

2 Nicht finanzielle Erklärung*

2.1 Grundlagen

Das vorliegende Kapitel enthält die nicht finanzielle Konzernklärung der Nemetschek Group auf der Grundlage des am 1. Januar 2017 in Kraft getretenen CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes (CSR-RUG). Hier beschreibt das Unternehmen detailliert und transparent seine wesentlichen nicht finanziellen Aktivitäten in den fünf von der Richtlinie vorgegebenen Aspekten Menschenrechte, Bekämpfung von Korruption, Arbeitnehmer, Umwelt und Soziales und erfüllt damit die inhaltlichen Anforderungen nach §§ 315c i. V. m. 289c HGB. Das Geschäftsmodell der Nemetschek Group wird im Kapitel „Grundlagen des Konzerns“ (Seite 46) dargestellt.

Die Nemetschek Group konzentriert sich wie bereits im Vorjahr weiterhin auf die bestehenden Strukturen und verzichtet daher auf die Anwendung von Rahmenwerken für die vorliegende nicht finanzielle Erklärung.

2.2 Corporate Social Responsibility (CSR) bei der Nemetschek Group

Das Prinzip der Nachhaltigkeit ist für die Nemetschek Group von zentraler Bedeutung. Das Unternehmen versteht sich als Wegbereiter für die Digitalisierung der AEC-Branche. Die Nemetschek Group hat den Anspruch, mit ihren Softwarelösungen die Effizienz und Produktivität entlang der gesamten Wertschöpfungskette des Baugewerbes zu erhöhen. So trägt sie dazu bei, die Nachhaltigkeit der am Bauprozess Beteiligten auch in Bezug auf Ökologie und Gesellschaft zu steigern.

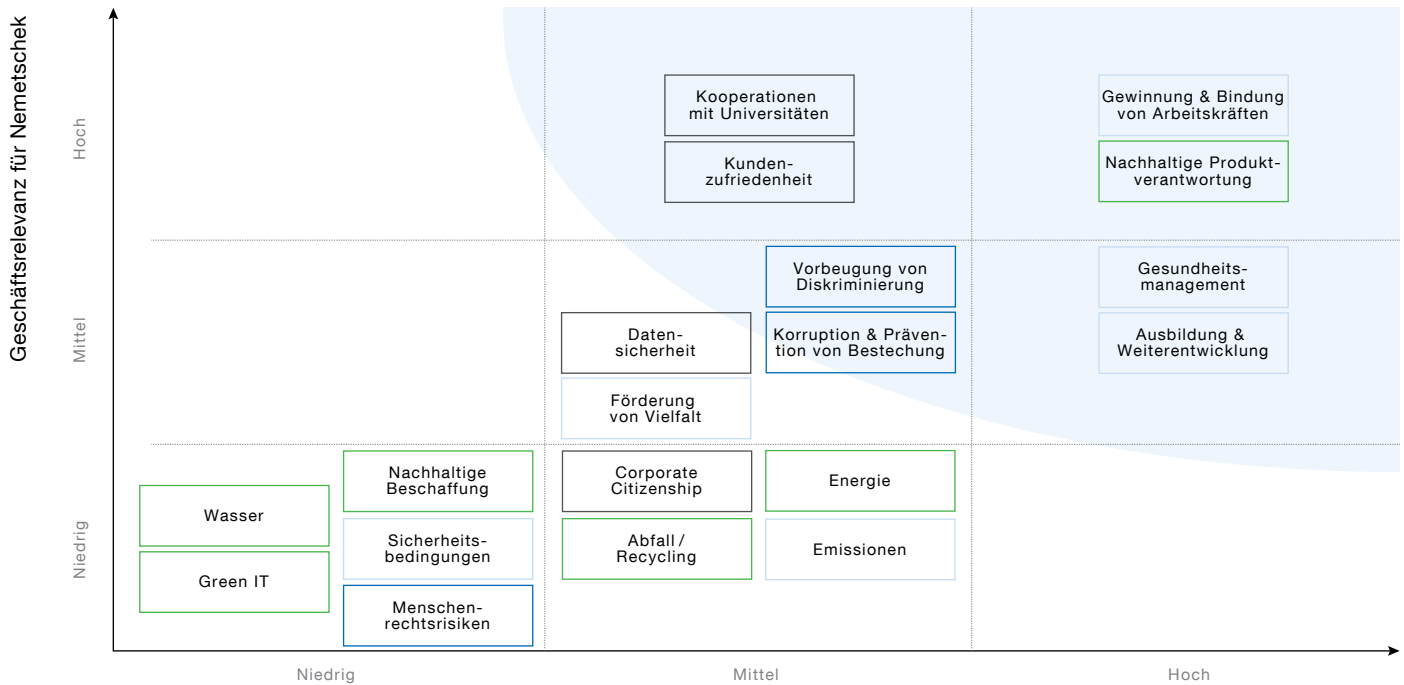
Die Standards zur nachhaltigen Geschäftstätigkeit der Nemetschek Group sind im „Code of Conduct“ festgelegt. Konkret führt dieser dazu aus: *„Das Erscheinungsbild der Nemetschek Group in der Öffentlichkeit wird wesentlich geprägt durch das Auftreten, Handeln und Verhalten jedes Einzelnen von uns. Jeder von uns ist mitverantwortlich dafür, dass wir als Konzern weltweit unserer gesellschaftlichen Verantwortung gerecht werden. Hohe ethische und rechtliche Standards liegen sowohl unseren strategischen Überlegungen als auch unserem Tagesgeschäft zugrunde.“*

Wesentliche nicht finanzielle Themen

Im Jahr 2017 erarbeitete ein CSR-Kernteam aus Vertretern der Holdingabteilungen Corporate Finance, Corporate Controlling, Corporate Audit und Compliance, Investor Relations und Unternehmenskommunikation sowie Human Resources die für die Nemetschek Group wesentlichen nicht finanziellen Themen. Die Grundlage bildete eine Übersicht der eigenen Nachhaltigkeitsinitiativen, eine Benchmark-Untersuchung vergleichbarer Unternehmen und die Bewertung aktueller Nachhaltigkeitsthemen in der Softwarebranche. Ergänzend hinzu kam die Sichtweise der internen Stakeholder einschließlich der größten Marken innerhalb der vier Segmente. Es wurden insgesamt acht wesentliche nicht finanzielle Themen definiert und gemäß ihrer Relevanz für das Geschäft und der Auswirkung der Geschäftstätigkeit auf Nachhaltigkeitsaspekte (gem. § 289c Abs. 3 HGB) priorisiert.

* Nach §§ 315b ff. HGB, unterliegt nicht der gesetzlichen Abschlussprüfung.

WESENTLICHKEITSMATRIX DER NEMETSCHKEK GROUP



Auswirkung der Geschäftstätigkeit auf Nachhaltigkeitsaspekte

Die Grafik zeigt die als wesentlich ermittelten Themen der Nemetschek Group. Die Themen oberhalb der blau dargestellten Kurve wurden als hoch in Bezug auf die Geschäftsrelevanz und die Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf die jeweiligen Nachhaltigkeitsaspekte priorisiert. Entsprechend den Kriterien nach dem CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz wird über sie als Gegenstand dieser nicht finanziellen Erklärung berichtet. Als Anbieter von Softwarelösungen wurden Themen wie Energie- und Wasserverbrauch sowie Abfall und Emission als nicht wesentlich für die Geschäftstätigkeit eingestuft. Ein bewusster Umgang mit knappen Ressourcen ist für alle Mitarbeiter des Unternehmens selbstverständlich. Die Gliederung der ermittelten wesentlichen nicht finanziellen Themen der Nemetschek Group orientiert sich an den durch das CSR-RUG vorgegebenen Belangen „Menschenrechte“, „Bekämpfung von Korruption“, „Arbeitnehmer“, „Umwelt“ und „Soziales“.

Die nachfolgende Tabelle zeigt ihre Zuordnung:

Handlungsfeld (Belang gem. CSR-RUG)	Wesentliche Themen von Nemetschek
Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption	<ul style="list-style-type: none"> » Prävention von Bestechung » Vorbeugung von Diskriminierung
Arbeitnehmer	<ul style="list-style-type: none"> » Gewinnung & Bindung von Arbeitskräften » Gesundheitsmanagement » Ausbildung & Weiterbildung
Umwelt	<ul style="list-style-type: none"> » Nachhaltige Produktverantwortung
Soziales	<ul style="list-style-type: none"> » Kooperationen mit Universitäten » Kundenzufriedenheit

Die nachfolgenden Themenkapitel beschreiben die Fortsetzung der 2017 begonnenen Aktivitäten in den einzelnen CSR-Bereichen über alle Segmente hinweg. Dargestellt werden die im Jahr 2017 aufgesetzten und 2018 weiterentwickelten Konzepte sowie die Ziele und Ergebnisse der bisherigen Maßnahmen.

Steuerung der nicht finanziellen Themen

Die Nemetschek Group beschäftigt weltweit mehr als 2.500 Mitarbeiter und ist als strategische Holding mit operativen Tochtergesellschaften organisiert. Herausforderungen ergeben sich durch kulturelle Unterschiede, den Zugang zum Markt und unterschiedliche Managementansätze der Marken. Aufgrund der besonderen Organisationsstruktur der Nemetschek Group als strategische Holdinggesellschaft mit 16 weitgehend eigenständigen Marken, die sich auf vier Segmente verteilen, werden nicht finanzielle Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPI) aktuell nur auf Markenebene gesteuert. Die meisten der 2017 als wesentlich ermittelten CSR-Themen unterliegen der dezentralen Steuerung durch Verantwortliche oder Abteilungen innerhalb der Marken.

Auf der Basis eines 2017 begonnenen Zentralisierungsprozesses sollen grundlegende und gruppenweite Standards in Bezug auf die wesentlichen nicht finanziellen Themen festgelegt werden. Die umsatzstärksten Marken mit einem Jahresumsatz von mehr als 20 Mio. EUR sollen sich darüber hinaus zur Einhaltung zusätzlicher Standards verpflichten. Das Ziel dabei ist, die Nachhaltigkeit der Geschäftspraktiken über die Konzernzentrale und alle Segmente bzw. Marken hinweg sicherzustellen.

Der Zentralisierungsprozess wurde im Berichtsjahr fortgeführt. Schwerpunkt war zunächst die Entwicklung und Einführung der grundlegenden Standards. Außerdem begann die Nemetschek Group 2018 mit der Erarbeitung eines einheitlichen Konzepts zur Produktentwicklung. Der mehrmonatige Entwicklungsprozess umfasste verschiedene Workshops auf Holding- und Markenebene und wurde um eine digitale Befragung aller Markenverantwortlichen ergänzt. Für 2019 ist geplant, auf der Grundlage der bisher erzielten Ergebnisse erneut zu evaluieren, wann zusätzliche Standards für die umsatzstärksten Marken entwickelt und eingeführt werden sollen.

2.3 Wesentliche Risiken gemäß §§ 315c i. V. m. 289c HGB

Für die nicht finanzielle Berichterstattung betrachtet die Nemetschek Group neben den wesentlichen Risiken für die Geschäftstätigkeit auch Risiken, die wesentliche negative Auswirkungen auf die im Rahmen der nicht finanziellen Berichterstattung definierten Belange haben (§§ 315c i. V. m. 289c (3) Nr. 3 und 4 HGB). Es erfolgt eine regelmäßige Evaluation möglicher nicht finanzieller Risiken. Hierbei ergaben sich 2018 keine wesentlichen Risiken mit hoher Eintrittswahrscheinlichkeit und sehr wahrscheinlich schwerwiegenden negativen Auswirkungen auf die nicht finanziellen Belange.

2.4 Die wesentlichen CSR-Themen der Nemetschek Group

Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption

Die Nemetschek Group verfolgt einen präventiven Compliance-Ansatz und lebt eine Unternehmenskultur, in der alle Mitarbeiter für das Thema sensibilisiert und entsprechend weitergebildet werden. Oberstes Ziel ist, Compliance-Vorfälle, zu denen auch Bestechungs- und Diskriminierungsvorfälle zählen, zu vermeiden. Tatsächliche oder mutmaßliche Verstöße gegen geltende gesetzliche Bestimmungen zur Compliance, interne Vorschriften oder ethische Standards könnten negative finanzielle Folgen haben. Ebenso könnten sie sich nachteilig auf die Reputation der Nemetschek Group auswirken.

Compliance Management

Der Bereich Corporate Audit und Compliance überwacht alle Compliance-Aktivitäten und berichtet direkt an den Chief Financial and Operating Officer der Nemetschek Group. Aufsichtsrat und Vorstand werden regelmäßig über Compliance-relevante Themen informiert. Die Grundlage dafür bilden Ad-hoc-Compliance-Berichte sowie eine vierteljährliche Befragung aller Marken zu Compliance-Themen. Lokale Aktivitäten in diesem Zusammenhang werden von den jeweiligen Marken gesteuert.

Die wichtigsten Grundsätze und Vorschriften, ethische Standards sowie Standards in Bezug auf den Umgang mit Geschäftspartnern sind im „Code of Conduct“ der Nemetschek Group zusammengefasst. Er ist für alle Mitarbeiter unabhängig von ihrer Position bindend. Parallel dazu setzt das Unternehmen auf ein modernes Online-Schulungsinstrument. Damit werden die Mitarbeiter zu allen Themen der Compliance weitergebildet. Ziel ist, sie für potenziell kritische Situationen zu sensibilisieren, sodass sie angemessen darauf reagieren können. Alle Mitarbeiter müssen diese Compliance-Schulung durchlaufen. Weitere spezifische Schulungen oder Trainings, in denen das Bewusstsein der Mitarbeiter für aktuelle Bedrohungsszenarien oder Risikobereiche geschärft werden sollen, finden in den jeweils betroffenen Bereichen statt.

Die Nemetschek Group ermutigt ihre Mitarbeiter, Verhaltensweisen zu melden, die nach ihrer Auffassung gegen den „Code of Conduct“ verstoßen. Dazu haben sie die Möglichkeit, Verstöße oder unangemessene Verhaltensweisen ihren Vorgesetzten, den zuständigen Personalleitern oder über einen eigens dafür eingerichteten E-Mail-Account direkt an den Compliance-Bereich zu berichten. Zudem können Verstöße anonym an eine beauftragte internationale Anwaltskanzlei außerhalb des Unternehmens übermittelt werden (per Hotline oder E-Mail).

Prävention von Bestechung und Vorbeugung von Diskriminierung

Die Nemetschek Group hat den Anspruch, weltweit als verantwortungsbewusstes Unternehmen mit hohen ethischen und rechtlichen Standards wahrgenommen zu werden. Ihre Reputation bildet die Basis ihres wirtschaftlichen Erfolgs. Daher erwartet sie von ihren Mitarbeitern einen fairen und respektvollen Umgang sowohl innerhalb des Unternehmens als auch mit Dritten.

Die Konzernkultur der Nemetschek Group lebt und profitiert von der Vielfalt im Unternehmen. Gute Beziehungen zu Kunden und Lieferanten haben einen sehr hohen Stellenwert. Eine transparente und rechtmäßige Abwicklung aller Unternehmensgeschäfte schafft Vertrauen und sichert Geschäftsbeziehungen langfristig. Die Nemetschek Group toleriert keinerlei Form von Korruption, Bestechung, Bestechlichkeit oder sonstiger rechtswidriger Vorteilsgewährung. Zuwiderhandlungen durch Mitarbeiter führen zur Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses und zu strafrechtlicher Verfolgung.

Die Nemetschek Group wendet sich zudem strikt gegen jegliche Form der Diskriminierung. Der „Code of Conduct“ führt dazu aus: *„Jede Art von Diskriminierung ist zu unterlassen. Nemetschek duldet im Konzern keinerlei Diskriminierung oder Belästigung, sei es aufgrund von Herkunft, Geschlecht, Behinderung, Religion, Alter, sexueller Orientierung, politischer Einstellung oder gewerkschaftlicher Betätigung.“* Mitarbeiter, die sich irgendeiner Form von Diskriminierung oder unangemessenem Verhalten ausgesetzt sehen, sind aufgefordert, dies über die beschriebenen Berichtskanäle zu melden.

Antidiskriminierung und Bestechungsprävention sind Teil des Compliance-Managements der Nemetschek Group, das zentral vom Bereich Corporate Audit und Compliance gesteuert wird. Zu den wesentlichen Verhaltensregeln in Bezug auf Bestechungsprävention und Diskriminierungsvorbeugung werden die Mitarbeiter im Konzern durch Compliance-Schulungen aufgeklärt. Die meisten von ihnen sind bereits zu den wesentlichen Compliance-Themen der Nemetschek Group geschult. Sichergestellt und erfasst wird dies aktuell durch die Marken. Dabei setzt das Unternehmen auf Online-Schulungen. Geplant ist, die Schulungsaktivitäten künftig zu erweitern. Zudem ist vorgesehen, in den kommenden Jahren zentrale E-Learning-Strukturen aufzubauen, um die Steuerung und Auswertungsmöglichkeiten zu verbessern.

Nennenswerte und fundierte Vorfälle von Bestechung oder Diskriminierung wurden im Berichtszeitraum nicht erfasst. Bei einzelnen gemeldeten Ereignissen ergab die Nachprüfung keinen Handlungsbedarf. Rechtliche Schritte wurden daher in keinem Fall eingeleitet.

Arbeitnehmer

Die Nemetschek Group betrachtet ihre Mitarbeiter als das wichtigste Kapital im Unternehmen. Sie strebt an, langfristig mit den besten Talenten zusammenzuarbeiten, um ihren Kunden innovative Lösungen bereitstellen zu können und nachhaltig den Shareholder Value zu steigern. Daraus ergeben sich drei wesentliche Themenbereiche: die Gewinnung und Bindung von Arbeitskräften, das Gesundheitsmanagement und die Ausbildung und Weiterentwicklung der Mitarbeiter.

Die Kulturen innerhalb der Nemetschek Group sind sehr unterschiedlich. Diese Individualität stellt einen wichtigen Treiber für die Innovationskraft des Unternehmens dar. Gesteuert wird der Großteil der Personalangelegenheiten derzeit dezentral von den Marken. Die Holding agiert als Sparringspartner und Coach, auf den die Marken bei Personalthemen jederzeit zurückgreifen können.

Die Aktivitäten für Gewinnung und Bindung von Arbeitskräften, Ausbildung und Weiterentwicklung sowie für das Gesundheitsmanagement sollen künftig stärker markenübergreifend gesteuert werden. Dazu entwarf die Nemetschek Group 2018 eine konzernweite HR-

Richtlinie, die grundlegende Standards und Mindestanforderungen zu den wesentlichen Arbeitnehmerthemen der Gruppe festlegt, etwa Instrumente der Personalgewinnung, Jahresgespräche und Angebote der Gesundheitsförderung. Es ist geplant, diese Richtlinie im Jahr 2019 gemeinsam mit ausgewählten Marken zu validieren und anschließend gruppenweit einzuführen. Den Marken steht es dabei weiterhin frei, zusätzlich markenspezifische Standards festzulegen und eigene HR-Richtlinien zu entwickeln.

Das 2017 beschlossene HR-Instrument zur Erfassung von Personaldaten wurde im Berichtsjahr in einigen Pilotländern eingeführt. Da viele der bestehenden Tochterunternehmen jedoch bereits eigene Verfahren einsetzen, wird die Nemetschek Group dieses Instrument künftig vor allem bei neuen Tochterunternehmen etablieren, die noch keine eigenen Prozesse nutzen.

Gewinnung und Bindung von Arbeitskräften

Die Suche nach Fachkräften und Talenten bleibt eine große Herausforderung für das Unternehmen. Insbesondere Softwareentwickler und IT-Experten sind auf einigen Schlüsselmärkten wie Deutschland oder den USA rar. Hinzu kommt, dass die Nemetschek Group als mittelständisches Unternehmen im Wettbewerb mit großen Arbeitgebern aus der Softwarebranche wie beispielsweise Microsoft, Apple und Google steht. Attraktive Arbeitsbedingungen und ein positives Arbeitsumfeld sollen daher dazu beitragen, die besten Talente für sich zu gewinnen und an sich zu binden. Den Erfolg ihrer Maßnahmen misst die Nemetschek Group derzeit noch an der Mitarbeiterzahl und ihrem Zuwachs. Eine Messgröße, die die Entwicklung mit Blick auf die gesetzten Ziele besser abbildet, wird aktuell erarbeitet.

Zur Gewinnung neuer Mitarbeiter bietet die Nemetschek Group seit 2018 ein gruppenweites Jobportal, das von allen Marken genutzt werden kann. Mehr als die Hälfte der Marken veröffentlicht in dem Portal regelmäßig Stellenanzeigen. Zunächst war das Portal auf das Intranet begrenzt und ermöglichte dort einen konzerninternen Austausch von Fachkräften im Sinne einer Weitergabe von Know-how. Durch den Relaunch wurde die Konzernwebsite um eine dedizierte Karriereseite erweitert, auf der sich Links zu den Jobportalen der Tochterunternehmen befinden. Dadurch will das Unternehmen Fachkräften erleichtern, die Marke zu finden, die am besten zu ihnen passt. Im Jahr 2019 soll evaluiert werden, ob ein umfassendes gemeinsames Jobportal angemessen und effizient für die Unternehmensgruppe ist.

Als weitere Maßnahmen der Mitarbeitergewinnung nutzen die Marken der Nemetschek Group Social-Media-Plattformen wie XING und LinkedIn. Darüber hinaus präsentieren sie sich auf Jobmessen und nutzen das Kontaktnetz und Empfehlungen der eigenen Mitarbeiter.

Um Fachkräfte langfristig an das Unternehmen zu binden, arbeitet die Nemetschek Group stetig an der Stärkung ihrer Attraktivität als Arbeitgeber. Einen Beitrag dazu leisten das Angebot von Teilzeitarbeit, die Förderung des Erziehungsurlaubs sowie flexible Arbeitszeitmodelle. Deren Struktur hängt jeweils vom Geschäftsmodell der einzelnen Marken und von den lokalen Vorschriften ab. Weitere Maßnahmen, die der Stärkung der Arbeitgeberattraktivität dienen, sind individuelle Fortbildungen und die Förderung von Talenten. Hinzu kommen soziale Angebote wie Sportprogramme, Teamevents oder Mitarbeiterdiscounts.

Im Jahr 2018 nahm die Mitarbeiterzahl der Nemetschek Group – einschließlich der Unternehmenszuzäufe – um 445 bzw. rund 21 % gegenüber dem Vorjahr zu. Das organische Wachstum lag bei 258 Mitarbeitern (+12 %). Am 31. Dezember 2018 arbeiteten 2.587 Mitarbeiter bei der Unternehmensgruppe.

Gesundheitsmanagement

Ein aktives Gesundheitsmanagement ist essenziell, damit alle Mitarbeiter der Nemetschek Group kreativ und effizient arbeiten können. Alle gesundheitsrelevanten Maßnahmen und Initiativen passt das Unternehmen durchgängig an die sich verändernden Anforderungen durch den stetigen Wandel der Arbeitswelt an.

In der 2018 entworfenen HR-Richtlinie definiert die Nemetschek Group für alle Marken Mindestanforderungen an das Gesundheitsmanagement. Gesteuert werden die Maßnahmen derzeit dezentral. Geplant ist, mindestens eine gesundheitsbezogene Maßnahme pro Jahr festzuschreiben. Ein gruppenweites Ziel gibt es bislang nicht, allerdings ist langfristig die Einführung eines konzernweiten Gesundheitsmanagementsystems vorgesehen, das alle Mitarbeiter dabei unterstützt, auf ihre Gesundheit zu achten.

14 der 16 Marken haben im Berichtsjahr gesundheitsbezogene Maßnahmen für ihre Mitarbeiter angeboten. Neben Wellnessprogrammen gehören dazu Sport- und Fitnessaktivitäten im Unternehmen oder eine finanzielle Unterstützung zu Programmen externer Anbieter. Bei der gesundheitlichen Vorsorge konnten die Mitarbeiter Angebote der Telemedizin, spezifische Untersuchungen, beispielsweise für die Augen, oder geförderte Versicherungen nutzen. Bei Bedarf wurde zudem eine spezielle Büroausstattung, zum Beispiel mit ergonomischen Möbeln, zur Verfügung gestellt.

Ausbildung und Weiterentwicklung

Die Nemetschek Group ist von einer kontinuierlichen Aus- und Weiterbildung überzeugt. Davon erwartet sich das Unternehmen positive Auswirkungen auf Arbeitsleistung und -ergebnisse und auf die Motivation seiner Mitarbeiter. Ziel ist, die Mitarbeiter kontinuierlich weiterzuentwickeln und bestmöglich zu fördern, um den Kunden stets optimale Dienstleistungen und Lösungen anbieten zu können. Den individuellen Schulungsbedarf ermittelt das Unternehmen in jährlichen Review-Meetings mit den Mitarbeitern. In der im Entwurf befindlichen HR-Richtlinie werden dafür Mindestanforderungen festgelegt.

Als Messgröße für die Ausbildung und Weiterentwicklung dient der Prozentsatz der Mitarbeiter, die im Berichtszeitraum ein jährliches Review-Meeting hatten. Im Berichtsjahr fanden diese Entwicklungsgespräche über alle Marken betrachtet mit sämtlichen Mitarbeitern statt.

Umwelt

Nachhaltige Produktverantwortung

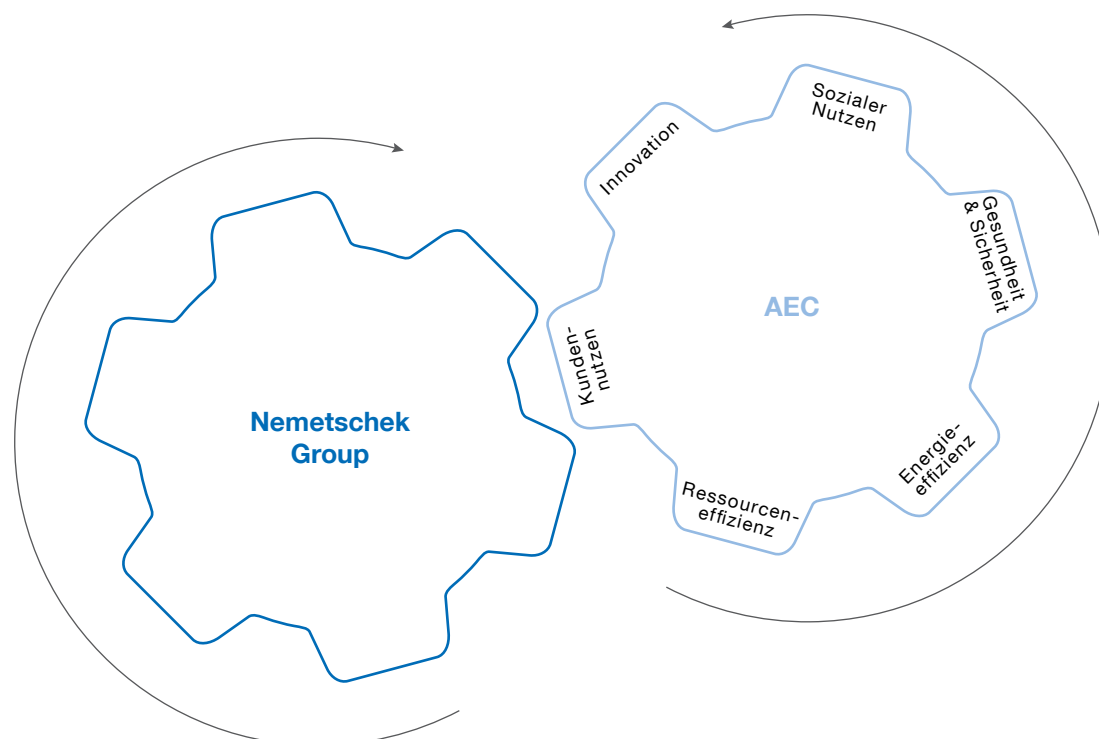
Die Nemetschek Group hatte 2017 den Aspekt "Nachhaltige Produktverantwortung" als wesentlich definiert. Der verantwortungsvolle Umgang mit natürlichen Ressourcen ist bereits im „Code of Conduct“ des Unternehmens verankert. Auch die Auswahl von Materialien, Zulieferern und externen Dienstleistern erfolgt nach ökologischen, ethischen und sozialen Kriterien.

Die Mission der Nemetschek Group ist es, die AEC-Branche nachhaltiger zu gestalten. Mit den Technologien seiner Marken unterstützt das Unternehmen die Kunden, nachhaltigere, sicherere und komfortablere Gebäude und Infrastrukturen zu errichten. Damit trägt es entscheidend dazu bei, die Lebensqualität der Menschen durch ein verbessertes Wohn- und Arbeitsumfeld sowie nutzerfreundliche Verkehrsräume zu erhöhen.

Gesteuert wird die nachhaltige Produktverantwortung derzeit dezentral durch die Marken. Im Jahr 2017 beschloss der Vorstand der Nemetschek Group jedoch, ein gruppenweites Konzept der nachhaltigen Produktverantwortung zu etablieren, das die ökologischen, wirtschaftlichen und sozialen Aspekte über den gesamten Lebenszyklus des Einsatzes der Produkte berücksichtigt.

Im Berichtsjahr lag der Fokus auf der Entwicklung konkreter Konzeptinhalte. In einem ersten Workshop auf Holdingebene erarbeitete das CSR-Kernteam wichtige Ansatzpunkte und ein allgemeines Verständnis zu diesem Thema. Die Ergebnisse wurden im Anschluss zusammen mit Vertretern aller Marken weiter ausgearbeitet. Eine daran anschließende Befragung unter den Marken verschaffte einen konsolidierten Überblick über die CSR-Aspekte, die die Produkte während ihres gesamten Lebenszyklus adressieren.

Als Ergebnis dieses Prozesses verfügt die Nemetschek Group zum Abschluss des Berichtsjahres über ein neu entwickeltes Konzeptpapier, in dem sie ihr Verständnis von nachhaltiger Produktverantwortung definiert und die Verantwortung der gesamten Unternehmensgruppe entlang der Wertschöpfungskette beschreibt. Darin verpflichtet sie sich ausdrücklich zu einer kundenfokussierten Softwareentwicklung. Ziel ist es, die Prozessabläufe der Kunden qualitativ zu verbessern und ihre wirtschaftliche Effizienz zu steigern. Dabei unterstützt die Software des Unternehmens die Gesellschaft ökologisch und sozial, indem sie den Bauprozess optimiert. Sie ermöglicht es, nachhaltige Gebäude und eine zukunftssichere Infrastruktur zu errichten, sodass neben den direkten Kunden wie beispielsweise Architekten, Ingenieuren, Bauunternehmen oder Gebäudemanagern insbesondere auch Endverbraucher profitieren.



Die Nemetschek Group versteht sich dabei als „digitales Zahnrad“ der Baubranche. Durch kontinuierliche Innovationen lassen sich positive Auswirkungen auf Energie und Klima, Ressourcen und Materialverwendung, Kundennutzen und -zufriedenheit sowie Gebäudesicherheit, -komfort und Gesundheit erzielen.

Im Rahmen der Konzeptentwicklung hat die Nemetschek Group zwei Dimensionen der Produktverantwortung identifiziert: Nachhaltigkeitsaspekte im Lebenszyklus der Software sowie im Lebenszyklus eines Bauwerks. Grundpfeiler der Softwareentwicklung der Nemetschek Group sind die digitale Arbeitsmethode Building Information Modeling (BIM) sowie die Nutzung und Weiterentwicklung offener Standards (Open BIM). Dabei betrachten die Softwarelösungen den gesamten Lebenszyklus eines Bauwerks.

Die abschließende Befragung im Konzeptentwicklungsprozess ermittelte vor allem vier Felder, in denen die Marken der Nemetschek Group Nachhaltigkeitsauswirkungen in Bezug auf ihre Produkte aufweisen:

- » Prozesseffizienz
- » Zeit- und Kosteneffizienz
- » Materialeffizienz
- » Energieeffizienz

Auf der Basis der Erkenntnisse aus der Konzeptentwicklung hat die Nemetschek Group die erarbeiteten Nachhaltigkeitsauswirkungen in die folgenden konkreten Themen der Produktverantwortung übertragen: Energie und Klima, Ressourcen- und Materialeffizienz, Kundennutzen und -zufriedenheit, Gebäudesicherheit, Gebäudekomfort und Gesundheit.

Auf der Grundlage der bisher erarbeiteten Ergebnisse will das Unternehmen 2019 das Thema nachhaltige Produktverantwortung weiter vorantreiben. Dazu zählt die Definition themenspezifischer Ziele.

Soziales

Kooperationen mit Universitäten

Kooperationen mit Universitäten sind fester Bestandteil der Aktivitäten der Nemetschek Group. Das Unternehmen hat in diesem Umfeld seine Wurzeln und ist dort seit Jahrzehnten mit seiner Software vertreten. Es strebt an, künftig an allen maßgeblichen Universitäten und anderen Bildungseinrichtungen in den Kernmärkten präsent zu sein. Ziel ist es, Studenten bereits frühzeitig darin zu schulen, wie Gebäude und Infrastrukturen anhand offener Standards nachhaltig geplant, gebaut und verwaltet werden können. Mit diesem Vorgehen möchte die Nemetschek Group einen Beitrag zum nachhaltigen Bauen leisten und die Studenten mit der eigenen Software und deren Möglichkeiten vertraut machen. Gleichzeitig eröffnet sie ihren Kunden dadurch den Zugang zu professionell geschulten Talenten.

Gesteuert werden die einzelnen Aktivitäten derzeit dezentral von den Marken. Im Jahr 2017 hatte der Vorstand der Nemetschek SE jedoch die Entwicklung konzernweiter Standards beschlossen, sodass im Berichtsjahr eine gruppenweite Verpflichtungserklärung zu Universitätskooperationen entworfen wurde. Darin sollen sich die Marken verpflichten, ihr Engagement in der Zusammenarbeit mit Universitäten künftig weiter zu verstärken, sowohl in zeitlicher als auch finanzieller Hinsicht. Dazu zählen zum Beispiel Stipendien oder eine höhere Anzahl an Softwarelizenzen für Studenten. Zudem soll jede Marke einen festen Ansprechpartner für die Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen benennen.

Im Berichtsjahr stellte bereits die Mehrzahl der Tochterunternehmen Softwarelizenzen für Studenten an den jeweils relevanten Universitäten und Bildungsstätten in ihren Märkten bereit. Darüber hinaus engagierten sich die Marken im Rahmen von

- » individuellen Netzwerkaktivitäten für Studenten und Kunden, z. B. über eigens bereitgestellte Jobplattformen,

- » Sponsoring, z. B. bei Wettbewerben und für Studentenräte,
- » speziell ausgelobten Wettbewerben sowie diversen Veranstaltungen für Studenten,
- » verschiedenen Schulungsformaten, z. B. dem „Bluebeam Apprentice Day“ oder als Gastredner in Vorlesungen,
- » verschiedenen Jobmessen an relevanten Universitäten,
- » angebotenen Werkstudententätigkeiten, Praktika sowie Studienstipendien,
- » Kooperationen mit Studentenvereinigungen und in den akademischen Fakultäten.

Für 2019 ist geplant, die Verpflichtungserklärung mit Tochterunternehmen unterschiedlicher Größe und an verschiedenen Standorten zu validieren. Danach sollen die Vorgaben und Ziele der Verpflichtungserklärung verbindlich für alle Marken der Nemetschek Group implementiert werden. Dieser Schritt ermöglicht es der Holding, die grundlegenden Standards künftig zentral auszuwerten und zu einem Ergebnis zusammenzuführen, während die Aktivitäten weiterhin vor Ort durch die Markenverantwortlichen gesteuert werden.

Kundenzufriedenheit

Für die Nemetschek Group ist Kundenzufriedenheit viel mehr als nur ein elementarer Bestandteil für erfolgreiches Wirtschaften. Sie ist ein Teil ihrer unternehmerischen Intention und der Unternehmensmission. Die Konzernstruktur mit 16 eigenständig agierenden Marken stellt sicher, dass diese besonders nah an ihren Märkten und ihren weltweit rund 5 Mio. Kunden operieren. Um den verschiedenen Anliegen der Kunden gerecht werden zu können, betrachtet die Nemetschek Group das Thema Kundenzufriedenheit in seiner Gesamtheit. Dazu zählt die gesamte Kundenbeziehung mit den Teilbereichen Entwicklung, Produkt, Serviceleistung, Hotline und Support.

Die Marken überwachen und bewerten die Kundenzufriedenheit in Bezug auf Produkte und/oder Dienstleistungen derzeit dezentral. Im Jahr 2017 beschloss die Holding, bis 2019 konzernweite Leistungskennzahlen (KPI) sowie zusätzliche Standards für die großen Marken einzuführen. Um geeignete markenübergreifende KPI zu identifizieren, führte die Holding im Berichtsjahr neben intensiver Marktrecherche eine Detailabfrage bei den Marken durch. Diese ergab, dass die Hälfte von ihnen fest definierte Kennzahlen zur Messung der Kundenzufriedenheit nutzt. Dabei machten die Marken insbesondere vom Customer Satisfaction Score (CSAT) und der Kenngröße Abwanderungsquote (Churn Rate) Gebrauch. Darüber hinaus finden der Net Promoter Score (NPS) und die Kennzahl „Things Go Wrong“ in einigen Marken Anwendung. Die Bewertung der Kundenzufriedenheit bezieht sich dabei zumeist sowohl auf die Funktionalitäten des Produktes sowie die von der Marke erbrachten Serviceleistungen. Auf der Basis der Ergebnisse der Markenbefragung will die Nemetschek Group im Jahr 2019 prüfen, ob sich die Leistungskennzahlen und mögliche Messungssysteme für eine gruppenweite Einführung eignen. Zudem sollen mögliche zukünftige Steuerungsmechanismen definiert werden.

Im Berichtszeitraum fragten die oben genannten Marken die Kundenzufriedenheit über das Internet, per E-Mail, direkten Kundenkontakt und telefonisch ab. Um bereits von Beginn an eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen, bezieht die Nemetschek Group ihre Kunden frühzeitig in die Produktentwicklung ein. Bei Vectorworks zum Beispiel beruhen 70 % der neuen Funktionen eines jeden Produkt-Releases auf konkreten Kundenanforderungen. Zu den Maßnahmen, die zur Produktqualität und damit zur Kundenzufriedenheit beitragen sollen, gehören insbesondere

- » gemeinsame Entwicklungsprojekte
- » Kundengremien, Produktvorschauen, Tests in der Betaphase,
- » Verwendbarkeitstests,
- » Workshops.