



# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2019

SNP Schneider-Neureither & Partner SE

**SNP** | The Business Transformation Company



## Inhaltsverzeichnis

Vorwort des CEO .....	3
Grundsätze des CSR-Reportings.....	4
Die SNP Schneider-Neureither & Partner SE .....	5
Strategie und Steuerung .....	6
Unternehmenskultur.....	8
Umweltschutz .....	10
Mitarbeiter .....	12
Engagement für Mitarbeiter und Gesellschaft.....	15
Wirtschaftliche Leistung .....	17
Geschäftspraktiken.....	19
Produktverantwortung .....	20
Lieferanten.....	21

## Vorwort des CEO

### **Sehr geehrte Leserinnen und Leser,**

Corporate Social Responsibility bedeutet für uns gelebte Wertschätzung für verantwortungsvolles und nachhaltiges Handeln. Werte wie Vertrauen und Respekt, Offenheit und Transparenz stehen für uns an erster Stelle. Diese Grundsätze fließen seit Jahren in die Beziehungen zu unseren Kunden, unsere Technologien, unsere Partnerschaften, die Weiterbildung unserer Mitarbeiter und die Entscheidungen für Investitionen in unser Unternehmen ein – zum Nutzen unserer Aktionäre und der Gesellschaft als Ganzes.

Als global operierendes Unternehmen und einer der weltweit führenden Anbieter von Transformationssoftware und -services wollen wir ebenfalls einen Beitrag für eine gerechte und nachhaltige Entwicklung leisten. Wir binden alle Stakeholder-Gruppen konsequent in unser Handeln ein und nutzen den kontinuierlichen Austausch mit ihnen. Unser Anspruch ist es dabei, unsere Maßnahmen entlang der gesamten Wertschöpfungskette umzusetzen, beispielsweise durch ein nachhaltigeres Lieferantenmanagement, umweltfreundliche Prozesse oder den sorgsamen Umgang mit unseren Mitarbeitern<sup>1</sup>.

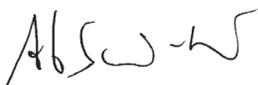
Sie sind unsere wichtigste Ressource und Grundlage unseres Erfolgs. Darum setzen wir auf eine fundierte Aus- und Weiterbildung ebenso wie auf ein angenehmes Arbeitsklima, das von Vertrauen und gegenseitiger Wertschätzung geprägt ist. Wir investieren in hohem Maße in die Gesundheit unserer Mitarbeiter und unterstützen ihre Work-Life-Balance.

Auch mit unseren Geschäftspartnern pflegen wir einen offenen und fairen Umgang – das ist besonders in einem so komplexen Marktsegment wie dem unseren wichtig. In der Zusammenarbeit mit unseren Kunden folgen wir stets den aktuellen Gesetzen und Richtlinien sowie unserem eigenen strengen Verhaltenskodex.

Im vorliegenden Bericht stellen wir Ihnen zum dritten Mal die Ergebnisse unserer Aktivitäten im Bereich Corporate Social Responsibility vor. Die darin beschriebenen Erfolge beruhen auf dem hohen Engagement unserer Mitarbeiter, denen mein ausdrücklicher Dank gilt.

Bitte betrachten Sie diesen Bericht ebenfalls als Möglichkeit, mit uns in den Dialog zu treten – wir freuen uns auf Ihre Anregungen!

Mit besten Grüßen



Dr. Andreas Schneider-Neureither  
CEO, SNP SE

<sup>1</sup> Es sind stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts gleichermaßen gemeint; aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.

## Grundsätze des CSR-Reportings

Der vorliegende Corporate Social Responsibility Report (CSR-Bericht) der SNP SE informiert über die Entwicklung im Geschäftsjahr 2019 (1. Januar bis 31. Dezember). Die Berichterstattung über die Corporate Social Responsibility (CSR) erfolgt bei der SNP SE jährlich und erstreckt sich in erster Linie auf den Hauptstandort Deutschland. Wo immer im Bericht die Rede von den „Hauptgeschäftsstandorten“ ist, so sind damit die vier Länder Deutschland mit 473 Mitarbeitern, Polen mit 372 Mitarbeitern, Argentinien mit 190 Mitarbeitern sowie die USA mit 73 Mitarbeiter gemeint. Weltweit sind in der SNP-Gruppe insgesamt 1.365 Mitarbeiter<sup>2</sup> beschäftigt. In jedem dieser Länder unterhält die SNP (oder eine ihrer Tochterfirmen) mehrere regionale Geschäftsstellen. An den Stellen, die sich auf weitere Organisationsbestandteile beziehen, wird im Text entsprechend darauf verwiesen. Ein Ziel der SNP ist es, die Berichterstattung nach und nach auf alle Standorte weltweit auszuweiten.

Dieser Bericht stellt zugleich den nichtfinanziellen Konzernbericht gemäß § 315b ff. HGB dar, den die SNP SE nach dem CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz zu veröffentlichen hat. Er umfasst die wesentlichen nichtfinanziellen Belange, die aufgrund erheblicher Auswirkungen auf Umwelt, Arbeitnehmer, Soziales, Korruption und Bestechung sowie Menschenrechte und ihrer Relevanz für unsere Geschäftstätigkeit bestimmt wurden. Dabei orientieren wir uns an den Standards der Global Reporting Initiative (GRI).

Weiterführende Themen der nichtfinanziellen Berichterstattung können insbesondere im Corporate Governance Bericht der SNP nachgelesen werden

[www.snpgroup.com/de/corporate-governance](http://www.snpgroup.com/de/corporate-governance).

Ebenso orientieren wir uns an den Prinzipien des UN Global Compact; diese betrachten wir als Richtgrößen eines sozialen und ethisch verantwortungsvollen Handelns. Darüber hinaus unterstützt die SNP die allgemeinen Grundsätze, die in den „OECD-Leitsätzen für multinationale Unternehmen“ festgeschrieben sind.

Nach Anwendung der Nettomethode haben wir keine wesentlichen Risiken in Bezug auf die eigene Geschäftstätigkeit und auf Geschäftsbeziehungen, Produkte und Dienstleistungen identifiziert. Alle weiteren Informationen zu Chancen und Risiken sind im Risiko- und Chancenbericht im Konzernlagebericht unseres Geschäftsberichts zu finden

[www.snpgroup.com/de/investor-relations/finanzpublikationen](http://www.snpgroup.com/de/investor-relations/finanzpublikationen).

<sup>2</sup> Es sind stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts gleichermaßen gemeint; aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.

## Die SNP Schneider-Neureither & Partner SE

Die SNP SE bietet ihren Kunden seit 1994 Produkte und Dienstleistungen rund um das Thema Transformation von IT-Systemen an. Dabei operieren wir weltweit mit einem starken Fokus auf der Erschließung neuer Märkte.

Die SNP SE umfasst mehrere Tochtergesellschaften, die aktuell in 13 Ländern ansässig sind. Im konsolidierten Jahresabschluss, der im Geschäftsbericht der SNP veröffentlicht wird, sind diese Unternehmensteile aufgelistet.

<https://www.snpgroup.com/de/investor-relations/finanzpublikationen>

### Unternehmensprofil

Die SNP SE unterstützt Organisationen mit eigenen Lösungen dabei, Geschäftsmodelle anzupassen und Chancen der Digitalisierung zu nutzen. Software und Services der SNP vereinfachen betriebswirtschaftliche oder technische Änderungen in den Geschäftsanwendungen und versetzen die Kunden in die Lage, diese automatisiert umzusetzen.

Mit dem einzigartigen BLUEFIELD™-Ansatz und der weltweit führenden SNP Business Transformation Plattform sind die Voraussetzungen geschaffen, einen Industriestandard für automatisierte Business Transformationen zu setzen. Änderungen in IT-Systemen werden mit SNP automatisiert analysiert, umgesetzt und nachverfolgt. Das bietet klare Qualitätsvorteile, gleichzeitig werden Zeitaufwand, Kosten und Risiken bei komplexen Transformationsprojekten unter Einhaltung höchster Compliance und Sicherheitsstandards signifikant reduziert.

Das Unternehmen mit Stammsitz in Heidelberg erzielte im Geschäftsjahr 2019 einen Konzernumsatz von 145,2 Mio. EUR und ein operatives Ergebnis (EBIT) in Höhe von 7,2 Mio. EUR. Kunden sind global agierende Konzerne aus allen Branchen. Die SNP wurde 1994 gegründet, ist seit dem Jahr 2000 börsennotiert und seit August 2014 im Prime Standard der Frankfurter Wertpapierbörse (ISIN DE0007203705) gelistet. Seit 2017 firmiert das Unternehmen als Europäische Aktiengesellschaft (Societas Europaea/SE).

In den Geschäftsjahren 2019 und 2018 wurde jeweils keine Dividende ausgeschüttet. Nähere Informationen zu den Unternehmenskennzahlen finden sich in unserem Geschäftsbericht 2019 im Konzernlagebericht <https://www.snpgroup.com/de/investor-relations/finanzpublikationen>.

Die Kunden der SNP können zu einem überwiegenden Teil den folgenden Industrien zugeordnet werden:

Maschinenbau	Energie	Versicherung
Health Care	Behörden	Banken
Automobilbau	Chemie	Kommunikation
IT	Einzelhandel	Immobilien

*Wichtige Industriesparten der SNP-Kunden*

## Strategie und Steuerung

### Dialog mit Stakeholder

Unter dem Begriff „Stakeholder“ werden sämtliche Personengruppen zusammengefasst, die ein wesentliches Interesse an den Tätigkeiten der SNP-Gruppe haben und Einfluss auf SNP nehmen können oder von SNP beeinflusst werden können. Die genaue Kenntnis dieser Gruppen und ihrer Bedürfnisse hilft sowohl dabei, die eigene Position im Markt zu verorten als auch auf Anforderungen von Anspruchsgruppen eingehen zu können. Nur durch den regelmäßigen Austausch mit einer Vielzahl von Stakeholdergruppen können wir individuelles Feedback erfassen und die Zusammenarbeit mit diesen Stakeholdern ausbauen.

Unser Ansatz zur Einbindung von Stakeholdern sieht sowohl eine rein beobachtende Informationsbeschaffung auf den assoziierten Kanälen vor als auch diverse Möglichkeiten zur aktiven Partizipation der Stakeholder im Rahmen von Dialogmeetings, dem Austausch auf sozialen Plattformen oder bei Veranstaltungen, die von der SNP oder einer anderen Organisation durchgeführt werden. Die Kommunikation nach außen wird über unsere Kommunikationsabteilung gesteuert.

Auch wenn eine direkte Kommunikation durch die SNP nicht mit sämtlichen Stakeholder-Gruppen aktiv angestoßen werden kann, werden Anfragen aus einzelnen Gruppen ausdrücklich begrüßt und gerne beantwortet. Hierfür steht – wie für alle anderen Anfragen zu diesem Bericht auch – unsere CSR-Kontaktstelle unter der E-Mail-Adresse [investor.relations@snpgroup.com](mailto:investor.relations@snpgroup.com) jederzeit gerne zur Verfügung.

### Mitarbeiter

Dies umfasst sowohl die festangestellten Vollzeitkräfte der SNP SE und ihrer Tochterunternehmen als auch sämtliche temporären und Teilzeitkräfte. Die SNP-Mitarbeiter stellen den Schlüssel unseres Erfolgs dar. Uns ist der Dialog mit unseren Mitarbeitern sehr wichtig. Daher führen wir regelmäßig Mitarbeitergespräche und bieten den Mitarbeitern Feedbackmöglichkeiten z.B. in Form eines Innovate Blog. So lassen wir deren Meinungen in die Entwicklung neuer Strategien einfließen.

### Kunden

Mit unseren Kunden verbinden uns mitunter sehr langjährige Partnerschaften. Als wesentliche Treiber der

Innovationen bei der SNP befinden wir uns im ständigen Austausch mit den Kunden, die neben unseren Mitarbeitern zu unseren wichtigsten Stakeholdern zählen. Wir sind bestrebt unseren Kunden immer höchste Produktqualität und -sicherheit zu bieten. Zu den Dialogformen mit Kunden zählen z. B. Projektgespräche oder Veranstaltungen wie die Transformation World oder Transformation Days.

### Investoren

Als börsennotiertes Unternehmen sind wir stark mit dem Kapitalmarkt verbunden. Dort kommt die SNP auf vielfältige Weise ihrer Informationspflicht gegenüber den Aktionären und potenziellen Investoren nach. Der regelmäßige Austausch mit den Investoren findet statt über Kapitalmarkt- und Telefonkonferenzen sowie Gesprächen mit privaten und institutionellen Investoren.

### Gemeinden

Die SNP unterhält ein weltumspannendes Netz von Tochterfirmen und Niederlassungen. Dabei tritt die SNP nicht nur als Arbeitgeber in den Regionen auf, sondern ist ebenso ein aktives Mitglied der jeweiligen Standorte und Gemeinden und ist immer offen für einen Dialog mit diesen. Da SNP kein produzierendes Unternehmen ist, hat unsere Geschäftstätigkeit keine wesentlichen negativen Auswirkungen auf die Standortumgebung.

### Politik und Wirtschaftsverbände

Nur eine gute Zusammenarbeit mit den Behörden in sämtlichen Verwaltungsbereichen unserer Tätigkeit ermöglicht einen reibungslosen Ablauf unserer Aktivitäten.

Wirtschaftsverbände sind wichtige Ideen- und Impulsgeber und stellen eine hervorragende Plattform für die Vernetzung dar. Sie sind damit ein wichtiger Baustein der Tätigkeit der SNP.

### Lieferanten

Als Unternehmen der IT-Branche bestehen die Waren, die wir von externen Lieferanten beziehen, im Wesentlichen aus Software und IT-Dienstleistungen. Jedoch kaufen wir auch einen kleinen Teil physischer Güter ein.

### Partner

Auf operativer Ebene sind Partnerunternehmen im IT-Beratungsumfeld eine Säule unter Unternehmensstrategie. Hier führen wir regelmäßig Gespräche zur Ausweitung unser Geschäftsmodells.

## Analysten & Presse

Die Berichterstattung zu den Geschäftsaktivitäten der SNP durch Dritte ist ein wesentlicher Faktor für die Reputation der SNP. Gerade für eine objektive Bewertung und Positionierung der SNP am Markt ist diese unerlässlich. Durch Pressemitteilungen wird diese Stakeholdergruppe mit Informationen versorgt. Zur direkten Kontaktaufnahme sind auf unserer Corporate Website Email-Adressen und Telefonnummern der Ansprechpartner aufgeführt.

## Akademische Einrichtungen

Um unseren Status als innovatives Unternehmen aufrechterhalten zu können, beziehen wir einen sehr großen Anteil unserer neuen Mitarbeiter direkt aus den Hochschulen. Dort besteht ein hoher Austausch von Ideen und Innovationsimpulsen.

## Wesentlichkeit

Durch den stetigen Austausch mit unseren Stakeholdern haben wir wichtige Inhalte für unsere Wesentlichkeitsanalyse gewonnen. Die externe Sicht konnte durch

die Auswertung von (lokalen) Presseberichten und Informationen, die über die SNP im Internet zu finden sind, ergänzt werden. Gepaart mit Einschätzungen von ausgewählten Führungskräften und Mitarbeitern der SNP und Themenvorschläge der GRI wurden somit die Berichtsinhalte und damit wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen definiert.

Im Laufe der Zeit konnten anhand des Anfragenmusters bestimmte Anliegen und Themen als Leitthemen der Interessenten oder der internen Stakeholdergruppe identifiziert werden – sei es durch die weitreichende Wiedergabe in der Presse oder durch die Häufung der Anfragen zu demselben Sachverhalt. Diese Themen sind damit gleichsam in den Fokus der Nachhaltigkeitsbemühungen der SNP gerückt worden. Heute wird der Umgang mit diesen Aspekten durch einzelne Mitarbeiter – oder speziell eingesetzte Teams – bei der SNP dauerhaft reflektiert und methodisch weiterentwickelt. Darüber hinaus existieren auch zu einer Reihe weiterer Fokusthemen Gruppen, die teilweise aber eher einen temporären Projektcharakter aufweisen.

Als wesentliche Themen wurden identifiziert:

Nichtfinanzielle Aspekte aus dem CSR-RUG	Ermittelte wesentliche Themen	Zu finden im Bericht im Kapitel
Umweltbelange	Energie	Umweltschutz
	Transport	Umweltschutz
Arbeitnehmerbelange	Beschäftigung	Mitarbeiter
	Aus- und Weiterbildung	Mitarbeiter
	Vielfalt und Chancengleichheit	Engagement für Mitarbeiter und Gesellschaft
	Vereinbarkeit von Beruf und Familie	Engagement für Mitarbeiter und Gesellschaft
	Wohlbefinden der Mitarbeiter	Mitarbeiter
	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Engagement für Mitarbeiter und Gesellschaft
Sozialbelange	Gesellschaftliches Engagement oder Lokale Gemeinschaften	Engagement für Mitarbeiter und Gesellschaft
Achtung der Menschenrechte	Sozialstandards der Lieferanten	Lieferanten
Bekämpfung von Korruption und Bestechung	Compliance	Unternehmenskultur; Geschäftspraktiken
	Korruptionsbekämpfung	Unternehmenskultur; Geschäftspraktiken
Kundenbelange	Wirtschaftlichkeit	Wirtschaftliche Leistung
	Daten- und Informationssicherheit	Produktverantwortung
	Qualität	Produktverantwortung

Wesentlichkeitsmatrix der SNP-Gruppe

## Unternehmenskultur

Mit dem starken Wachstum der SNP in den letzten Jahren ist eine erfreuliche Vielfalt innerhalb unserer Belegschaft entstanden. Dabei ist es besonders wichtig, sich auf ein gemeinsames Gerüst von Werten berufen zu können. Erst dadurch wächst die SNP zu einer globalen Gemeinschaft zusammen, die ihren Mitarbeitern, Kunden und Zulieferern mit Respekt, Ehrlichkeit und Zuverlässigkeit gegenüberreten kann.

### Ethik und Richtlinien

Alle Mitarbeiter der SNP sind verpflichtet, dem allgemein gültigen Verhaltenskodex (Code of Conduct) des Unternehmens zu folgen. Darin werden unsere Überzeugungen und Unternehmensleitlinien erläutert und beinhalten unser Bestreben zur Einhaltung von Recht und Gesetz mit unseren Ansprüchen an ethisches Verhalten. Die Eckpfeiler unseres Code of Conduct bilden:

#### Unsere Grundwerte:

- Immer besser werden – für unsere Kunden und uns selbst
- Wertschätzung für alle
- Vertrauensvolle und offene Zusammenarbeit
- Wort halten
- Perspektiven bieten

#### Einhaltung des geltenden Rechts:

- Geschäftsbeziehungen
- Korruption
- Handelskontrollen
- Schutz von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen sowie Insiderbestimmungen
- Schutz von Mensch und Umwelt
- Datenschutz

Über die individuellen Verhaltensregeln des Code of Conduct hinaus folgt die SNP auch den strengen Richtlinien, die im Deutschen Corporate Governance Kodex (DCGK) dargelegt sind. Unser jährlich veröffentlichter Corporate Governance Bericht, der den Umgang der SNP mit den festgeschriebenen Verpflichtungen des DCGK detailliert erläutert, kann unter <https://www.snp-group.com/de/corporate-governance> eingesehen werden. Im Jahr 2019 wurde eine Integrity Line für alle Mitarbeiter

an deutschen Standorten eingeführt. Über dieses Meldesystem können Mitarbeiter Missstände, insbesondere Verstöße gegen das geltende Recht sowie gegen interne Richtlinien, anonym melden. Für das Jahr 2020 sind weitere Roll-Outs der Integrity Line in anderen Tochtergesellschaften geplant.

### Mitarbeiterbeteiligung

Ein wesentlicher Grundstein unseres Erfolgs ist der faire und offene Umgang aller SNP-Mitarbeiter untereinander und die Zusammenarbeit in einem vertrauensvollen Klima. Wir leben eine Kultur des direkten und offenen Dialogs und diskutieren Themen ehrlich und direkt. Offene Türen und ein regelmäßiger Austausch zu den Anliegen der SNP-Mitarbeiter sind auf mehreren Ebenen der Zusammenarbeit fest etabliert.

#### Verbesserungsvorschläge und Ideenmanagement

Das Feedback der Mitarbeiter kann an unterschiedlichen Stellen geäußert werden: Von der Personalabteilung über das Qualitätsmanagement bis zum Dialogmeeting mit der Geschäftsführung oder dem Blog „SNP Innovative“ gibt es dafür mehrere Möglichkeiten, die die gewünschte Vertraulichkeit und eine nachhaltige Betrachtung von Eingaben garantieren.

Die Online-Plattform „SNP Innovate“ bietet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weltweit die Gelegenheit, ihre Ideen und Verbesserungsvorschläge einzubringen, zu teilen und sich auszutauschen.

In einer Pilotphase ist „SNP Innovate“ mit drei Themen-Kampagnen gestartet: „New Product Ideas“, „Becoming One SNP“ und „Cost Saving“.

Zahlreiche Mitarbeiter haben bereits die Möglichkeit genutzt, Vorschläge einzureichen, wie man ein Produkt verbessern, Ausgaben einsparen oder nachhaltiges Arbeiten fördern kann. Dabei wird jeder Vorschlag geprüft. Zu den Prüfungskriterien zählen Aufwand und Umsetzungszeit, der mögliche unternehmerische Nutzen durch Einspar- und Kostenpotenziale oder der positive Effekt, den die Idee auf die Zusammenarbeit innerhalb der

SNP-Gruppe hätte. Die Beurteilung dieser Kriterien nimmt das Management, eine Jury oder die jeweiligen Fachbereiche vor. Auf dieser Basis erfolgt eine Entscheidung, ob die Idee weiterverfolgt, umgesetzt und prämiert wird. Im Jahr 2019 wurde ein Verbesserungsvorschlag im IT-Bereich zum internen Wissenstransfer ausgezeichnet.

### SNP-Aktien

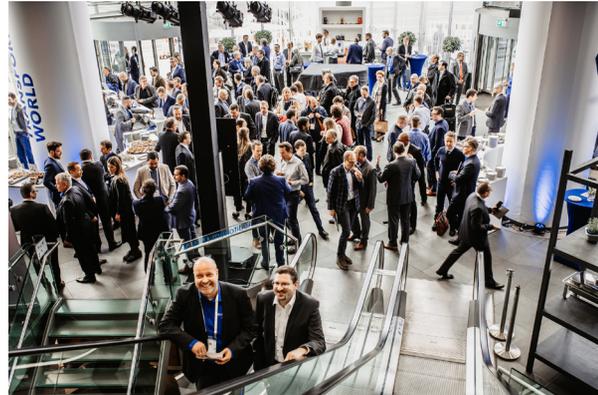
Im September 2019 wurde ein Aktienbeteiligungsprogramm aufgelegt, wonach sämtliche Mitarbeiter über SNP-Aktien direkt an der Unternehmensentwicklung teilhaben können. Bis zu einer Investitionssumme von 10.000 EUR erstattet die SNP dem Mitarbeiter 20% seines ursprünglich investierten Kapitals. Eine entscheidende Voraussetzung ist dabei, dass der Mitarbeiter die Aktien mindestens 18 Monate in seinem Depot hält. Damit will SNP das Engagement seiner Mitarbeiter würdigen und ein persönliches Investment in die SNP-Aktie mit einem Zuschuss fördern.

### Transparenz

Wir stellen unser Handeln jederzeit auf den Prüfstand und haben grundsätzlich für jede Art von Stakeholder-Feedback ein offenes Ohr. Ein wesentliches Forum, um Rückmeldungen zu bekommen, sind die Veranstaltungen der SNP, die sowohl der Außendarstellung des Unternehmens als auch dem Dialog mit Kunden und Investoren dienen und regelmäßig abgehalten werden.

Für den direkten Austausch mit den Kunden werden die beiden Veranstaltungen Transformation Days und die Transformation World abgehalten. Die Transformation Days finden mehrmals im Jahr an unseren Hauptstandorten in Europa, Asien und Amerika statt. An den Veranstaltungen informieren Experten exklusiv über innovative Transformationsansätze wie den BLUEFIELD™-Ansatz und präsentieren SNP-Software in Live-Demonstrationen.

Die Transformation World ist eine jährliche Veranstaltung in Heidelberg und gilt inzwischen als wichtigster Expertenkongress zu IT- und Geschäftstransformation im deutschsprachigen Raum. Im Fokus der zweitägigen IT-Fachkonferenz mit mehr als 600 Teilnehmern stehen Keynotes, Fachbeiträge und praxisrelevante Workshops zu zukunftsweisenden Themen und Trends bei IT- und



*SNP Transformation World 2019*

Geschäftstransformationen sowie zum digitalen Wandel in Wirtschaft, Verwaltung und Gesellschaft.

Zu den Veranstaltungen für unsere Investoren und Kapitalmarktanalysten zählen u. a. telefonische Investorenkonferenzen, der Besuch verschiedener Kapitalmarktveranstaltungen sowie die alljährliche Hauptversammlung.

Um generell mit Interessierten aus unterschiedlichen Bereichen in Austausch treten zu können, unterhält die SNP regelmäßig Stände auf größeren Messen. Diese richten sich an ein generelles Fachpublikum und haben dementsprechend auch eine größere Zielgruppe.

Einen starken regionalen Fokus haben beispielsweise Karriere-, Absolventen- und Hochschulmessen, auf denen Studierende mit der SNP in Austausch treten können. Auch auf anderen Sport- und Gesellschaftsereignissen, auf denen die SNP als Sponsor auftritt, bieten sich dazu immer wieder Gelegenheiten.

## Umweltschutz

Die SNP engagiert sich auf vielfache Art und Weise für den Schutz der Umwelt. Da SNP kein produzierendes Unternehmen ist, stehen in erster Linie die Themen Energieemissionen von Fahrzeugen und Gebäuden, Müllvermeidung und Recycling im Vordergrund.

Wir beachten bei unseren täglichen Entscheidungen ökologische Belange und versuchen möglichst Energieverbräuche zu reduzieren und den Anteil an erneuerbaren Energien zu erhöhen. Es gibt jedoch kein übergreifendes System für Prävention und Umweltschutz. Bislang musste die SNP weder Bußgelder noch Strafen für Verstöße gegen Umweltgesetze oder -vorschriften bezahlen.

Zur Ermittlung der Emissionen werden in der deutschen Organisation die Verbräuche aller Firmenfahrzeuge sowie Gebäudeemissionen erfasst.

### 100% Ökostrom

Seit dem Jahr 2018 wird die SNP SE am Standort Heidelberg mit Ökostrom versorgt. Durch den Bezug von vollständig aus ökologischen Quellen gewonnener Energie werden jährlich etwa 97 Tonnen zurechenbare CO<sub>2</sub>-Emissionen vermieden.

### Gebäudemanagement

In unregelmäßigen Abständen werden externe Energie-Reviews einzelner Bürogebäude durchgeführt. Diese helfen der SNP dabei, Ineffizienzen aufzudecken und in der Folge Einsparpotenziale zu realisieren. Unsere genutzten Gebäude befinden sich durchgängig auf einem hohen Stand der Effizienz. 2019 wurden in den wesentlichen deutschen Niederlassungen insgesamt etwa 252.301 kWh Strom verbraucht.

Jahr	Stromverbrauch wesentliche deutsche Niederlassungen
2017	420.000 kWh
2018	338.000 kWh
2019	252.301 kWh

### Bahnfahrten, Fahrzeugemissionen und Flugreisen

Unsere deutsche Fahrzeugflotte besteht ausschließlich aus Fahrzeugen, die mindestens die Abgasnormen der Euro 5 Norm erfüllen. Unsere Richtlinien halten zur bevorzugten Beschaffung umweltfreundlicher Fahrzeuge an, dazu zählen seit dem Jahr 2018 auch Hybrid-Fahrzeuge und seit 2019 ein Elektroauto. Alle unsere Fahrzeuge werden inklusive ihrer Verbräuche in unserer eigenentwickelten Software verwaltet und der Verbrauch bewertet. 2019 wurden insgesamt 444.428 Liter Kraftstoff verbraucht.

Jahr	Kraftstoffverbrauch (deutsche Fahrzeugflotte)
2017	363.544 Liter
2018	312.976 Liter
2019	444.428 Liter

Mitarbeiter der SNP haben im Jahr 2019 insgesamt 157.212 km innerhalb Deutschlands mit dem Flugzeug zurückgelegt, um bei unseren Kunden vor Ort sein zu können. Für internationale Flüge von und nach Deutschland fielen weitere 2,40 Mio. km an.

Jahr	Zurückgelegte Strecke mit dem Flugzeug	
	innerhalb Deutschlands	international
2017	314.958 km	3,05 Mio. km
2018	172.185 km	1,95 Mio. km
2019	157.212 km	2,40 Mio. km

Mit der Bahn wurden im Jahr 2019 in Deutschland insgesamt 685.110 km zurückgelegt.

Jahr	Zurückgelegte Strecke mit der Bahn
2018	531.563 km
2019	685.110 km

## Vorsorgeansatz

Wir sind der festen Überzeugung, dass der Mensch im Mittelpunkt aller unserer unternehmerischen Bemühungen stehen muss. Dabei müssen sowohl die Nachhaltigkeit als auch der Umweltschutz gewährleistet sein, um langfristig erfolgreich zu sein. Deshalb unterstützen wir Vorschläge und Initiativen unserer Mitarbeiter, um einen Beitrag zum Schutz der Umwelt zu leisten. Dies gilt sowohl hinsichtlich der Auswirkung unserer Tätigkeit auf den Kunden oder die Natur als auch hinsichtlich der technischen Seite unserer Aktivitäten.

## Produkte und Dienstleistungen

Die Auswirkungen unserer operativen Tätigkeit auf die Umwelt werden von uns fortwährend überprüft und optimiert. So werden unsere Produkte bereits in der konzeptionellen Phase durch Laufzeitoptimierungen so angelegt, dass ihr Einsatz möglichst wenig Energie und Speicherplatz verbraucht. Wir verteilen unsere Software nicht über physische Datenträger, um Transportaufwände und Abfall zu sparen; alle Produkte lassen sich über ein Download-Portal beziehen. Am Ende der Verwendung können unsere Softwareprodukte nahezu rückstandsfrei deinstalliert werden, so dass sämtliche gebundenen Ressourcen auch wieder freigegeben werden.

Wo immer möglich – und vom Kunden gewünscht – erbringen wir unsere Beratungsdienstleistungen aus der Ferne. Somit werden Ressourcen geschont und ein aktiver Beitrag zum Umweltschutz geleistet.

## Mitarbeiter

Die SNP SE arbeitet intensiv daran, ihren Ruf als zuverlässiger und fairer Arbeitgeber aufrechtzuerhalten. Dies umfasst den kompletten Beschäftigungszyklus jedes Mitarbeiters und soll ein konfliktfreies Verhältnis zueinander ermöglichen. Dieses beginnt bei einem fairen und transparenten Recruiting-Prozess und setzt sich im regelmäßigen Austausch zwischen den Mitarbeitern und ihren Vorgesetzten fort.

Das Mitarbeiterwohl hat bei der SNP höchste Priorität und ist fest in den Prozessen und im Kennzahlenwerk der Personalabteilungen verankert. Aus den Analysen werden jedes Jahr unternehmensinterne Qualitätsziele abgeleitet, um beispielsweise die Fluktuation bei der SNP niedrig zu halten.

Unsere Prozesse sind klar kommuniziert und die Personalabteilung fungiert sowohl als Mittler als auch als Ansprechpartner für alle Belange unserer Mitarbeiter. Dazu zählt auch, Verdachtsfälle von Diskriminierung sowie Eingaben über Benachteiligungen und Belästigungen am Arbeitsplatz umgehend intern zu prüfen und daraufhin gegebenenfalls Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Aus dem Jahr 2019 sind in Deutschland keine objektiven Vorfälle von Diskriminierung bekannt und es gab ebenso keine Eingaben über Benachteiligungen und Belästigungen am Arbeitsplatz. Es wurden in diesem Zeitraum auch keine Beschwerden über die formellen Beschwerdeverfahren eingereicht.

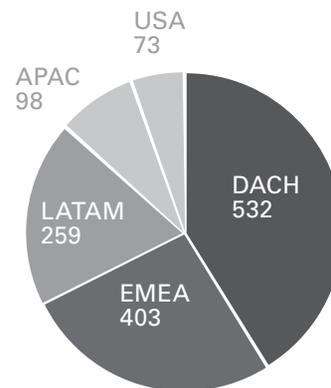
Natürlich erfordert die Arbeit in einem anspruchsvollen und hochdynamischen Umfeld wie dem unseren einen hohen Einsatz der Mitarbeiter. Dafür möchten wir eine optimale Unterstützung bieten, um alle Mitarbeiter bestens für Ihre Aufgaben zu rüsten. Wir unterstützen sie deshalb in ihrer kontinuierlichen Weiterentwicklung und bieten dabei allen unseren Mitarbeitern:

- ein Arbeitsumfeld in einem guten Betriebsklima
- klar definierte Ziele
- die Möglichkeit, sich und ihre Karriere voranzubringen
- eine überdurchschnittliche Vergütung
- gute Aufstiegschancen
- flexible Arbeitszeiten und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- die Chance frühzeitiger Verantwortungsübernahme.

## Mitarbeiterzahl

Zum Stichtag 31. Dezember 2019 waren bei der SNP 1.365 Mitarbeiter beschäftigt (2018: 1.286 Mitarbeiter). Davon waren 411 (30%) weiblich (2018: 373 bzw. 29%).

Im Jahr 2019 waren keine Mitarbeiter in Kollektivvereinbarungen erfasst.



Verteilung Mitarbeiter (global)

Insgesamt wurden im Laufe des Jahres 2019 an allen Standorten 368 neue Mitarbeiter eingestellt; auf die DACH Region entfielen davon 109 neue Mitarbeiter.

## Fluktuation

Die IT-Beratungs- und -Dienstleistungsbranche ist typischerweise durch eine sehr hohe Fluktuation von etwa 5 bis 20% gekennzeichnet.

Fluktuation DACH	2018	2019
Fluktuation (absolut)	118	107
Fluktuation (prozentual)	18%	17%

### *Fluktuation bei den Beschäftigten in der DACH-Region*

Es ist das erklärte Ziel der SNP, eine Fluktuation deutlich unterhalb des Branchenschnitts zu erreichen. Um unsere Mitarbeiter langfristig binden zu können, haben wir verschiedene Maßnahmen initiiert, die die SNP im Rahmen ihres Employer Branding Programms durchführt. 2019 verzeichnete die SNP eine weltweite Fluktuation von etwa 17% (2018: 23%).

## Aus- und Weiterbildung

Die hohen Anforderungen der Software- und Beratungsbranche erfordern ein hohes Ausbildungsniveau der SNP Mitarbeiter. Dies gilt weit über die Erstausbildung hinaus, gerade wenn es um den starken technologischen Wandel geht. Darüber hinaus liegt es im eigenen Interesse der Mitarbeiter, durch Erweiterung ihres Wissens die eigene Arbeit optimieren zu können, weshalb unser umfangreiches Angebot an Trainings auf hohe Resonanz stößt.

Aus diesen Gründen investiert SNP sehr stark in die Aus- und Weiterbildung, welche sowohl in internen als auch externen Trainings durchgeführt werden.

## SNP-Ausbildungsakademie

Die interne Ausbildung beginnt mit dem Trainee-Programm der SNP, das von allen Nachwuchsberatern in der „SNP Ausbildungsakademie“ durchlaufen wird. Dort lernen alle künftigen Berater in einem mehrmonatigen Programm die grundlegenden Techniken der Unternehmenstransformation kennen. In dieser Zeit sind die Trainees von allen anderen Aufgaben befreit, um sich ganz dem Inhalt der Schulungen widmen zu können. Die theoretisch erlernten Inhalte werden in den anschließenden Praxisphasen gemeinsam mit einem Mentor umgesetzt.

Des Weiteren bietet die SNP ein vielfältiges Schulungsprogramm an, das sowohl technische als auch nicht-technische Themengebiete abdeckt. Die Inhalte werden dabei in verschiedenen Formen vermittelt: Insbesondere die eLearning Angebote konnten im vergangenen Jahr erfolgreich ausgebaut werden, um den Mitarbeitern eine hohe Flexibilität beim Lernen zu bieten.

Zusätzlich veranstaltet die SNP in regelmäßigen Abständen ein sogenanntes Förderprogramm. Hierbei durchlaufen die Teilnehmer ein 18-monatiges Trainingsprogramm und erhalten die Möglichkeit, ihre Fähigkeiten in den verschiedenen Programmmodulen weiterzuentwickeln.

## Gezielte Karriereentwicklung

Bei Eintritt werden alle Mitarbeiter durch einen Welcome-Call der Personalabteilung über alle wichtigen Schulungen informiert. Hierbei erhalten sie relevanten Informationen und Schulungen, die sie für einen erfolgreichen Eintritt in die SNP-Gruppe benötigen. Zusätzlich findet in bestimmten Abständen ein sogenannter „Welcome Day“ für alle neuen Mitarbeiter statt, bei welchem sie die verschiedenen Bereiche des Unternehmens kennenlernen können. In der deutschsprachigen Organisation findet für alle Mitarbeiter – ungeachtet ihrer Karrierestufe – eine Beurteilung ihrer Leistung statt. Dabei wird über die Festlegung von individuellen Zielen eine systematische Weiterentwicklung des Mitarbeiters angestrebt. In diesem Zusammenhang werden auch Weiterbildungsbedarfe besprochen und angestoßen. Zusätzlich besteht auch die Möglichkeit Verbesserungsvorschläge zu äußern und Feedback zu geben.

## Leistungen

Die SNP bietet ihren Mitarbeitern eine Reihe von betrieblichen Zusatzleistungen an.

Am Hauptstandort Deutschland sind das:

- eine betriebliche Altersversorgung
- Betreuungszuschuss für Kinder im Kita-Alter
- eine (Gruppen-)Unfallversicherung
- SNP-Aktienprogramm
- Mitarbeiterrabatte
- Zuschuss zur Fitnessstudiomitgliedschaft

Darüber hinaus existiert für die Mehrheit der Mitarbeiter das Angebot, ein Dienstfahrzeug zu nutzen.

Am Hauptstandort USA ist seit dem Jahr 2016 die Möglichkeit gegeben, über einen 401k-Plan eine Altersvorsorge aufzubauen.

An den beiden anderen Hauptstandorten Argentinien und Polen werden keine betrieblichen Zusatzleistungen angeboten. Ebenso wenig bietet die SNP leistungsorientierte Pensionspläne an.

Bei der SNP werden keine Übergangshilfsprogramme angeboten, die zur Erleichterung der fortdauernden Beschäftigungsfähigkeit und zum Umgang mit dem Berufsausstieg infolge von Ruhestand oder Beendigung der Beschäftigung dienen.

## Engagement für Mitarbeiter und Gesellschaft

Um ihre Aufgaben in einer durchgängig hohen Qualität erfüllen zu können, finden die Mitarbeiter bei der SNP erstklassige Arbeitsbedingungen vor. Dazu gehören neben Teamgeist und fairen Arbeitsbedingungen auch abwechslungsreiche Projekte und gute Aufstiegschancen. Die Gehälter bei der SNP liegen über dem Branchendurchschnitt. Das gilt ebenso für die Eintrittsgehälter an den Hauptgeschäftsstandorten.

Wesentliche betriebliche Entscheidungen wie Umstrukturierungen o.ä. werden frühzeitig kommuniziert. Es gibt jedoch keine festen, vertraglich festgesetzten Mitteilungsfristen. Das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen wird bei der SNP geachtet. Verstöße dagegen können über eine Eingabe von jedem Mitarbeiter (auch anonym) gemeldet werden.

### Vielfalt und Chancengleichheit

Die Förderung der Vielfalt der Belegschaft hilft der SNP dabei, einen echten Wettbewerbsvorteil zu nutzen. Es existieren keine Barrieren im Hinblick auf die Herkunft oder andere personenbezogene Aspekte. Unsere Teams sind in Bezug auf Alter, Geschlecht und Hintergrund äußerst heterogen organisiert.

### Gesundheit und Sicherheit

Die SNP fördert eine gesunde Ernährungsweise; es stehen für alle Mitarbeiter an den Standorten freie Getränke und Snacks oder Obst zur Verfügung. Aus gesundheits- und umwelttechnischen Aspekten wurde im Jahr 2018 die Getränkebereitstellung von Plastik- auf Glasflaschen umgestellt.

Im September 2019 wurde in Heidelberg die „Lange Tafel“ ins Leben gerufen: SNP lädt einmal wöchentlich sämtliche Mitarbeiter zu einem gemeinsamen Mittagessen ein. Neben einem ausgewogenen und abwechslungsreichen Mittagessen zielt die Initiative vor allem auf den gemeinsamen Austausch und die Förderung der Unternehmenskultur.

Neben der zuvor erwähnten Möglichkeit einer bezuschussten Sportförderung werden den Mitarbeitern punk-

tuell verschiedene Trainingsangebote direkt in der Arbeitsstätte gemacht. Hierzu gehören regelmäßig durchgeführte Veranstaltungen wie beispielsweise Konditionsübungen oder ein Faszien-Training.

Die Arbeit bei der SNP besteht zu einem wesentlichen Teil aus einer sitzenden Bürotätigkeit; in diesem Zusammenhang ist eine hohe Erkrankungsgefährdung nicht bekannt. Es existieren daher auch keine formellen Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Ausschüsse zur Überwachung von Programmen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz. Es werden jedoch sicherheitstechnische Unterweisungen der Mitarbeiter durchgeführt. Außerdem gibt es Begehungen der Gebäude zur Arbeitssicherheit zu dem z.B. auch die Überprüfung der Ergonomie am Arbeitsplatz zählt.

Für die Erstellung der Unfallstatistik richtet sich die SNP nach dem „Code of Practice on Recording and Notification of Occupational Accidents and Diseases“ der Internationalen Arbeitsorganisation (IAO). 2019 wurden in diesem Rahmen keine Unfälle bei der SNP gemeldet. Es existiert jedoch gleichwohl keine Meldepflicht für kleinere Verletzungen, weshalb einfache Erste-Hilfe-Maßnahmen nicht in der Verletzungsstatistik auftauchen. Auch für Wegeunfälle werden keine statistischen Erhebungen vorgenommen, da diese außerhalb des Einflussbereichs der SNP auftreten.

Zur Verbesserung der Erste-Hilfe-Versorgung arbeitet die SNP mit der Björn Steiger Stiftung zusammen. Sämtliche wesentliche Standorte in Deutschland sind mit Defibrillatoren ausgestattet, damit unsere geschulten Ersthelfer im Falle eines plötzlichen Herzstillstands schnell und kompetent helfen können.

<sup>4</sup> In diesem Zusammenhang bedeutet „lokal“, die dortige Staatsbürgerschaft zu besitzen.

## Vereinbarkeit von Familie und Beruf

Die Vereinbarkeit von Familie, Freizeit und Beruf ist heutzutage eine Selbstverständlichkeit, die von der SNP auch genau so gesehen wird: als ein grundlegender Aspekt, der jedem Mitarbeiter zugestanden wird.

Ein durchgängiges und bewusstes Zeitmanagement gilt als wesentlicher Faktor für die Ausgewogenheit von Arbeit und Freizeit. Dazu stehen allen Mitarbeitern verschiedene Hilfsmittel, wie eine akkurate Zeiterfassung, Teilzeit-Modelle, klar kommunizierte Erwartungen und die Vermeidbarkeit von Pendelzeiten durch unsere Home-Office-Policy, zur Verfügung.

Außerdem zahlt SNP seinen Mitarbeitern in besonderen Fällen wie Geburtstag, Hochzeit, Geburt eines Kindes, Renteneintritt, Jubiläum und dem Beschäftigungsbeginn Einmalzahlungen in unterschiedlichen Höhen und Formen (z.B. Gutscheine).

### Elternzeit

In der deutschen Organisation haben alle Mitarbeiter einen gesetzlichen Anspruch auf Elternzeit. Dieser wird selbstverständlich allen Mitarbeitern gewährt. 2019 machten davon 38 Mitarbeiter (2018: 20 Mitarbeiter) Gebrauch (weiblich: 14, männlich: 24). Die Rückkehrquote an den Arbeitsplatz lag bei 100%.

## Gesellschaftliches Engagement

Mit unserem unternehmerischen Erfolg wächst unsere gesellschaftliche Verantwortung. Diese nimmt die SNP mit viel Engagement wahr: Sie setzt sich für den Tierschutz ein, unterstützt Bildungs-, Forschungs- sowie Kunst- und interkulturelle Projekte. Besonders am Herzen liegen uns außerdem Gesundheitsprojekte, vor allem für Kinder. SNP spendet unter anderem regelmäßig an die Deutsche Kinderkrebsstiftung, an die Kinderklinik Heidelberg oder auch an die AIDS Hilfe.

### Sport-Sponsoring

SNP engagiert sich zudem sehr stark im Sport-Sponsoring: Die verschiedenen Initiativen begründen sich vor allem in der starken lokalen Bindung zur Rhein-Neckar-Region, der

Förderung von Frauen und Jugendlichen über den Sport hinaus sowie im Einsatz als strategisches und langfristiges Kommunikationsinstrument. Daneben profitieren die SNP-Mitarbeiter von Ticketkontingenten zur Teilnahme an den Sportveranstaltungen.

### *TSG 1899 Hoffenheim*

Mit Beginn der Bundesliga-Saison 2019/20 ist SNP neuer Ärmel-Sponsor der Fußballmannschaft TSG 1899 Hoffenheim. Die dreijährige Partnerschaft mit der TSG 1899 Hoffenheim unterstreicht auf sportlicher Ebene die besondere Zusammenarbeit zwischen SAP und SNP als ausgewähltem Partner.

Das Sponsoring bietet zudem ein umfangreiches Leistungsportfolio: SNP erhält neben der prominenten Werbefläche auf den Ärmeln der Spieler-Trikots weitere TV-relevante Werbeleistungen, das Titel- und Namensnutzungsrecht, Promotion-Möglichkeiten bei TSG-Heimspielen in der PreZero Arena sowie attraktive Hospitality-Pakete.

### *SV Waldhof Mannheim*

Zwischen dem Traditionsverein Waldhof Mannheim und SNP besteht eine langjährige Partnerschaft, die im Jahr 2019 auf eine Premium-Partnerschaft ausgeweitet wurde: Seit der Saison 2019/20 ist auch auf dem Trikotärmel des Fußballdrittligisten das Logo von SNP zu sehen. Zudem tritt SNP als Werbe- und Co-Sponsor im Stadion auf.

### *BasCats USC Heidelberg*

Seit dem Jahr 2019 ist SNP zudem neuer Hauptsponsor der Frauen-Basketballmannschaft BasCats USC Heidelberg. Das Engagement fokussiert die regionale Sportförderung von jungen Leistungsträgerinnen und markiert zugleich den Start einer breit angelegten Initiative des Unternehmens zur Förderung von Frauen in Sport und IT-Berufen.

Daneben ist SNP Trikotsponsor der MLP Academics Heidelberg, Förderer der Heidelberger Benefizregatta „Rudern gegen Krebs“ und des Mannheimer SRH Dämmer-Marathons.

## Wirtschaftliche Leistung

Seit dem Börsengang der SNP im Jahr 2000 konnten wichtigen Kennzahlen wie Umsatz und Mitarbeiter Jahr für Jahr gesteigert werden. Im Jahr 2019 wurde ein Umsatz von 145,2 Mio. EUR erzielt (2018: 131,0 Mio. EUR). Dazu trugen weltweit 1.365 Mitarbeiter der SNP SE bei (2018: 1.286 Mitarbeiter).

### Umsatz nach Regionen

In den vergangenen Jahren hat die SNP-Gruppe die Internationalisierung entscheidend vorangetrieben. Heute ist SNP in allen wirtschaftlich relevanten Regionen der Welt präsent. Eine Verlagerung – sowohl der größeren bestehenden Kunden als auch der Standorte – ist in naher Zukunft nicht abzusehen.

Um auch weiterhin wirtschaftlich erfolgreich zu sein, investiert die SNP sehr stark in die Grundlagenforschung, fördert Nachwuchskräfte und engagiert sich in Vereinen und Verbänden der Wirtschaft.

So stellt die SNP SE den Sprecher des Arbeitskreises Solution Manager der Deutschen SAP-Anwender Gruppe (DSAG). Zu verschiedenen Anlässen waren Mitarbeiter der SNP als Sprecher bei der Vereinigung Metropolregion Rhein-Neckar, des Bundesverbandes Mergers & Acquisition und an Hochschulen in der Region tätig.

Regionen	(Außen-)Umsatz		langfristige Vermögenswerte		Investitionen	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
in T€						
DACH	82.985	63.500	30.949	20.777	3.090	2.069
EEMEA <sup>1</sup>	21.059	21.284	24.658	22.129	223	835
Lateinamerika <sup>2</sup>	13.415	16.791	12.476	12.222	75	59
JAPAC <sup>3</sup>	6.587	7.022	4.352	3.355	136	70
USA <sup>4</sup>	13.609	15.505	9.691	2.903	342	344
UK <sup>5</sup>	7.530	6.881	6.897	6.393	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>145.185</b>	<b>130.983</b>	<b>89.024</b>	<b>67.779</b>	<b>3.866</b>	<b>3.377</b>

#### Umsatz nach Regionen

<sup>1</sup> Im Vorjahr noch EMEA inklusive UK; Die Vorjahreswerte wurden angepasst

<sup>2</sup> Im Vorjahr Südamerika

<sup>3</sup> Im Vorjahr Asien

<sup>4</sup> Im Vorjahr Nordamerika

<sup>5</sup> Im Vorjahr in EMEA enthalten

## Shareholder Value

Für die SNP stellen nachhaltiges Handeln und Wachstum, aus dem Mehrwert für die Anteilseigner generiert wird, keine Gegensätze dar.



Entwicklung des Aktienkurses der SNP-Aktie seit 2014

## Geschäftspraktiken

Der Hauptgrund für unseren langanhaltenden Erfolg ist das vertrauensvolle Verhältnis zu unseren Kunden. Um dieses Vertrauen zu rechtfertigen, muss die SNP sich in allen Belangen ihrer Tätigkeit fair und integer verhalten. Wir respektieren unsere Kunden, Geschäftspartner und Mitbewerber und ergreifen keine wettbewerbsverzerrenden oder -schädlichen Maßnahmen. Es wurden im Jahr 2019 dementsprechend auch keine Verfahren aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens oder Kartell- und Monopolbildung gegen die SNP – oder eine ihrer Tochtergesellschaften – eingeleitet. Auch mussten keine Strafen oder Bußgelder in diesem Zusammenhang (z. B. aufgrund von Bilanzbetrug, Diskriminierung am Arbeitsplatz oder Korruption) gezahlt werden.

Als börsennotiertes Unternehmen richtet die SNP ihr Handeln entsprechend des Deutschen Corporate Governance Kodex aus.

### Korruptionsbekämpfung

Wir lehnen jede Form von zweifelhaften Marktpraktiken ab. Dazu gehört auch, jegliche Form der Bestechung und Korruption abzulehnen. Wir haben hierzu interne Schulungsprogramme und Prozesse etabliert, die die Mitarbeiter sensibilisieren und dabei unterstützen, kompromittierende Situationen zu erkennen und zu vermeiden. Diese Schulung wird ab Anfang 2020 weltweit ausgerollt.

Zur Überprüfung der Maßnahmen werden im Rahmen der Risikoanalyse an allen Standorten Erhebungen zum Gefährdungspotenzial durch die beiden Hauptrisiken Vorteilsnahme im Einkauf und die Vorteilsgewährung bei der Akquisition größerer Projekte durchgeführt. Ausgehend davon werden Schulungen zur Korruptionssensibilisierung und -bekämpfung bei potenziell gefährdeten Mitarbeitern durchgeführt. Darüber hinaus sind aus dem Berichtszeitraum keinerlei Fälle von Korruption bei der SNP oder im Zusammenhang mit ihren Geschäftstätigkeiten bekannt.

### Marketing

Bei allen Marketingaktivitäten der SNP stehen ein verantwortungsvolles Marketing und Produktkommunikation im Vordergrund. Dazu gehört neben der äußerst transparenten Produktwerbung, bei der immer ein entsprechender Kundennutzen in den Vordergrund gestellt wird, auch die Vermeidung von Streueffekten, wodurch Energie und Ressourcen eingespart werden.

Die Rückmeldung unserer Interessenten und Kunden ist dabei eine wichtige Informationsquelle, um unsere Aktivitäten zu steuern. Rückmeldungen können in unserem Marketingsystem erfasst werden, um so die Maßnahmen zielgerichtet weiterzuentwickeln und nachzuhalten.

## Produktverantwortung

Die Qualität und Zuverlässigkeit unserer Produkte ist ein wesentlicher Schlüssel zum dauerhaften Erfolg der SNP im Markt für Unternehmenstransformationen. Unsere Kunden können sich darauf verlassen, mit SNP Software und Dienstleistungen den richtigen Partner für die Handhabung ihrer sensiblen Unternehmensdaten gefunden zu haben.

Neben einer fairen und transparenten Preispolitik können die Anwender von SNP Produkten insbesondere eine hohe Softwarezuverlässigkeit und Datensicherheit erwarten. Dies beginnt bereits bei unserem internen Prozess zur Softwareerstellung. Dieser wird durch eine Vielzahl von Qualitätsmaßnahmen gesichert und ist u. a. entsprechend der Industrienorm ISO 9001 zertifiziert.

### Qualitätssicherungsmaßnahmen

Die durchgängig hohe Softwaregüte wird permanent von einem eigenen Team zur Qualitätssicherung überwacht. Dabei kann durch deren professionelle und prozessorientierte Vorgehensweise sowohl präventiv als auch im Fehlerfall die schnelle Aufdeckung von Fehlerquellen gewährleistet werden. Ergänzend dazu garantiert eine nahezu vollständige Durchdringung unseres Programmcodes mit automatisierten Tests die frühzeitige Erkennung der gängigen geringfügigen Fehler.

Das SNP Support Portal steht allen Kunden der SNP mit entsprechenden Verträgen zur Verfügung und es existieren Service Level Agreements zur Erreichbarkeit des Supports, deren Einhaltung in unserem internen Kennzahlensystem fest verankert ist. Ebenso sind Kennzahlen zur Erfassung der Kundenzufriedenheit und von Beschwerden vorhanden. 2019 gab es keine berechtigte Beschwerde (2018: 1), die von unseren Kunden eingegeben wurden.

### Datensicherheit

Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sind die zentralen Gesetze, die allgemein gültige Regeln des Datenschutzes festlegen. Entsprechende Vorgaben werden von der SNP eingehalten. Zum Schutz der Daten sind erforderliche technische und organisatorische Maßnahmen implementiert, die wir kontinuierlich optimieren.

Die SNP verarbeitet personenbezogene Daten, insbesondere ihrer Kunden, Mitarbeiter, Bewerber und Geschäftspartner, zum Beispiel zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen oder für gesetzlich vorgeschriebene Zwecke. Der Schutz der Daten wird bei der SNP in sämtlichen Prozessen und Produkten beachtet. Im Jahr 2019 sind folglich auch keine Fälle von Datendiebstahl oder -verlust im Zusammenhang mit SNP-Produkten ermittelt worden. Dasselbe gilt auch für Informationen und Daten der Kunden, die bei der SNP zu unternehmensinternen Zwecken verarbeitet werden. Ebenso wurden im Jahr 2019 keine Bußgeldzahlungen gegen die SNP aufgrund von Nichteinhaltung von Gesetzen oder Vorschriften in diesem Zusammenhang verhängt.

## Lieferanten

Als Anbieter von Software und Dienstleistungen ist die SNP ebenso darauf angewiesen, selbst Software und Dienstleistungen einzukaufen. Dies macht einen wesentlichen Anteil unserer Lieferkette aus. Als primär wertschöpfend können dabei die Bereiche Hard- und Software, Beratungs- und Clouddienstleistungen sowie IT-Infrastruktur angesehen werden. In diesen Bereichen arbeitet die SNP mit wenigen ausgewählten Firmen zusammen. Aufgrund der zahlreichen Vorteile, die eine räumliche Nähe zwischen Anbieter und Kunde mit sich bringt, wird nach Möglichkeit auf regionale Anbieter zurückgegriffen, wenn dies auch wirtschaftlich angemessen ist.

Für die Aufrechterhaltung unseres Bürobetriebs beschaffen wir eine Reihe sekundärer Verbrauchs- und Investitionsgüter. Dazu gehören neben Büromaterialien in erster Linie Möbel und Lebensmittel – aber auch alle Dienstleistungen rund um die Büroräumlichkeiten.

Einen großen Anteil an der Beschaffung haben aufgrund der erforderlichen Anwesenheit bei unseren Kunden auch alle Aspekte rund um die Reiseplanung und -durchführung wie Fahrzeuge/Fahrzeugmieten, Flugreisen und Hotelübernachtungen.

Bei der Auswahl unserer Zulieferer zielen wir auf die Einhaltung der Regeln für einen fairen und gesunden Wettbewerb in den Zuliefermärkten. Die Grundsätze dazu sind in unseren Einkaufsrichtlinien verankert. Um die Entwicklung unserer Lieferbeziehungen zu steuern, wird einerseits fortlaufend die Lieferantenqualität im Rahmen der Lieferantenbewertung erfasst, andererseits finden aber auch Lieferantenaudits direkt bei unseren (Haupt-) Zulieferern statt.

## Nachhaltige Beschaffung

Künftig verpflichten sich allen neuen Lieferanten der SNP zur Einhaltung unserer Einkaufsrichtlinien für eine nachhaltige Beschaffung. Diese stellen sowohl die Einhaltung der gültigen rechtlichen und sozialen Standards als auch ein möglichst umweltfreundliches Handeln sicher. Besonders die Einhaltung und Achtung der Menschenrechte stellt dabei für uns einen wesentlichen Faktor dar.

## Lieferantenauswahl

Unsere Zulieferer wählen wir sehr sorgfältig aus. Insbesondere im Hinblick auf die Arbeitsbedingungen bei den Lieferanten und deren gesellschaftliches Engagement sind wir darum bemüht, potenzielle negative Auswirkungen zu vermeiden. Im Jahr 2019 wurden keine neuen Lieferanten im Rahmen eines ökologischen Due Diligence Prozesses überprüft. Allerdings achten wir bei der Auswahl von Lieferanten und Rahmenvertragspartnern neben Qualität, Liefertreue und Preis verstärkt auf die beiden Aspekte Nachhaltigkeit und Regionalität. So vermeiden wir beispielsweise Bestellungen bei Onlineversandhändlern insofern die Lieferanten bzw. Hersteller nicht eindeutig nachvollziehbar sind. Des Weiteren werden kleinere Maßnahmen durchgeführt wie beispielsweise die Umstellung von Plastik zu Glasflaschen sowie Maßnahmen für eine effiziente Gebäudeinfrastruktur und Energieversorgung.

Im Jahr 2019 haben wir zudem unsere allgemeinen Einkaufsbedingungen aktualisiert und ab Anfang 2020 werden diese auf globaler Ebene in der SNP-Gruppe eingesetzt.

