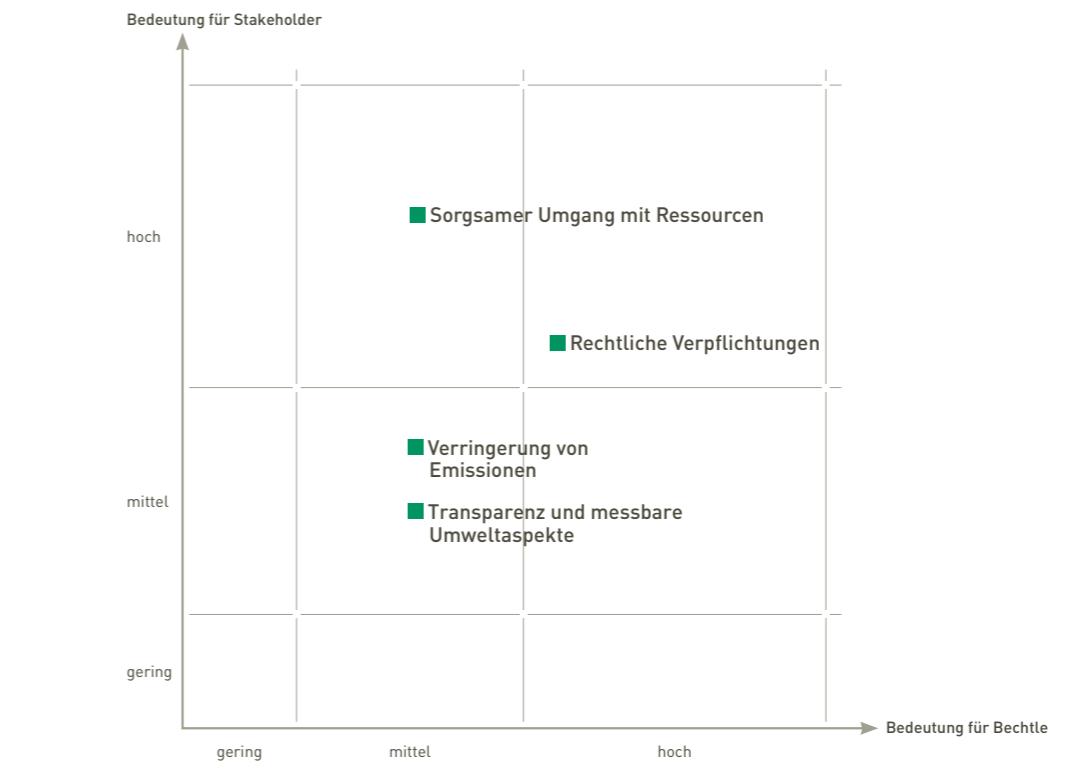
Bechtle hat die WIN-Charta des Landes Baden-Württemberg unterschrieben und verpflichtet sich daher, die Verantwortung für über 70.000 gelistete Produkte unserer Hersteller zu übernehmen. Die Lieferanten und Hersteller, mit denen wir eine Partnerschaft eingehen, werden zunächst sorgfältig überprüft und ausgewählt. Zu dieser Verantwortung zählt auch, bei bestehenden Partnerschaften den Wertschöpfungsprozess und den Produktzyklus regelmäßig auf ihre Nachhaltigkeit hin zu untersuchen. Wir haben nicht nur den eigenen Anspruch, unsere Prozesse nachhaltig zu gestalten, energieeffiziente Geräte zu nutzen und unsere täglichen Abläufe dahin gehend zu optimieren, sondern stellen diesen Anspruch auch an die Lieferanten und Hersteller, mit denen wir zusammenarbeiten.

#### KOMPETENTE BERATUNG

Nur wer den Markt und das Portfolio der Hersteller kennt und versteht, kann Kunden kompetent beraten, zukunftsfähige Lösungen bieten und nachhaltige Kunden-, Lieferanten- und Herstellerbeziehungen aufrechterhalten. Dabei ist wichtig, sich kontinuierlich mit dem Hersteller weiterzuentwickeln, die Autorisierungs- und Zertifizierungsvoraussetzungen zu erfüllen und entsprechende Schulungen und Workshops wahrzunehmen. Die Produktmanager bei Bechtle tragen nicht nur die Verantwortung für die Weiterqualifizierung der Mitarbeiter, sondern auch dafür, sich selbst intensiv mit der Weiterentwicklung des Markts, der Produkte und Dienstleistungen auseinanderzusetzen, um Bechtle in einem sich verändernden Umfeld wettbewerbsfähig zu positionieren.

## UMWELT

WESENTLICHKEITSMATRIX: UMWELT



**Leitsatz: Nachhaltiges Umweltbewusstsein ist der erste Schritt, um der Verantwortung für unseren Lebensraum und nachfolgende Generationen gerecht zu werden.**

Im Bechtle Nachhaltigkeitskodex haben wir uns auch zu einem nachhaltigen Umweltbewusstsein bekannt. Darüber hinaus stellt das Bechtle Umweltmanagement-Handbuch die notwendige Basis dar, das Thema „Umwelt“ strukturiert und nachhaltig zu etablieren.

#### NACHHALTIGES UMWELTBEWUSSTES HANDELN

Es gehört heute zu den Grundvoraussetzungen einer verantwortungsbewussten Unternehmensführung, sich neben der Sicherung der Arbeitsplätze und der Steigerung der Erträge durch zufriedene Kunden auch für den Umweltschutz einzusetzen und dafür Sorge zu tragen, dass die damit verbundene Verantwortung für die Zukunft einen besonders hohen Stellenwert erhält.

## UMWELTSTRATEGIE

Schwerpunkt unseres Engagements sind Maßnahmen, die zur Reduzierung unseres Energie- und Ressourcenverbrauchs beitragen. Wir verstehen unter nachhaltigem Umweltbewusstsein die Fähigkeit, gegenwärtige und zukünftige ökonomische und ökologische Herausforderungen, Risiken und Chancen so zu handhaben, dass die in unserer Vision 2020 angestrebten Wachstums- und Profitabilitätsziele im Rahmen eines verantwortungsvollen und zukunftsfähigen Vorgehens verwirklicht werden. Aus dieser Verantwortung hat sich Bechtle entschlossen, dem betrieblichen Umweltschutz einen gesonderten Stellenwert einzuräumen. Mit der Einführung eines betrieblichen Umweltmanagementsystems nach DIN EN ISO 14001 wurde für die Konzernzentrale der Bechtle AG ein organisatorischer Rahmen geschaffen, der sicherstellt, dass alle umweltrelevanten Tätigkeiten erfasst werden, der Umweltpolitik folgen und eine kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung erreicht wird. Unser erklärtes Ziel ist, Umweltbelastungen so gering wie möglich zu halten.

## UMWELTPOLITIK

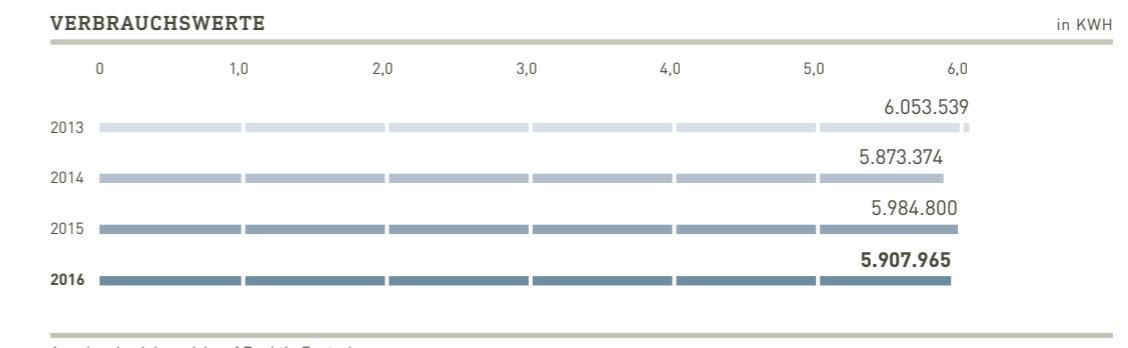
Wir streben einen aktiven und umfassenden Beitrag zum allgemeinen Umweltschutz an, wobei dem Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung der betrieblichen Umweltleistung erste Priorität beigemessen wird. Wirtschaftlichkeit und Umweltschutz schließen sich nicht aus, sondern bedingen und ergänzen sich gegenseitig. Bechtle verpflichtet sich, die umweltrelevanten Gesetze und Verordnungen zu berücksichtigen, wobei die gesetzlichen Vorgaben als Mindestanforderungen betrachtet werden. Uns ist wichtig, die sich aus den verschiedenen Zentralfunktionen der Bechtle AG ergebenden Umweltbelastungen schon im Vorfeld so weit wie möglich zu vermeiden, noch bevor eine mögliche Umweltbelastung überhaupt auftritt. Bei nicht vermeidbaren Umweltbelastungen tragen wir dafür Sorge, sie zu reduzieren. Vermeidung und Verringerung der entstehenden Abfälle haben absoluten Vorrang vor der Wiederverwertung oder Entsorgung. Im Sinne eines aktiven und freiwilligen Beitrags zum betrieblichen Umweltschutz ist uns der Einsatz von umweltfreundlichen und umweltschonenden Produkten Anspruch und Ansporn zugleich. Wir informieren unsere Mitarbeiter über entsprechende Maßnahmen, sensibilisieren und beziehen sie in die Umsetzung ein.

## ENERGIE



Siehe auch Green IT:  
Virtualisierung  
im Rechenzentrum,  
S. 49f.

Seit 2011 prüfen wir strukturiert die Möglichkeiten der Energieeinsparung in der Konzernzentrale. Zu den konkreten Maßnahmen zählen unter anderem die Verkürzung der Beleuchtungsdauer, die Optimierung der Steuerung der Klimatechnik und die Virtualisierung im Rechenzentrum.



Bereits seit Januar 2008 betreibt Bechtle in der Neckarsulmer Konzernzentrale eine Photovoltaik-solaranlage und setzt damit auf nachhaltige Energiegewinnung. Auf dem Flachdach der Logistikhalle erzeugen insgesamt 2.605 Hochleistungssolarmodule eine jährliche Spitzenleistung von 599,15 Kilowatt-Peak (kWp). Die geografische Lage und das Flachdach der Logistikhalle sind gute Voraussetzungen, einen Beitrag zur alternativen Energieerzeugung zu leisten. Der Energieertrag von rund 570.000 kWh pro Jahr spart im Vergleich zu fossilen Brennstoffen den Ausstoß von etwa 320 Tonnen CO<sub>2</sub> pro Jahr. Aus unternehmerischer Sicht war ein wichtiges Kriterium für die Entscheidung zur Installation der Anlage, Umweltschutz und Wirtschaftlichkeit sinnvoll zu verbinden. Der erzeugte Strom wird unmittelbar in das öffentliche Stromnetz eingespeist und deckt rein rechnerisch den Jahresstrombedarf von 162 Haushalten. Die Hochleistungsmodule aus speziell veredeltem Solarglas bieten der Sonnen-einstrahlung eine Gesamtfläche von 4.200 qm. Insgesamt 15 Einspeisewechselrichter wandeln den erzeugten Gleichstrom in Wechselstrom, der so in das öffentliche Versorgungsnetz einfließen kann. Zusätzlich nutzt Bechtle die ökologischen und ökonomischen Vorteile einer Dachbegrünung auf der Logistikhalle. Sie sorgt für Wärmeschutz im Sommer und Kälteschutz im Winter und verringert zudem die mechanische und klimatische Belastung der Dachabdichtung, entlastet das Abwassersystem und bietet Lebensraum insbesondere für Insekten und Vögel.

## REGENERATIVE ENERGIE: GEOTHERMIE

2009 realisierte Bechtle am Standort Solingen eine Geothermieanlage für ein neues Bürogebäude, in Karlsruhe setzt das Systemhaus seit 2011 auf Geothermie und gleich im Folgejahr stieg der Standort Freiburg in die nachhaltige Energienutzung ein. An allen Standorten bewährte sich die Investition in eine der Energiequellen der Zukunft. Der Konzernsitz in Neckarsulm verfügt seit 2016 ebenfalls über ein Geothermiefeld, das im Rahmen der Logistikhallenerweiterung auf einer Fläche von 25.000 Quadrat-metern entstand. Um die Energieeffizienz in Zukunft noch zu steigern, wurde auch das Dach der bestehenden Logistikhalle neu gedämmt, sodass das gesamte Gebäude alle Anforderungen an den KfW-Effizienzhausstandard 70 erfüllt. Um an die gewünschte Erdwärme zu gelangen, gruben sich drei Bohrgeräte mit einem Durchmesser von 26 Zentimetern insgesamt 72 Mal durch die Erdschichten bis in 48 Meter Tiefe und legten damit die Grundlage für das Rohrsystem des Geothermiefelds, das zu den zehn größten Feldern in Baden-Württemberg zählt. Sonden, die in den Boden eingelassen und aktiviert wurden, ermittelten in einem Testverfahren eine verfügbare Energie von 130 kWh – eine Größenordnung, die für die Beheizung und Kühlung des neuen Gebäudeteils ausreicht.

## HEIZKOSTEN

### ENTWICKLUNG WÄRMEVERBRAUCH

Jahr	in KWh				
	Bürofläche [m <sup>2</sup> ]	Logistikfläche [m <sup>2</sup> ]	Gesamtfläche [m <sup>2</sup> ]	Gesamtverbrauch	Verbrauch [pro m <sup>2</sup> ]
2013	26.600	23.650	50.250	2.292.127	45,614
2014	26.600	23.650	50.250	1.848.875	36,749
2015	26.600	23.650	50.250	1.748.269	34,791
<b>2016</b>	<b>26.600</b>	<b>23.650</b>	<b>50.250</b>	<b>1.840.038</b>	<b>36,618</b>

Angaben beziehen sich auf Bechtle Zentrale.

## WASSER

Mit dem Bau und der Inbetriebnahme von mehreren Zisternen auf dem Gelände der Konzernzentrale haben wir bereits in der Bauphase dem Ziel eines reduzierten Wasserverbrauchs Rechnung getragen. Ergänzt wurde diese grundlegende Maßnahme durch nachträgliche Einbauten in den Sanitärbereichen mit dem Ziel, den Verbrauch zu senken.

### ENTWICKLUNG WASSERVERBRAUCH

Jahr	Zählerstand		Zählerstand		Zählerstand		Gesamtmenge in m <sup>3</sup>
	alt	neu	alt	neu	alt	neu	
2013	14.983	18.041	6.258	8.128	5	3.186	8.353
2014	18.041	23.351	8.128	10.094	3.186	5.612	9.458
2015	23.351	27.310	10.094	12.089	5.612	8.552	8.894
<b>2016</b>	<b>27.310</b>	<b>30.305</b>	<b>12.089</b>	<b>15.149</b>	<b>8.552</b>	<b>11.769</b>	<b>9.272</b>

Angaben beziehen sich auf Bechtle Zentrale.

Hintergrund für den gestiegenen Verbrauch 2016 ist die bauliche Erweiterung der Logistikhalle am Hauptsitz in Neckarsulm.

## WERTSTOFFE

Wir trennen Wertstoffe und führen sie wieder dem Wertstoffkreislauf zu, um natürliche Ressourcen zu sparen. Beim Druck von Großpublikationen setzt Bechtle ausschließlich FSC-zertifizierte Papiere aus nachhaltiger Forstwirtschaft ein. Des Weiteren werden im Cateringbereich der Konzernzentrale seit Anfang 2017 ausschließlich „To-go-Becher“ aus Porzellan angeboten, was den Abfall von zuletzt 51.800 Einwegbechern pro Jahr vermeidet.

## WERTSTOFFENTWICKLUNG

Jahr	Gesamtabfall [t]	Abfall zur Entsorgung [t]	Anteil des Abfalls zur Entsorgung [%]	Wertstoffe [t]	Anteil der Wertstoffe [%]
2013	338,61	131,51	38,84	207,10	61,16
2014	374,48	136,02	36,32	238,46	63,68
2015	365,41	139,49	38,17	225,92	61,83
<b>2016</b>	<b>419,69</b>	<b>186,21</b>	<b>44,37</b>	<b>233,43</b>	<b>55,62</b>

Angaben beziehen sich auf Bechtle Zentrale.

## SENSIBILISIERUNG

Wir stellen allen Mitarbeitern im Rahmen unserer Umweltmanagementaktivitäten ausführliche Schulungsinformationen zur Verfügung. Des Weiteren sorgen wir für eine sensible Wahrnehmung der ökologischen und ökonomischen Folgen des Ressourcenverbrauchs mit dem Ziel, das Bewusstsein, die Kenntnisse und das notwendige Verständnis für ein lebendiges Umweltmanagementkonzept zu vermitteln.

## RECHTLICHE VERPFLICHTUNGEN

Es ist selbstverständlich, dass wir die für Bechtle geltenden umweltrechtlichen Bestimmungen und Verordnungen befolgen und respektieren. Auch in den nächsten Jahren liegt unser Fokus auf der Umsetzung des 2011 festgelegten Umweltprogramms. In den hier verankerten Themen Energie, Wasser, Wertstoffe, Papier, Ressourcenschonung und CO<sub>2</sub>-Ausstoß kann Bechtle die stärksten Akzente setzen. Ziel ist daher, die Werte in den genannten Bereichen kontinuierlich zu verbessern.

## SENDUNGS- UND VERPACKUNGSOPTIMIERUNG

Bechtle Logistik & Service arbeitet permanent daran, in der gesamten Supply Chain vom Lieferanten zum Distributionszentrum oder direkt zum Kunden die Sendungen und Verpackungen zu optimieren. So werden zum Beispiel komplette Paletten oder Originalkartons direkt vom Lieferanten oder via Logistikzentrum zu den Kunden von Bechtle verschickt. Das reduziert Umschlags- und Umpackaktionen sowie Transportkosten und Transportschäden. Aufgrund der Konzentration auf Hauptlieferanten werden die täglichen Sendungen im Logistikzentrum größtenteils konsolidiert angeliefert und reduzieren somit das Transportvolumen und den Aufwand im Wareneingang.

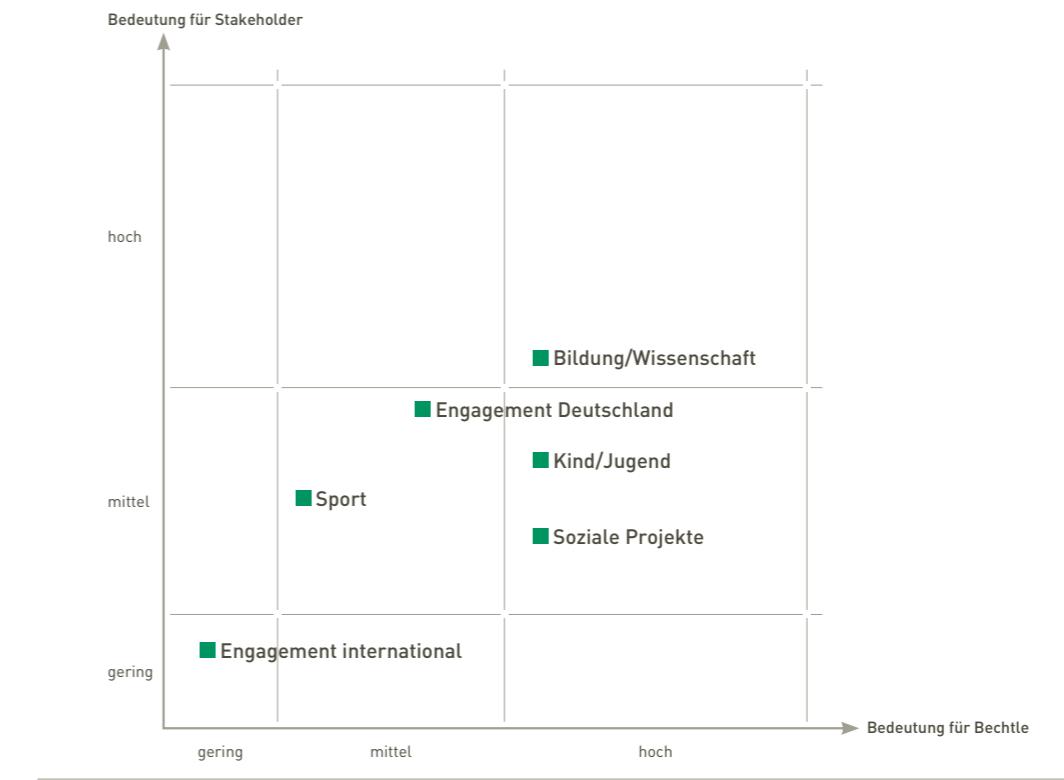
Im Verpackungsbereich des Logistikzentrums werden die vom Kunden bestellten Produkte individuell durch Mitarbeiter so verpackt, dass bei bestmöglichem Schutz der Artikel möglichst wenig Verpackungsmaterial verwendet wird. Die Qualitätsstandards werden durch regelmäßige Verpackungs- und Verladeschulungen gesichert. Darüber hinaus arbeitet Bechtle Logistik & Service kontinuierlich an der Versandoptimierung: So konnte beispielsweise durch den Einsatz von Luftpolsterbriefumschlägen eine Kartongröße komplett eingespart werden, was nachhaltig Rohstoffverbrauch und Kosten reduziert. Auf Kundenwunsch können – sofern wirtschaftlich sinnvoll – im Logistikzentrum Sendungen konsolidiert und individuell, den örtlichen Gegebenheiten des Kunden entsprechend, zugestellt werden.

Eine besonders ressourcenschonende, flexible und kundenorientierte Lösung ist die mit einem Lieferanten gemeinsam entwickelte Bechtle Box®. Mit ihr können IT-Produkte wie Scanner, Notebooks, Dockingstations etc. ohne Kartonage versendet werden. Damit werden Ressourcen geschont, Kosten reduziert und Zeit beim Rollout der IT-Produkte gespart. So wird beispielsweise das Transportvolumen durch den Einsatz der Bechtle Box® – trotz Leergutrücktransport – gegenüber handelsüblicher Verpackung mehr als halbiert. In der Automobilindustrie bereits erfolgreich getestet, bewährt sich die Box seit Jahren auch bei Bechtle.

- Durch ein individuell steckbares Trennwandsystem kann die Box je nach Produkt eine bis zu doppelte Anzahl an Artikeln aufnehmen.
- Eine hochwertige Beschichtung der Trennwände mit Vlies schützt die Ware.
- Die fehlende Umverpackung spart deutlich Ladefläche.
- Die Produkte sind am Arbeitsplatz sofort einsetzbar.
- Kunden sparen Aufwand und Kosten für die Entsorgung der Umverpackung.
- Von der Bechtle Logistik entfernte Kartonagen werden im Versand wiederverwertet.

## GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

WESENTLICHKEITSMATRIX: GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT



**Leitsatz: Nachhaltige gesellschaftliche Verantwortung und Unternehmertum gehören für uns zusammen.**

Im Bechtle Nachhaltigkeitskodex haben wir unsere Haltung zu gesellschaftlicher Verantwortung (Corporate Social Responsibility – CSR) formuliert. Ein wichtiger Grundsatz unterstreicht dabei unser Verständnis, dass gesellschaftliche Verantwortung einen klaren Zweck hat und sich – wie das Unternehmen selbst – immer weiterentwickelt: Wir wollen erkennbar gesellschaftlichen Nutzen stiften und unser Engagement kontinuierlich weiterentwickeln.

Wir betrachten CSR als Chance, gesellschaftliche Veränderungen nach unseren Werten und Regeln mitzugestalten. Die Globalisierung vernetzt Unternehmen, Organisationen, Menschen, Produkte und Dienstleistungen. Das verändert die Anforderungen an unser Handeln und hat Einfluss auf unser Verhalten. Auf lange Sicht können wir nur erfolgreich sein, wenn wir Werte für alle Stakeholder schaffen. Unser gesellschaftliches Engagement betrachten wir daher als festen Bestandteil unserer Unternehmenstätigkeit.

#### **CSR-STRATEGIE**

Ein Grundprinzip von Bechtle ist, langfristig zu handeln. Nachzulesen in starken Unternehmenszielen und formuliert in einer messbaren Vision. Mit der zunehmenden Unternehmensgröße leitet uns ein weiterer, wesentlicher Gedanke: Erfolgreich sind wir, wenn es uns gelingt, geschäftliche und gesellschaftliche Interessen in einem gesunden Gleichgewicht zu halten. Denn Unternehmen, die ihren Beitrag zu einer starken, solidarischen und vitalen Gesellschaft leisten, fördern ein Umfeld, in dem sie weiter wachsen können.

Schwerpunkt unseres Engagements sind Wissenschafts- und Bildungsförderung, dazu kommen ausgewählte karitative Projekte. Als Sponsor fördern wir an unseren Standorten selektiv eine nachhaltige Entwicklung in den Bereichen Bildung, Kind/Jugend und Sport. Wir unterstützen zudem verlässlich Stiftungen, die zugleich eng mit unseren Gründungsgesellschaftern verbunden sind.

#### **AUTHENTISCH, VERBINDLICH, VERLÄSSLICH UND STRATEGISCH**

Wichtig bei der Entwicklung der CSR-Strategie war, in hohem Maß authentisch zu bleiben und uns für Projekte starkzumachen, die zu Bechtle, zu unseren Werten und unserer Kultur passen. Hohe Priorität hatte auch, langfristige Projekte zu erarbeiten und unser Engagement verbindlich zuzusagen. Denn: Kontinuität schafft nicht nur höhere Effizienz, eine Zusage von drei bis fünf Jahren passt auch zu unserem Unternehmenswert Zuverlässigkeit und zu unserem Unternehmensziel, ein fairer Geschäftspartner zu sein. Strategisch zu handeln bedeutet in diesem Zusammenhang aber immer auch, sich für bestimmte Schwerpunkte zu entscheiden. Das heißt gleichzeitig, von dem gesetzten Fokus abweichende Felder oder Projekte eben leider nicht unterstützen zu können, obwohl dies im Einzelfall oft genug sehr schwerfällt.

#### **BILDUNG, KIND/JUGEND UND SPORT BESTIMMEN CSR BEI BECHTLE**

Eine interne Erhebung zu bereits getätigten Engagements ergab den „Dreiklang“ aus Bildung, Jugend und Sport. Bereiche, die gut zu Bechtle passen: Während Bildung und Jugendförderung die Grundlage für „kluge Köpfe“ sind, repräsentiert Sport die dynamische, teamorientierte Komponente der Unternehmensziele. Zudem fügt sich Sport gut in die Initiative zum betrieblichen Gesundheitsmanagement ein und passt zu den vielfältigen Sportereignissen mit Bechtle Beteiligung. Aus diesen Überlegungen leitet sich die CSR-Strategie mit konkreten, auf drei bis fünf Jahre ausgelegten Maßnahmen ab.

#### **REGIONALES ENGAGEMENT AN DEN BECHTLE STANDORTEN**

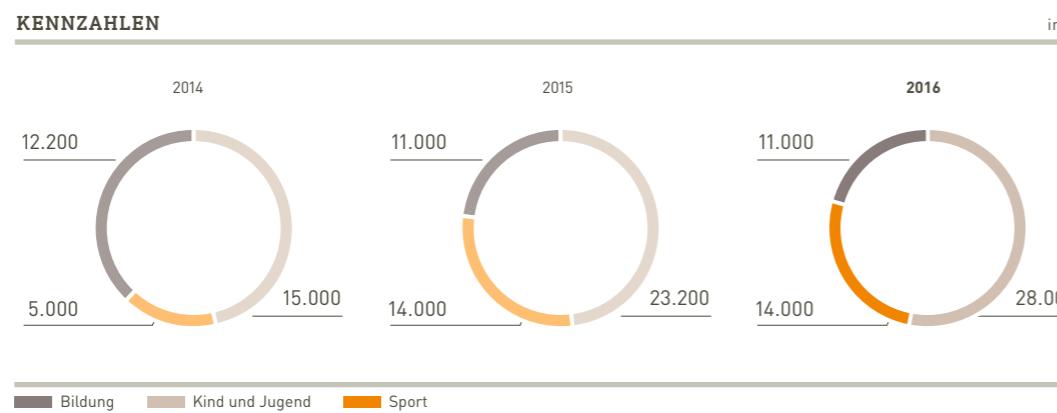
Als flächendeckend aufgestelltes Unternehmen stehen wir als Arbeit- und Auftraggeber sowie als Geschäftspartner in vielfältigem Austausch mit dem jeweils regionalen Umfeld. Daraus erwachsen für alle Geschäftsführer Chancen, im Rahmen ihrer Möglichkeiten das gesellschaftliche Umfeld ihrer Standorte mitzugestalten. Es bleibt daher ausdrücklich in der Verantwortung der Geschäftsführer vor Ort, in einem angemessenen Rahmen gesellschaftliche Engagements fortzusetzen oder auch neu zu initiieren – zumal die Grenze zu klassischen Kundenbindungsaktivitäten oft fließend ist. Dabei ist ausdrücklicher Wunsch des Vorstands, die Konzernstrategie mit ihren drei Bereichen Bildung, Kind/Jugend und Sport in der oben beschriebenen Ausprägung als Leitlinie zu betrachten. Das soll keineswegs zu Ad-hoc-Entscheidungen führen, mittelfristig jedoch eine klare Linie über alle Einzelgesellschaften hinweg erkennbar werden lassen.

#### **CSR-MASSNAHMEN DER BECHTLE AG**

**Bildung:** Seit 2009 finanziert Bechtle gemeinsam mit Partnern eine Stiftungsprofessur an der Hochschule Heilbronn. Daraus ergeben sich vielfältige Synergien in Form von gemeinsamen Projekten und aktuellem Forschungsinput. Der Schwerpunkt Logistik erwies sich dabei als gute Wahl. Der Kontakt und die Zusammenarbeit mit der Inhaberin der Professur für Technisches Logistikmanagement, Prof. Dr. Susanne Hetterich, sind sehr gut.

**Kind und Jugend:** Seit ihrer Gründung 2009 unterstützt Bechtle die Stiftung „Große Hilfe für kleine Helden“. Für Bechtle ist das Engagement nicht nur ein Zeichen der Verbundenheit mit dem Unternehmensmitgründer und Initiator der Stiftung, Ralf Klenk, sondern entspricht auch der Überzeugung, damit einen höchst sinnvollen und notwendigen Beitrag im kindermedizinischen Bereich zu leisten.

**Sport:** Ein Engagement im sportlichen Umfeld ist nach unserem Verständnis dann sinnvoll, wenn es nicht punktuell eingesetzt wird, sondern ein langfristiges, zielgerichtetes Projekt unterstützt. Nicht zuletzt als Zeichen regionaler Verbundenheit lag eine Kooperation mit der Neckarsulmer Sport-Union nahe. Der Verein verfügt sowohl über eine signifikante Größe als auch über eine professionelle Struktur. Hier haben wir uns entschlossen, einen Jugendkoordinator zu finanzieren. Aktivitäten in der Nachwuchsförderung spannen ideal den Bogen zwischen Bildung und Sport. Ganz generell fügt sich ein Sportengagement gut in die Bechtle Kultur. Bodenhaftung wird hier genauso verkörpert wie Begeisterungsfähigkeit. Zuverlässigkeit ist in der Verpflichtung über einen Zeitraum von drei bis fünf Jahren gewährleistet. Zudem ist die Chance zur Identifikation der Mitarbeiter mit einem Sponsoring im Sportbereich groß. Die starke Beteiligung an regionalen Sportevents wie Firmen- und Campuslauf sowie Trollinger Marathon sprechen zudem für die Authentizität des Engagements.



#### ERLÄUTERUNG DER KENNZAHLEN

##### Bildung:

- Stiftungsprofessur für Technisches Logistikmanagement an der Hochschule Heilbronn (10.000 Euro jährlich seit 2010; Zusage im Dezember 2014 für weitere fünf Jahre, weitere 1.000 Euro Mitgliedsbeitrag Stifterverband)

##### Kind/Jugend:

- Große Hilfe für kleine Helden (seit 2010 jährlich 10.000 Euro, seit 2014 erhöht auf 15.000 Euro). 2015 und 2016 ergänzt um Teilprojekte aus dem Bechtle Konzern – darunter die Umwidmung von Weihnachtsprojekten zugunsten einer Spende (2016: 28.000 Euro).
- St. Paulusheim, Eberbach, finanzielle Unterstützung einer Zeltfreizeit in den Sommerferien für elf Kinder aus dem Kinderheim. Der Erlös aus dem Honigverkauf des Nachhaltigkeitsprojekts „Bienen bei Bechtle“ floss hier ein.

##### Sport:

- Sponsorenvereinbarung mit Neckarsulmer Sport-Union (seit 2014 über 12.000 Euro jährlich)
- Stilles Sponsoring des Trollinger Marathons (seit 2005 in Höhe von 2.000 Euro jährlich)

## ZUKUNFTSAGENDA NACHHALTIGKEIT

### WIN-CHARTA

Im November 2014 unterzeichnete Bechtle die 2014 durch das Land Baden-Württemberg initiierte „WIN-Charta“. Damit bekennen wir uns zu insgesamt zwölf Leitsätzen und Zielen nachhaltigen Wirtschaftens – und unterstreichen damit auch die im Bechtle Nachhaltigkeitskodex bereits dokumentierte Strategie ökonomisch, ökologisch und sozial orientierten Denkens und Handelns. Die Charta ist ein zusätzlicher Baustein, der unsere Nachhaltigkeitsstrategie untermauert. Die an der WIN-Charta mitwirkenden Unternehmen verpflichten sich zu regelmäßiger schriftlicher Berichterstattung und unterstützen mindestens ein Nachhaltigkeitsprojekt in Baden-Württemberg. Die WIN-Charta geht zurück auf eine Anregung des Initiativkreises der Wirtschaftsinitiative Nachhaltigkeit des Landes Baden-Württemberg (WIN) und besteht aus zwölf Leitsätzen, die gemeinsame Grundwerte formulieren, inhaltlich die drei Säulen der Nachhaltigkeit (Ökonomie, Ökologie, Soziales) abdecken, die Identifikation nachhaltigkeitsrelevanter Strategien und Ansatzpunkte ermöglichen sowie Orientierungspunkte für die Umsetzung im regionalen und lokalen Kontext darstellen.

- 1. Unternehmenserfolg und Arbeitsplätze.** Wir stellen den langfristigen Unternehmenserfolg sicher und bieten Arbeitsplätze in der Region.
- 2. Menschen- und Arbeitnehmerrechte.** Wir achten und schützen Menschen- und Arbeitnehmerrechte, sichern und fördern Chancengleichheit und verhindern jegliche Form der Diskriminierung und Ausbeutung in all unseren unternehmerischen Prozessen.
- 3. Nachhaltige Innovation.** Wir fördern Innovationen für Produkte und Dienstleistungen, die die Nachhaltigkeit steigern und das Innovationspotenzial der baden-württembergischen Wirtschaft unterstreichen.
- 4. Finanzentscheidungen.** Wir handeln im Geist der Nachhaltigkeit vor allem auch im Kontext von Finanzentscheidungen.

**5. Antikorruption.** Wir verhindern Korruption, decken sie auf und sanktionieren sie.

**6. Ressourcen.** Wir steigern die Ressourceneffizienz, erhöhen die Rohstoffproduktivität und verringern die Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen.

**7. Energie und Emissionen.** Wir setzen erneuerbare Energien ein, steigern die Energieeffizienz und senken Treibhausgasemissionen zielkonform oder kompensieren sie klimaneutral.

**8. Produktverantwortung.** Wir übernehmen für unsere Leistungen und Produkte Verantwortung, indem wir den Wertschöpfungsprozess und den Produktzyklus auf ihre Nachhaltigkeit hin untersuchen und diesbezüglich Transparenz schaffen.

**9. Regionaler Mehrwert.** Wir generieren einen Mehrwert für die Region, in der wir wirtschaften.

**10. Anspruchsgruppen.** Wir berücksichtigen und beachten bei Prozessen alle Anspruchsgruppen und deren Interessen.

**11. Anreize zum Umdenken.** Wir setzen auf allen Unternehmensebenen Anreize zum Umdenken und zum Handeln und beziehen sowohl unsere Mitarbeiter als auch alle anderen Anspruchsgruppen in einen ständigen Prozess zur Steigerung der unternehmerischen Nachhaltigkeit ein.

**12. Mitarbeiterwohlbefinden.** Wir achten, schützen und fördern das Wohlbefinden und die Interessen unserer Mitarbeiter.



## VISION UND ZIELE

Fortschritt braucht Ziele. Bei Bechtle sind diese Ziele in der Vision 2020 festgehalten und dienen als Ansporn, Richtschnur und Maßstab. Mit der Vision formuliert Bechtle einen ambitionierten und mutigen Zukunftsentwurf. Sie ist zugleich Ausdruck einer unternehmerischen Haltung, die nicht den kurzfristigen Erfolg anstrebt, sondern nachhaltiges Wachstum und Gewinnerzielung durch zufriedene Kunden. Ein Anspruch, dem sich alle Mitarbeiter bei Bechtle verpflichtet fühlen – ebenso wie den weiteren vier Unternehmenszielen, die die Grundlage unserer Vision bilden: Wir wollen an all unseren Standorten Marktführer sein. Wir sind der kompetente und zuverlässige Partner unserer Kunden. Außerdem der seriöse Geschäftspartner unserer Lieferanten. Unsere Ziele erreichen wir durch eine klare Strategie und deren konsequente Umsetzung. Und weil es dazu ausgezeichneter Mitarbeiter bedarf, haben wir uns auch dies zum Ziel gesetzt: Unsere Mitarbeiter sollen die Besten sein.

## STRUKTUR UND ORGANISATION

Um das visionäre Zukunftsbild von Bechtle zu erreichen, werden Strategie und Organisation immer wieder neu ausgerichtet und weiterentwickelt. Es geht fortlaufend darum, die Weichen für die strategische Ausrichtung zu stellen. Dazu gehört, uns sehr eng mit den Herstellern abzustimmen und uns mit der Weiterentwicklung des Markts, der Produkte und Dienstleistungen zu beschäftigen, um Bechtle in einem sich verändernden Umfeld wettbewerbsfähig zu positionieren. Und natürlich gilt es unverändert, ganz nah am Kunden zu sein und ihn in seinen Bedürfnissen zu verstehen.

Unsere Branche gewinnt täglich an Komplexität. Die Unternehmens-IT ist keine unbekannte Größe mehr. Heute ist sie ein Produktionsfaktor, oft sogar der Motor – das Herzstück – der Geschäftsprozesse. Bechtle hat die eigene Organisation auf diese Komplexität ausgerichtet. Der Kunde braucht einen Partner, der Know-how in Breite und Tiefe vorweisen kann. Der Einzelne – auch das einzelne Systemhaus – kann dieses Spektrum unmöglich in guter Qualität vorhalten. Bechtle als Gruppe kann das. Also müssen wir alles tun, das vorhandene Know-how sehr effizient zu multiplizieren, um auch weiterhin der zukunftsstarke IT-Partner zu sein, den die Marke Bechtle verspricht. Dazu zählen insbesondere auch Maßnahmen, das Wissen von Einzelnen für viele nutzbar zu machen, ohne dabei das Grundprinzip der dezentralen, unternehmerischen Verantwortung infrage zu stellen. Dazu wurden bei Bechtle beispielsweise regionale Cluster unter der Verantwortung von Bereichsvorständen gebildet.

# WEGE + ZIELE

■ Wir sind kompetenter und zuverlässiger Partner unserer Kunden.

■ Wir erzielen Wachstum und Gewinne durch zufriedene Kunden.

■ Wir sind seriöser Geschäftspartner unserer Lieferanten.

■ Wir sind Marktführer an unseren Standorten.

■ Durch eine klare Strategie und deren konsequente Umsetzung erreichen wir unsere Ziele.

■ Unsere Mitarbeiter sollen die Besten sein.

## BEI FRAGEN ZUR NACHHALTIGKEIT BEI BECHTLE:

### Dr. Dieter Lang

#### Qualitätsmanagement, Bechtle AG

Leitung der Projektgruppe Nachhaltigkeit und zentraler Ansprechpartner für den Bereich Unternehmensführung sowie Nachhaltigkeit bei Bechtle insgesamt.

Telefon: +49 (0) 69 94143-123

[dieter.lang@bechtle.com](mailto:dieter.lang@bechtle.com)

### Insa Zeller

#### Human Resources, Personalentwicklung und Akademie, Bechtle AG

Mitarbeiterbindung und -förderung.

Telefon: +49 (0) 7132 981-4284

[insa.zeller@bechtle.com](mailto:insa.zeller@bechtle.com)

### Maria Kayser

#### Produktmanagement, Bechtle Logistik & Service GmbH

Green IT.

Telefon: +49 (0) 7132 981-3777

[maria.kayser@bechtle.com](mailto:maria.kayser@bechtle.com)

### Martin Knappenberger

#### Recht, Bechtle AG

Menschenrechte sowie Betriebs- und Geschäftspraktiken.

Telefon: +49 (0) 7132 981-4111

[martin.knappenberger@bechtle.com](mailto:martin.knappenberger@bechtle.com)

### Sabine Brand

#### Unternehmenskommunikation, Bechtle AG

Gesellschaftliches Engagement.

Telefon: +49 (0) 7132 981-4115

[sabine.brand@bechtle.com](mailto:sabine.brand@bechtle.com)

### Klaus Kratz

#### Logistikmanagement, Bechtle Logistik & Service GmbH

Kundenbeziehungen.

Telefon: +49 (0) 7132 981-3890

[klaus.kratz@bechtle.com](mailto:klaus.kratz@bechtle.com)

### Bernd Britsch

#### Umweltzertifizierung, Bechtle AG

Umweltbewusstsein.

Telefon: +49 (0) 7132 981-3731

[bernd.britsch@bechtle.com](mailto:bernd.britsch@bechtle.com)

### Dr. Thomas Olemotz

#### Vorstandsvorsitzender, Bechtle AG

Initiator und Gesamtkoordination.

Telefon: +49 (0) 7132 981-4297

[thomas.olemotz@bechtle.com](mailto:thomas.olemotz@bechtle.com)



Nachhaltigkeitskodex

[bechtle.com/nachhaltigkeit](http://bechtle.com/nachhaltigkeit)

# VISION 2020

### BECHTLE

■ Bis 2020 erzielen wir mit 10.000 Mitarbeitern einen Umsatz von 5 Milliarden Euro – und eine Marge von 5 Prozent.

### IT-SYSTEMHAUS & MANAGED SERVICES

■ Führender IT-Partner für Geschäftskunden und öffentliche Auftraggeber. ■ Flächendeckend in der DACH-Region vertreten.

### IT-E-COMMERCE

■ Die Nummer 1 in Europa. ■ Fortsetzung der Internationalisierung – auch jenseits der europäischen Grenzen.

## IMPRESSIONUM

**Herausgeber**

Bechtle AG  
Bechtle Platz 1  
74172 Neckarsulm  
Tel. +49(0)7132 981-0  
[bechtle.com](http://bechtle.com)  
[kontakt@bechtle.com](mailto:kontakt@bechtle.com)

**Redaktion**

Bechtle AG, Unternehmenskommunikation

**Gestaltung**

W.A.F. Werbegesellschaft mbH, Berlin

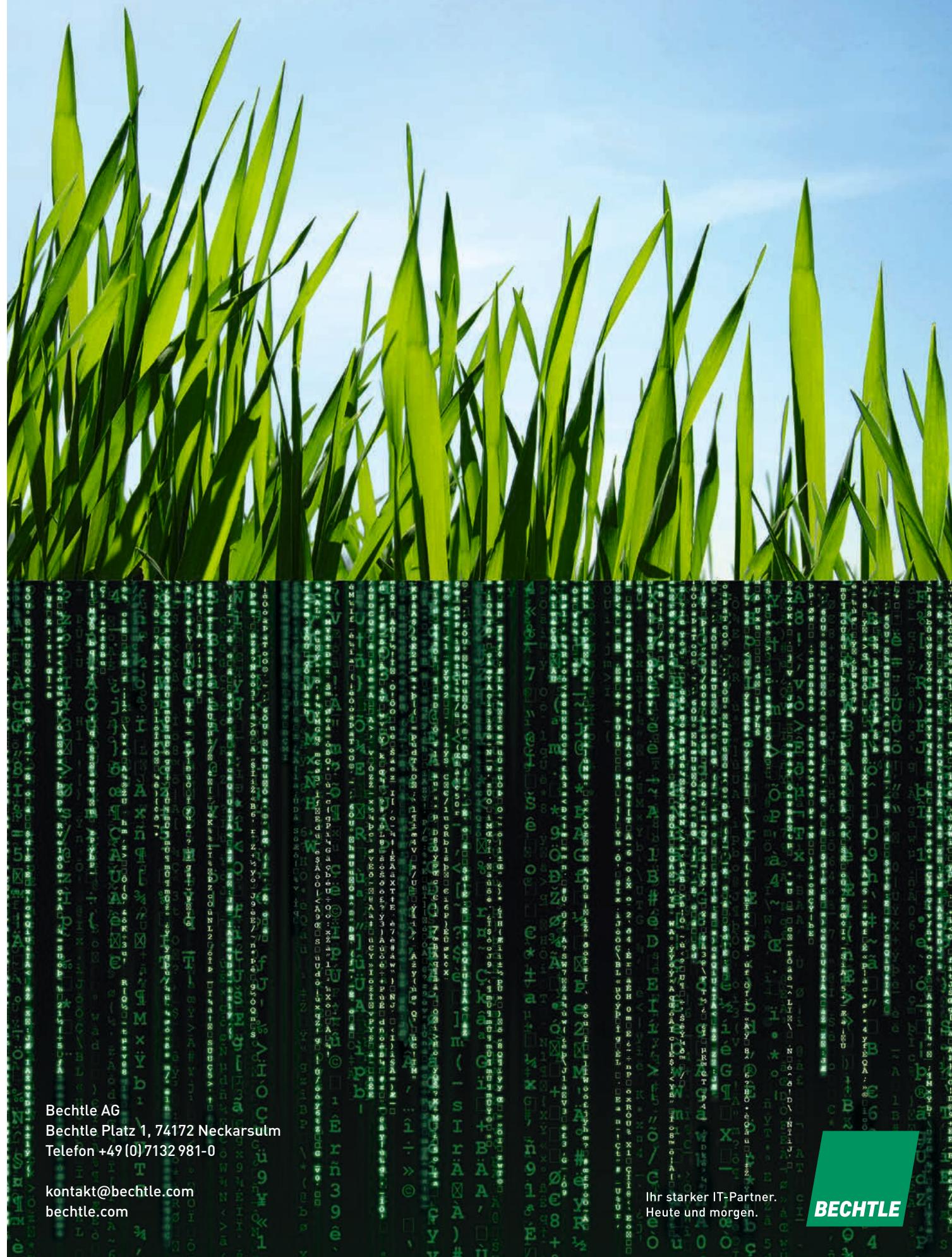
**Bildnachweis**

Titel/Rückseite Gras © irin-k, Zahlencode © GuidoVrola, istockphoto; S. 8 Baum © Knaupe, getty; S. 9 Kabel © Jörg Greuel, getty; S. 10 Autobahn © manfredxy, veer; S. 11 Wald © Bayerische Staatsforsten; S. 12 Laptop © Thomas Frank; S. 12-13 Blume © Garry Solomon/EyeEm, getty; S. 14 Mitarbeiter Mann © Thomas Frank; S. 15 Mitarbeiter Frau © Thomas Frank; S. 16 Heißluftballon © Universal Stopping Point Photography, getty; S. 17 Seil © stevanovicigor, veer; S. 18 Blatt © Joe Petersburger, getty; S. 19 Treppe © Designpics, plainpicture; S. 20 Kilimandscharo © Masato Morita, getty; S. 21 Rasen © Antony Hill/Etsa, plainpicture; S. 22 Skyline © Zhang Wie, imaginechina; S. 23 Kind © 2016 Masterfile Corporation; S. 24 Auto © Tom Wang, veer; S. 25 Schlucht © Fancy Photography, veer; S. 26 Asphalt © 06photo, shutterstock; S. 26/28 Autos © Bechtle AG

**Druck**

Metzgerdruck GmbH, Obrigheim





Bechtle AG  
Bechtle Platz 1, 74172 Neckarsulm

Telefon +49(0)7132 981-0

kontakt@bechtle.com  
bechtle.com

Ihr starker IT-Partner.  
Heute und morgen.

**BECHTLE**