



CSR Guide

Decisions For The Future
Entscheidungen für die Zukunft

CONTENTS

INHALT

1 Introduction	3	1 Einleitung	3
1.1 Definition of Corporate Social Responsibility		1.1 Definition Corporate Social Responsibility	
1.2 OTRS Group's CSR mission		1.2 Die CSR-Mission der OTRS Group	
2 Implementation of a CSR Strategy	4	2. Umsetzung einer CSR-Strategie	4
2.1 The Overall Strategy		2.1 Die Gesamtstrategie	
2.2 Implementation of CSR Initiatives		2.2 Umsetzung von CSR-Maßnahmen	
2.3 Evaluation		2.3 Evaluation	
3 Frequently Asked Questions	5	3 Frequently Asked Questions	5
4 Getting an Event Off the Ground – To Dos	6	4 Ein Event auf die Beine stellen – To Dos	6

“ If many people take many small steps, they can achieve great things.

Wenn viele kleine Menschen viele kleine Schritte tun, können sie Großes erreichen. ”

1 Introduction Einleitung

1.1 Definition of Corporate Social Responsibility

Every individual and every institution of a society bears responsibility for ensuring a sustainable approach to its environment in economic, ecological and social terms.

As part of corporate social responsibility (CSR), companies make a voluntary contribution in these areas and thus assume social responsibility beyond their legal obligations. CSR activities are an integral part of many companies.

1.2 OTRS Group's CSR Mission

It is also important for us, the OTRS Group, to make such a contribution and to take responsibility for the environment and our role in society. A CSR team within Human Relations has been set up for this purpose; we (Nele & Johanna) support you in the implementation of CSR activities.

The focus of our CSR mission is on initiatives for ecological sustainability in order to set a medium-term example for the preservation of the living space, be it for humans or animals. Topics with the following focus are particularly close to our hearts:

- Conscious use of resources (paper, water, energy, food, items, etc.)
- E-Waste avoidance & recycling

In addition, supporting social institutions and projects is another cornerstone of our CSR mission. The following focal points are important to us:

- Support for people & animals in need in connection with sustainability
- Education on the topic of sustainability

The focus of our contribution is time & in-kind donations, and it is important to us that the support actually goes where it is needed.

We strive for longer-term cooperation with organizations.

We also aim to strengthen team spirit and our employer brand with our CSR activities.

1.1 Definition Corporate Social Responsibility

Jedes Individuum und jede Institution einer Gesellschaft trägt Verantwortung für einen nachhaltigen Umgang mit seiner/ ihrer Umwelt in ökonomischer, ökologischer und sozialer Hinsicht.

Im Rahmen von Corporate Social Responsibility (CSR) leisten Unternehmen freiwillig einen Beitrag und übernehmen somit gesellschaftliche Verantwortung über ihre rechtlichen Pflichten hinaus. CSR-Aktivitäten sind ein fester Bestandteil vieler Unternehmen.

1.2 Die CSR-Mission der OTRS Group

Auch für uns, die OTRS Group, ist es wichtig, einen nachhaltigen Beitrag zu leisten und Verantwortung für die Umwelt und die Gesellschaft zu übernehmen. Hierfür wurde ein CSR-Team innerhalb von Human Relations gegründet; wir (Nele & Johanna) unterstützen euch bei der Umsetzung von CSR-Aktivitäten.

Der Schwerpunkt unserer CSR-Mission legen wir auf Initiativen zur ökologischen Nachhaltigkeit, um damit mittelfristig Zeichen für die Erhaltung des Lebensraumes zu setzen, sei es für Mensch oder Tier. Besonders am Herzen liegen uns Themen mit folgendem Fokus:

- Bewusster Umgang mit Ressourcen (Papier, Wasser, Energie, Lebensmitteln, Gegenständen etc.)
- Elektroschrottvermeidung & Recycling

Darüber hinaus ist die Unterstützung sozialer Einrichtungen und Projekte mit Fokus oben genannter Themen ein weiterer Grundpfeiler unserer CSR-Mission. Folgende Schwerpunkte sind uns wichtig:

- Unterstützung von Menschen & Tieren in Not in Verbindung mit Nachhaltigkeit
- Bildung zum Thema Nachhaltigkeit

Der Mittelpunkt unseres Beitrags liegt in Zeit- & Sachspenden, wobei es uns ist wichtig, dass die Unterstützung tatsächlich dort ankommt, wo sie benötigt wird.

Wir streben eine längerfristige Zusammenarbeit mit Organisationen an.

Mit unseren CSR-Aktionen möchten wir zudem den Teamspirit und unsere Arbeitgebermarke stärken.

2 Implementation of a CSR Strategy

Umsetzung einer CSR-Strategie

2.1 Overall Strategy

- The CSR team evaluates, initiates and organizes projects/initiatives/actions that fit the above topics.
- In addition, we welcome your initiative to propose and implement CSR measures yourself.
- CSR activities are to become an integral part of offsites and team events.
- Due to our decentralized organization, we always want to carry out CSR activities as globally as possible.
- We are also looking for cooperations in order to benefit from their experience on the one hand and to be able to contribute on the other.

2.2 CSR Day

Each colleague has a maximum of two working days/16 hours per year to use for environmental and social CSR activities. We would like to see this time utilized.

Examples of what CSR Day can be used for:

- Self-organized: Volunteering with the volunteer fire department, helping people learn German, volunteering at the conservation organization.
- Organized by us/OTRS Group: Working at the food bank, donating goods to the homeless, participate in trash collection events.

2.3 Evaluation

The following are crucial for the successful implementation and long-term continuation of our ideas:

- **Feasible and realistic goals**
We choose pragmatic and realistic measures that can be easily implemented and integrated as permanently as possible. In this way, we increase the probability of success and the willingness to participate – especially in the long term.
- **Impactful Results**
Not every activity will have an immediate visible/perceptible effect, yet we want to make sure that our actions actually lead to an impactful and sustainable result and the recipient of a donation actually benefits from it.
- **Activities-Values-Fit**
It is important to us that selected CSR activities are in line with our corporate values. In the optimum case, the measure also provides a good feeling (I am actively contributing) and/or creates a sense of “we”.

2.1 Gesamtstrategie

- Das CSR-Team evaluiert, initiiert und organisiert Projekte/Initiativen/Aktionen, die zu den oben genannten Themen passen.
- Darüber hinaus freuen wir uns über eure Initiative, selbst CSR-Maßnahmen vorzuschlagen und durchzuführen.
- CSR-Aktivitäten sollen zudem bei Offsites und Teamevents fester Bestandteil werden.
- Aufgrund unserer dezentralen Organisation wollen wir CSR-Aktivitäten immer so global wie möglich durchführen.
- Wir halten zudem Ausschau nach Kooperationen, um einerseits von deren Erfahrungen zu profitieren und um uns andererseits einbringen zu können.

2.2 CSR Day

Jedem Kollegen stehen pro Jahr maximal zwei Arbeitstage/16 Stunden zur Verfügung, um diese für ökologische und soziale CSR-Aktivitäten zu nutzen. Wir wünschen uns, dass diese Zeit ausgeschöpft wird.

Beispiele, wofür der CSR Day genutzt werden kann:

- Selbst organisiert: Mitarbeit bei der freiwilligen Feuerwehr, Unterstützung beim Deutsch-Lernen, freiwillige Mitarbeit bei einer Naturschutzorganisation.
- Von uns/OTRS Group organisiert: Mitarbeit bei der Tafel, Sachspende an Obdachlose, Teilnahme an Müllsammelaktionen.

2.3 Evaluation

Entscheidend für die erfolgreiche Umsetzung und langfristige Fortsetzung unserer Ideen sind:

- **Realistische Maßnahmen**
Wir wählen pragmatische und realistische Maßnahmen aus, die sich einfach umsetzen und möglichst dauerhaft integrieren lassen. So erhöhen wir die Erfolgswahrscheinlichkeit und die Bereitschaft mitzuwirken – vor allem auf lange Sicht.
- **Wirkungsvolle Ergebnisse**
Nicht bei jeder Aktivität wird der Effekt sofort sichtbar/spürbar sein, dennoch wollen wir darauf achten, dass unser Handeln tatsächlich zu einem wirkungsvollen und nachhaltigen Ergebnis führt und der Empfänger einer Spende tatsächlich davon profitiert.
- **Aktivitäten-Werte-Fit**
Uns ist wichtig, dass ausgewählte CSR-Aktivitäten im Einklang mit unseren Unternehmenswerten stehen. Im optimalen Fall sorgt die Maßnahme darüber hinaus für ein gutes Gefühl (Ich trage aktiv etwas bei) und/oder erzeugt ein Wir-Gefühl.

3 Frequently Asked Questions

Who Can Participate?

Anyone who is permanently employed by OTRS Group can participate in environmental and social activities within the time frame set.

For How Long/How Often Can Employees Participate in CSR Activities?

Each colleague has two days/16 hours per year available for CSR activities during his or her working hours. The time frame of two days can be flexibly divided, i.e. employees can commit themselves several times a year to several hours of social work, or they can participate in a project that takes two consecutive days. The time for travel is included. CSR days cannot be carried over to the next year. The cost of travel is generally covered if the event is in the vicinity of the colleagues's place of work. The teams are asked to form car pools and, if available, to use company cars or job bikes. The reimbursement of further expenses during the CSR campaign will only be assumed after individual consultation.

Do I Have to Ask or Inform My Superior?

Yes, participation in CSR projects must take place in consultation with the superior. To do this, simply enter a request via a leave request in SAP, select "CSR" from the drop down.

What Do I Do If I Have an Idea?

We strongly welcome you to develop or contribute your own ideas! It doesn't matter whether projects take place globally or locally, whether you want to do something as an individual or get something going as a group.

Main contact persons for CSR activities are Nele and Johanna. Just send us an email with a short description to csr@otrs.com & we will get back to you.

Which Projects Are Eligible/Which Are Not?

In principle, we would like to make a contribution primarily to ecological sustainability issues and to support socially disadvantaged groups (people and animals). We try to support projects with an objective background that are not religiously or politically motivated nor which serve individual interests.

Do We Make Our Commitment Public?

„Do good and talk about it“ - In this spirit, we would like to use our CSR activities internally and externally to inspire others and make our work visible. With your consent, we will therefore take photos during the CSR activity, which will then be published internally or externally.

Wer kann mitmachen?

Jeder, der fest bei der OTRS Group angestellt ist, kann sich im Rahmen der zeitlichen Vorgabe an ökologischen und sozialen Aktivitäten beteiligen.

Wie lange/wie oft können Mitarbeiter an CSR-Aktionen teilnehmen?

Jedem Kollegen stehen pro Jahr zwei Tage/16 Stunden im Rahmen seiner Arbeitszeit für CSR-Aktivitäten zur Verfügung. Der Zeitrahmen von zwei Tagen kann flexibel eingeteilt werden, d.h. Mitarbeiter können sich mehrmals pro Jahr mehrere Stunden sozial engagieren oder aber auch an zwei Tagen hintereinander an einem Projekt arbeiten. Die Zeit für Anfahrtswege ist darin inkludiert. CSR-Tage können nicht auf das nächste Jahr übertragen werden.

Die Kosten für Fahrtwege werden grundsätzlich übernommen, wenn das Event im Umfeld des Arbeitsortes des Kollegen liegt. Dabei werden die Teams dazu aufgefordert, Fahrgemeinschaften zu bilden und besonders auch Firmenwagen oder Firmenfahrräder, wenn vorhanden, zu nutzen. Die Erstattung von weiteren Ausgaben während der CSR-Aktion werden nur nach persönlicher Rücksprache übernommen.

Muss ich meinen Vorgesetzten fragen bzw. informieren?

Ja, die Teilnahme an CSR-Projekten muss in Absprache mit dem Vorgesetzten erfolgen. Stelle hierfür einfach einen Request über einen Abwesenheitsantrag in SAP ein, wähle aus dem Dropdown „CSR“.

Was tue ich, wenn ich eine Idee habe?

Wir begrüßen es sehr wenn ihr eigene Ideen entwickelt oder einbringt! Ganz egal, ob Projekte global oder lokal stattfinden, ob ihr als Einzelperson etwas tun möchtet oder als Gruppe etwas auf die Beine stellen wollt.

Hauptansprechpartner für CSR-Aktivitäten sind Nele und Johanna. Sendet uns einfach eine E-Mail mit Kurzbeschreibung an csr@otrs.com & wir melden uns.

Welche Projekte sind zulässig/welche nicht?

Grundsätzlich möchten wir in erster Linie einen Beitrag zur ökologischen Nachhaltigkeit und zur Unterstützung sozial benachteiligter Gruppen (Menschen und Tiere) leisten. Wir versuchen Projekte mit objektivem Hintergrund zu unterstützen, die nicht religiös oder politisch motiviert sind oder Einzelinteressen dienen.

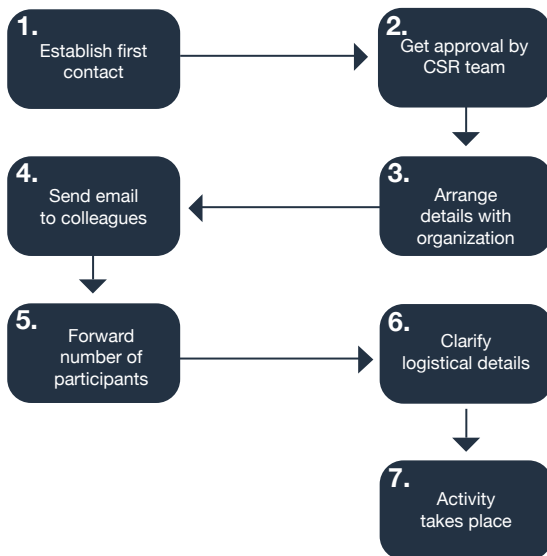
Machen wir unser Engagement auch publik?

„Tu gutes und sprich darüber“ – In diesem Sinne möchten wir unsere CSR-Aktivitäten in- und extern Nutzen, um andere zu inspirieren und unsere Arbeit sichtbar zu machen. Euer Einverständnis vorausgesetzt, machen wir daher während der CSR-Aktivität Fotos, die dann intern oder extern veröffentlicht werden.

4 Initiate a CSR Activity Yourself – To Dos

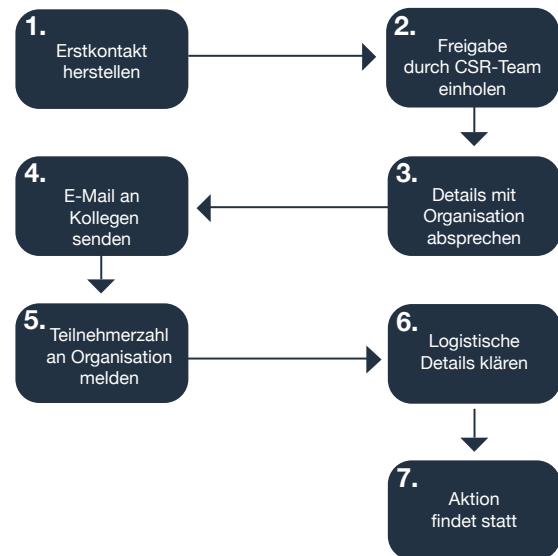
Selbst eine CSR-Aktion initiieren – To Dos

We recommend the following procedure to start a CSR activity on your own:



1. Establish initial contact with the potential organization and clarify whether a CSR activity is generally possible and what concrete support would be helpful.
2. If the organization gives positive feedback, get approval by the CSR team (csr@otrs.com). Do not forget a brief description and costs overview (amount of donation, if applicable).
3. Arrange details with organization: date, specific activities (or amount), number of people needed.
4. Send email to colleagues to call for participation in the activity and clarify the number of participants.
5. Forward the number of participants to the organization.
6. Clarify logistical details and communicate them to participants: How to get there, procedure, photo reference & consent form. For (in-kind) donation: deadline and place.
7. Activity takes place. We are happy to receive photos for internal and external use, taking into account the consent of the photographed persons, but also about your feedback, how it went, and what impression you have gained! Gladly in person (video call) or via csr@otrs.com.

Wir empfehlen folgenden Ablauf zum Start einer CSR-Aktion, die du selbst organisierst:



1. Ersten Kontakt mit potenzieller Organisation herstellen und klären, ob eine CSR-Aktion generell möglich ist und welche konkrete Unterstützung hilfreich wäre.
2. Bei positiver Rückmeldung der Organisation, Freigabe durch das CSR-Team (csr@otrs.com) einholen. Kurzbeschreibung und Kostenaufstellung (ggf. Spendenumfang) nicht vergessen.
3. Rücksprache über Details mit der Organisation halten: Datum, konkrete Tätigkeiten (oder Spende), Anzahl benötigter Personen.
4. E-Mail an Kollegen senden, um zur Teilnahme an Aktion aufzurufen und Teilnehmeranzahl zu klären.
5. Teilnehmeranzahl an Organisation weiterleiten.
6. Logistische Details klären und an Teilnehmer kommunizieren: Anfahrt, Ablauf, Fotohinweis & Einverständniserklärung. Für (Sach-)Spende: Abgabefrist- und ort.
7. Aktion findet statt. Wir freuen uns über Fotos zur internen und externen Verwendung unter Berücksichtigung des Einverständnisses der abgelichteten Personen, aber auch über euer Feedback, wie es lief und welchen Eindruck ihr gewonnen habt! Gern persönlich auf der Tonspur oder über csr@otrs.com.



CSR Team
Nele & Johanna
csr@otrs.com