



**FENNTARTHATÓSÁGI
JELENTÉS**

2021



**Együtt.
Veled**



DIGITALIZÁCIÓ

Stratégiai célok (2021–2030)	17
Szolgáltatások rendelkezésre állása	17
Biztonságos mobilhasználat, elektromágneses terek.....	17
A T-Systems innovációs potenciáljának fejlesztése.....	18
Digitális kompetencia.....	19
Iparági utánpótlás.....	20
Eduainment, inspitaiment	21
A gyermekek védelme a digitális világban	21



Együtt.
Veled

STRATÉGIAI CÉLOK (2021–2030) ÉS 2021. ÉVI EREDMÉNYEK



MAGYARORSZÁG DIGITALIZÁCIÓJA

- 100%-ban gigabitképes lesz minden háztartás
- Országos 5G lefedettség



SZOLGÁLTATÁSOK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

A Magyar Telekom Nyrt. az interneten és az ügyfélszolgálatokon is elérhető **Általános szerződési feltételek** (ÁSZF) alapján biztosítja ügyfelei jogait a szolgáltatás rendelkezésre állásával és a hibák elhárításával kapcsolatban. Ebben kinyilvánítja, hogy a közzétett minőségi célértékeinek megfelel a szolgáltatás nyújtása során a szolgáltatás teljes területén, ezt mérésekkel ellenőrzi, és a mérések metódusát közzéteszi. A vállalat itt rögzíti a nyújtott szolgáltatások minőségi célértékeit is, melyeknek teljesülését folyamatosan méri, és évente mindenki számára elérhetővé teszi.



DIGITÁLIS FELELŐSÉGVÁLLALÁS

- 6 millió felelős digitális érettségű ember

Az ügyfelek részére meghatározott folyamat során történik a hibakezelés – többek között az ÁSZF-ben rögzített jogaiknak megfelelően – a hiba észlelése és a vállalatnál történő rögzítése után.

A Magyar Telekom folyamatosan fejlesztett műszaki megoldásokkal, biztonsági rendszerekkel, tartalék eszközökkel törekszik a rendelkezésre állás folyamatosságának biztosítására, célként kitűzve az ügyfélélmény növelését.

Szolgáltatások éves rendelkezésre állása (%) (2017–2021) ✓

SZOLGÁLTATÁSOK ÉVES RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA (%)	2017	2018	2019	2020	2021
Kábeltelevízió analóg/digitális	99,97/99,90	99,98/99,50	99,98/99,82	99,99/99,82	99,982
SatTV	99,91	99,91	99,919	99,928	99,935
IPTV	99,83	99,84	99,896	99,904	99,906
Vezetékes internet (ADSL/GPON/KábelNet)	99,89/99,96/99,90	99,90/99,95/99,92	99,93/99,96/99,94	99,93/99,96/99,94	99,94/99,97/99,96
Mobilinternet (2G/3G/4G)	99,902	99,893	99,878	99,87	99,866
Telefon/VoIP/VoCa	99,95/99,93/99,92	99,94/99,93/99,95	99,93/99,95/99,95	99,94/99,96/99,96	99,95/99,96/99,97
Mobiltelefon (2G/3G/4G)	99,91	99,906	99,878	99,873	99,889



BIZTONSÁGOS MOBILHASZNÁLAT, ELEKTROMÁGNESES TEREK

Annak érdekében, hogy a magyar és a macedón mobiltelefon-előfizető ügyfelek igényeit megfelelően magas színvonalon szolgálják ki a mobiltávközlési hálózatok, 2004 decemberében a magyar szolgáltatók között, 2009 júniusában a macedóniai szolgáltatók között pályázat során kiosztották az UMTS-licencket. Emellett a Magyar Telekom 2011 decemberében jogosultságot szerzett az LTE-szolgáltatás elindítására is, mely szolgáltatás kereskedelmi bevezetése 2012-ben megtörtént. A 2017. év végére a 800 MHz-es sávban megszerzett frekvenciahasználati jogosultság lehetővé tette, hogy az ország lakosságának közel 100%-a igénybe vehesse a Magyar Telekom LTE-szolgáltatását. 2020 márciusában a Magyar Telekom jogosultságokat szerzett a 700 MHz-es és a 3,5 GHz-es frekvenciasávokban, ami lehetővé tette az 5G szolgáltatás elindítását.

Az 5G szolgáltatás biztosításához szükséges fejlesztések felerősítették a közösségek érdeklődését az elektromágneses terekkel kapcsolatban, ami megnöveli a téma kezelésével kapcsolatos vállalati stratégia fontosságát.

Magyarországon az elektromágneses terekkel kapcsolatos határértékeket az ICNIRP (International Commission on Non-Ionising Radiation Protection) irányelvei alapján állapították meg, melyek számos európai ország gyakorlatán, illetve az Európai Bizottság 1999/ EC/519 ajánlásán alapulnak. Az ICNIRP-irányelvek alapján 2004 augusztusában életbe léptetett magyar rendelet (63/2004. [VII. 26.] ESzCsM) eredményeképpen Magyarországon a jogi helyzet megfelel az EU elektromágneses terekkel kapcsolatos szabályozásainak.

A Magyar Telekom Csoport általános oktatási programjának részeként, a kötelező orientációs tréning során minden új dolgozó is tájékoztatást kaphat az elektromágneses terekkel kapcsolatos kérdésekről. Ügyfeleinknek a **Egészség és biztonság** oldalon nyújtunk részletes tájékoztatást a témában.

A Deutsche Telekom vállalatcsoporton belül az elektromágneses terekkel (electromagnetic fields, EMF) kapcsolatos kérdéseket az EMF-témához kapcsolódó célkitűzésekben, az úgynevezett EMF-politikai ajánlásokban kezelik, kiemelve az átláthatóságot, az információszolgáltatást, a kutatás támogatását, illetve az ez utóbbiban való részvételt. A Deutsche Telekom ajánlását a Magyar Telekom Nyrt. 2004 óta, a T-Mobile Macedonia 2011 márciusa óta tartja magára nézve kötelezőnek.

A megelőző intézkedések támogatásaként mind a Magyar Telekom Nyrt., mind a Makedonski Telekom dedikált EMF-munkacsoportot alakított, mely folyamatosan figyeli

az elektromágneses terekkel kapcsolatos belföldi és nemzetközi kutatásokat, történéseket, továbbá megválaszolja a felmerült hatósági, lakossági és munkatársi kérdéseket. További információ a Magyar Telekom által elfogadott T-Mobile International EMF-politikai ajánlásokról a **Deutsche Telekom honlapján** található angol nyelven.

Mindezek keretében a Magyar Telekom Nyrt. és leányvállalatai mindent megtesznek, hogy hatékonyan tudják kezelni a panaszokat és az érdeklődő kérdéseket. Bővebb információ **ezen** az oldalon olvasható.

Az EMF-politikát a Makedonski Telekom is elfogadta. A politika meghatározza a mobiltávközlési technológiák felelős használatára vonatkozó alapelveket. A dokumentumban kötelezettséget vállalunk a nagyobb átláthatóságra, a tájékoztatás biztosítására és a megfelelő folyamatokban való részvételre.

MOBILHÁLÓZAT, HÁLÓZATFEJLESZTÉS

A bázisállomásokon az alkalmazott gyakorlat szerint a rádiós berendezéseket minden esetben úgy telepítik, hogy az antennák előtti térben munkavállalók lehetőség szerint ne tartózkodhassanak, munkát ebben a zónában ne lehessen és ne is kelljen végezni, áthaladási útvonalak ezt a térrészt ne keresztezzék.

Amennyiben rendkívüli esetben mégis az antennák előtti áthaladás vagy munkavégzés szükséges – ami többnyire külső vállalkozók esetében fordul elő, például épületek külső felújításakor –, akkor rendelkezésre áll a biztonsági távolságok értéke. Szükség esetén helyszíni mérések elvégzésének lehetősége is adott, illetve indokolt esetben az antennák átmeneti áthelyezésére vagy az adóteljesítmény megfelelő mértékű csökkentésére is sor kerülhet. Amennyiben az antennák közelében munkát végző Magyar Telekom-alkalmazottak ismeretlen rádiófrekvenciás jelforrással találkozhatnak, úgy a számukra biztosított RADMAN személyi sugárzásdetektorral határozzák meg a biztonságos zóna határát, így elkerülve az esetleg felmerülő egészségügyi kockázatokat.

A Magyar Telekom mobilhálózatának a mindenkor törvényi határértékeknek való megfelelését – szükség esetén – független mérésügyi testületek ellenőrzik és tanúsítják. A vállalat minden egyes bázisállomás-létesítés, illetve toronytelepítés előtt a releváns szabályozások által előírt folyamatok szerint jár el, egyeztet és együttműködik az érintettekkel. Ahol erre igény merül fel, ott lakossági fórum keretében törekszik a megegyezés kialakítására.

KOMMUNIKÁCIÓ

Annak ellenére, hogy a Magyar Telekom minden esetben messze alatta marad az ICNIRP-irányelvek által megadott határértékeknek – mind a kézi készülékek, mind a bázisállomások tekintetében –, fontosnak tartja a tájékoztatást a munkatársak és az ügyfelek irányába is.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság szakértő kollégáival az év folyamán több alkalommal egyeztetünk, mérési igényeikhez adatokat szolgáltatunk.

A belső kommunikáció mellett a Magyar Telekom 2021-ben is nyitott volt minden, a biztonságos mobilhasználattal kapcsolatos megkeresés megválaszolására.

A készülékekre vonatkozó SAR-értékek a telefonok dobozaiban lévő használati utasításokban megtalálhatók, továbbá a Telekom-üzletekben is hozzáférhetők.

KUTATÁS

A világ lakosságának nemionizáló elektromágneses sugárzásokból, elektromágneses terekből eredő veszélyeztetettsége az elmúlt évtizedekben jelentősen emelkedett. Mivel a civilizált társadalomban a nemionizáló elektromágneses sugárzásokat kibocsátó berendezések – többek között a mobiltelefonok, a műholdas és földi televíziós/rádiós műsorszóró berendezések, a meteorológiai műholdak, a légi rádiós navigáció, a rádiócsillagászat, az űrkutatás eszközei – használata nem kiküszöbölhető, ezért a környezeti, illetve lakossági expozíció várhatóan továbbra is emelkedni fog. Az Egészségügyi Világszervezet (World Health Organization, WHO) és mellette több nemzetközi szervezet, kutatócsoport vizsgálja a technológiai fejlődés emberi egészségre gyakorolt hatását.

A mobiltelefonok feltételezett egészségügyi hatásait már több mint harminc éve kutatják és elemzik. A tudományos kutatások a mai napig nem tudták igazolni, hogy a mobiltelefonok bármiféle negatív egészségügyi hatása volna az emberi szervezetre. Az eddigi legnagyobb ilyen kutatás, a WHO-IARC (International Agency for Research on Cancer) 13 ország részvételével szervezett INTERPHONE projektje 2011-ben lezárult. A WHO-IARC az INTERPHONE projektet követően, 2011. május 31-én lehetséges emberi rákkeltőként, azaz a 2B csoportba sorolta be a rádiófrekvenciás elektromágneses tereket. A WHO-IARC munkacsoport elnöke szerint „a bizonyítékok elég erősek, hogy alátámasszák a 2B besorolást, valamint azt a következtetést, hogy lehet valamennyi kockázat. Emiatt a mobiltelefonok és a rákkockázat közötti kapcsolatot tovább kell vizsgálni”. Jelenleg a 2B csoportba besorolt ágensek többek között a feketekávé, a benzin, a benzinmotorok kipufogógáza, a nikkel és ótvözei, a talkumos hintőpor, a hálózati frekvenciájú mágneses tér és a mobiltelefon-használat is.

A Magyar Telekom a GSM Association-tagságán keresztül közvetetten hozzájárult a mobilhálózatok egészségügyi hatásait vizsgáló független kutatások előrehaladásához.

Minden Deutsche Telekomhoz tartozó nemzeti társaság elkötelezett azon független kutatások támogatása iránt, melyek bővítik az ismereteket az elektromágneses terek hatásaival kapcsolatban. A Deutsche Telekom Csoport világszinten az egyik legnagyobb támogatója az ilyen irányú kutatásoknak.

A T-SYSTEMS INNOVÁCIÓS POTENCIÁLJÁNAK FEJLESZTÉSE

A 2021. év folyamán a vállalat új innovációs ökoszisztéma felépítéséről döntött, amely keretrendszer létrehozása a negyedik negyedévben meg is történt. Elsődleges cél az innovációs potenciál kiaknázása: egy agilis, startup jellegű működés kialakítása. A T-Systems megteremtette az E2E termékfejlesztési folyamatot a hatékony ötletmenedzsment, az inkubáció és a dinamikus termékfejlesztés érdekében. Egyrészt a vállalat meglévő és még nem kihasznált termékeire és termékfejlesztési tapasztalataira alapozó, hangsúlyosan a valós ügyféligényből kiinduló termékfejlesztés, másrészt a független, új innovációs ötletek támogatása és hatékony megvalósítása történik, szoros pénzügyi kontroll mellett. A különböző szakterületek kompetenciáit a tudásalapú fejlesztési folyamat, az Ötletmenedzsment Team és a szakértőkből álló hálózat (Subject-matter Expert) támogatja.

A tulajdonosi szemléletet mindvégig biztosító E2E-termékfejlesztés keretében a befogadott ötletek kidolgozását inkubáció segíti, a pilotok, termékprototípusok létrejöttét start-up-alapú működés támogatja. Az új megközelítés lényege, hogy a termékfejlesztés elindításakor a projekt már konkrét piaci igényre alapoz, a validációt folyamatos ügyfélvisszajelzés és sales commitment biztosítja. Az elkészített prototípusok visszahatnak az ügyféligények pontosítására is, így a termékfejlesztés végére a konkrét értékesítési cél is meghatározható. A módszer minimalizálja a kockázatokat és optimalizálja a költségeket, a forrásfelhasználást.

Legfőbb forrásallokációs szervezetként az Investment Committee kezdte meg működését, amelynek a szakmai, stratégiai, kereskedelmi területeken kívül állandó résztvevői a pénzügy, számvitel, controlling szakértői. Az Investment Committee az Ötletmenedzsment Team javaslata alapján dönt az ötletgazda által kidolgozott pilotok, PoC-projektek megkezdéséről és OPEX-, illetve CAPEX-források megítéléséről. Az E2E-folyamat részeként a vállalat valamennyi szakterülete együttműködik az innovációs potenciál maximális kiaknázása érdekében.

Az innovációs ötletek, pilotprojektek és prototípusok követhetősége a T-Systems elektronikus felületet hozott létre.

Az innovációs környezet és kultúra megteremtése mellett a döntéshozatali struktúra jól dokumentált. A tanulási folyamat, a tapasztalatok folyamatos dokumentálása, az innovációs projektek tudásbázisának folyamatos karbantartása is megtörténik, összhangban a szolgáltatáskatalógussal, hogy az újabb termékek átfedéstől mentesen, szinergikusan válhassanak részévé a T-Systems termékportfóliójának.

Az E2E termékfejlesztési portfóliókezelés kiterjed a külső források (K+F és EU) bevonására, a társaság pályázati aktivitásának fokozására.

A T-SYSTEMS INNOVÁCIÓS PROJEKTJEI 2021-BEN

Canary (EHS okosóra)

A Canary, a biztonságos környezet kialakításának jegyében készült okosórás applikáció a munkáltatók komoly fájdalompontjára, a növekvő munkaerőhiányra reagál. A megoldás egy új szegmens, a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatását, integrálását támogatja. Az alkalmazás lényege, hogy a csökkent hallásképességű dolgozó egy okosórát visel a munkája során, melyre vész esetén – pl. tűzriadó alkalmával – figyelmeztető, folyamatos rezgő jelzés érkezik. Csak a dolgozó tudja ezt a figyelmeztetést az okosóráján keresztül leállítani, nyugtázni. Erről a nyugtázásról egy központi e-mail-címre automatikus értesítést is küld az applikáció, a munkavállaló azonosító számával együtt. Így folyamatosan nyomon követhető, hogy kit sikerült már értesíteni a vészhelyzetről.

Targoncaközelség detektálása

A targoncaközelség-detektáló alkalmazás egy ipari életvédelmi (EHS – Environment, Health and Safety) megoldásunk, melyet ügyféligények alapján fejlesztettünk. Az alkalmazás riasztja az operátorokat és a vezetőket targonca közeledése esetén, így elkerülhetők az esetleges balesetek, sérülések.

A járműveket tagekkel ellátva meghatározható az útvonaluk és a sebességük. Azért, hogy megelőzzük az ütközéseket, baleseteket, a dolgozók értesítést kapnak a közelgő járműről. Amint a targonca veszélyes távolságon belülré kerül, a munkavállaló kezén lévő óra rezgő és vizuális jelzést ad, ezzel segítve, hogy a dolgozó időben reagálni tudjon, és kitérjen a közeledő targonca útjából. A megoldás kapcsán további információ [itt](#) érhető el.

Több ponton kapcsolódik a felsőoktatási szereplők, alapítványok projektjeihez, erősíti a társaság egyetemekkel kötött stratégiai partnerségét.

2021 negyedik negyedévében számos új innovatív projekt indult: adatalapú szolgáltatások fejlesztése, üzletiintelligencia-projektek, hybrid services és felhőszolgáltatások, alkalmazásfejlesztés-modernizáció, csalásfelderítés, valamint data monetization játszotta a főszerepet. Stratégiai partnerekkel való együttműködés fejlesztésével biztosított a gyors piacra lépés, ezzel intenzív növekedéssel és széles elérhető ügyfélkörrel kecsegtető fejlesztések valósulhatnak meg.



Pack Track csomaglogisztikai megoldás

A Pack Track egy olyan okos beltéri csomagkövető megoldás, amellyel a jelenlegi, manuálisan működő csomaglogisztikai folyamatokat digitális eszközökkel korszerűen automatizálni tudjuk. A rendszer egy nagy pontosságú, valós idejű nyomkövető rendszer, amelyet közös felhőbe kötött webalkalmazások és kézi eszközök támogatnak. A megoldás egy nagy csomaglogisztikai partnernél kereskedelmi jelleggel működik.

5G SMART EU-pályázat

A T-Systems Magyarország is részese annak a 16 európai vállalatot tömörítő konzorciumnak, amely az 5G SMART projektben valós gyártási környezetben rejlő lehetőségeken keresztül mutatja be az 5G értékeit és lehetséges felhasználási módjait. A kísérletek során integrált gyártási alkalmazásokat tesztelnek – például az ipari robotikát vagy a gépi látáson alapuló távműveleteket –, és olyan funkciókat fejlesztenek ki, mint az időszinkronizálás vagy a gyártási helyzetek pozicionálása. Az 5G SMART projektmunka 2022. május 30-ig tart.

A T-Systems Magyarország célja az volt az 5G-SMART projektben 2021-ben, hogy hozzájáruljon a lehetséges felhasználási eseteknek, az MNO-opcióknak, azok követelményeinek és a kapcsolódó KPI-knek a vizsgálatához, valamint a különböző hálózati tervezési lehetőségeknek a kiértékeléséhez, figyelembe véve a műszaki felhasználási eseteket és az üzleti vonatkozású KPI-kat. A projekt eredményeként létrehozott tudást (pl.: elemzéseket, vizsgálatokat, javaslatokat) a T-Systems Magyarország felhasználhatja a releváns, saját fejlesztésű megoldásainak javítására és továbbfejlesztésére.

SmarTruck

A SmarTruck egy targoncára felszerelhető „okosdoboz”, mely valós időben számos hasznos adatot továbbít, például: üzetidők, melyek alapján előre tervezett karbantartásokat ütemezhetünk, vagy a dobozban elhelyezett giroszkóp segítségével ütközéseket detektálhatunk, vagy a jogosultságkezelő moduljával akár az adott céges belépőkártyához is tudjuk integrálni a rendszert.

A SmarTruck okostargonca-rendszer modulárisan építhető fel, az ügyfeleink igényeinek megfelelően. Nagy előnye, hogy heterogén targoncaflotta (tehát eltérő gyártmányú és típusú járművek) esetében is egységes felhőalapú rendszeren keresztül lehet a flottát menedzselni.

A megoldás kapcsán további információ [itt](#) érhető el.

RTLS

A nagy pontosságú beltéri helymeghatározás lehetőséget ad arra, hogy tetszőleges entitás helyzetét képesek legyünk a rendszer által lefedett területen belül megfelelő pontossággal követni, s így pontos információt szolgáltatassunk az egyes területeken eltöltött időkről, valamint adott esetben a mozgások útvonaláról.

A megoldás számtalan területen alkalmazható, ezek közül néhány példa:

- ipari létesítményekben, logisztikai területeken alapanyagok, félkész és késztermékek, anyagok, egyéb tárgyak követése;
- a pontos pozíció ismeretében a keresési idő lerövidítése; járművek, targoncák, személyek követése, a begyűjtött adatok elemzésével útvonal-optimalizálás, flottaüzemidő elemzése;
- nagy értékű eszközök és áruk védelme; retail területen vevői analitikai rendszerekben pl. bevásárlókocsik követése;
- távolságtartási követelmények mérése, pl. Covid-19.

Mesterséges intelligencia az ügyfélszolgálatásban

Vanda egy mesterséges intelligencia alapú megoldás, amely előre kialakított folyamatok mentén képes interakcióba lépni az ügyfelekkel, és önállóan, emberi beavatkozás nélkül képes ügyintézési folyamatokat lekezelni. Attól függően, hogy milyen üzleti folyamatokra tanítjuk meg, számtalan területen és helyzetben alkalmazható.

Campus Network

A projekt célja egy CEIT gyártmányú AGV (Automated Guided Vehicle) jármű tesztelése volt a Magyar Telekom által létrehozott Campus Network hálózaton. A pilot a következő eredményeket hozta:

- Az AGV-kommunikáció nagy megbízhatósággal működik valós ipari körülmények között a BorgWarner oroszországi telephelyén kialakított Campus Network hálózaton.
- Értékes tapasztalatot szereztünk AGV-rendszerek működtetéséről, illetve use case-t dolgoztunk ki Campus Networkre.
- A tesztelt AGV-eszköz a későbbiekben további ügyfélpilotok során is felhasználható lesz, ezzel tovább támogatva a sales tevékenységet.
- Terveink szerint az eszközök értékesítésén túl a T-Systems Magyarország látja el a szolgáltatás támogatási feladatait is.

Dronify

A Dronify egy automata leltározó megoldás, amely képes akár egy éjszaka alatt tökéletes leltárnyilvántartást készíteni emberi beavatkozás nélkül. A leltározási tevékenységet egy autonóm mozgású drón végzi gépi látás és gépi tanulás segítségével.

Az intelligens kamera által beolvasott adatokat a rendszer adatbázisba rögzíti, amely integrálható az adott vállalat már meglévő ERP-rendszerébe. A beltéri autonóm drón megoldás a leltározás mellett más feladatok elvégzésére is alkalmas, melyek megkönnyítik az ipari létesítmények mindennapjait.

A megoldás kapcsán további információ [itt](#) érhető el.



DIGITÁLIS KOMPETENCIA

Közösségek fejlesztése, tudatformálás

A Magyar Telekom felelős szolgáltatóként szerepet vállal a magyar társadalom digitális esélyegyenlőségének megteremtésében. Olyan társadalmi problémákban foglalunk állást, amelyek gátolják az embereket abban, hogy egyenlő módon férjenek hozzá a digitális világ nyújtotta lehetőségeihez.

Úgy tesszük ezt, hogy nemcsak bevonjuk őket ebbe a világba, de útmutatásunkkal segítjük is, hogy tisztán lássák a lehetőségeket, ugyanakkor a veszélyeket is. Kezdeményezéseinkben kiemelt figyelmet fordítunk gyermekeink online és fizikai biztonságára.

Legyélte! MOST generációs program

A **Legyélte! MOST generációs program**mal a Magyar Telekom célja, hogy korosztálytól függetlenül bárki számára elérhetővé váljanak a digitalizáció nyújtotta lehetőségek a hozzáférés biztosításán túl a digitális kompetenciák fejlesztése által is.

A Magyar Telekomnál fontosnak tartjuk, hogy az idősek is hozzáférjenek a digitalizáció nyújtotta lehetőségekhez, de tudjuk, hogy legtöbbjüknek ehhez támogatásra és útmutatásra van szüksége.

Ezen gondolkodás mentén egy olyan programot alakítottunk ki, amelynek során középiskolákkal együttműködve, az iskolai közösségi szolgálat keretében a diákok nyugdíjasközösségek tagjainak tartanak digitális felvilágosítást.

A foglalkozások során megismertetik az időseket olyan digitális megoldásokkal, amelyek a mindennapi életük során segítséget nyújtanak számukra. A két generációt egymáshoz közel hozva segítjük a szépkorúakat, hogy ők is részesei legyenek a digitális világ korlátlan lehetőségeinek, az abból nyerhető tudásnak, információnak, közösségi élménynek. Így könnyebben boldogulnak majd, hiszen a digitális tudás megszerzésével eggyel tovább léphetnek, elérhetik soron következő céljait, és az akarataikat tettekre válthatják.

A „**Legyélte! MOST generációs**” kezdeményezés egy olyan lehetőséggel bővíti a diákok számára nyújtott önkéntes tevékenységek körét, amely számukra alacsony belépésű küszöbű, mégis nagy társadalmi haszonnal bír, és valódi sikerélményt nyújthat számukra.

A foglalkozásokon a fiatalok is sokat tanulhatnak az idősebbektől, és együttműködve a lehető legtöbbet hozzák ki egymásból. Az együttműködés meghatározó a személyiségfejlődésük tekintetében, és olyan képességekkel vérteli fel őket, mint a kritikus gondolkodás és komplex problémamegoldás, a kreativitás és a kommunikációs készségek.

A foglalkozásokat iskolák bevonásával, jellemzően iskolai környezetben vagy egyéb közösségi terekben szervezik a „Legyélte! MOST generációs” programba bevont nonprofit partnerek, akik egyébként gondoskodnak a foglalkozások lebonyolításáról, a kapcsolattartásról, valamint az iskolai közösségi szolgálatban teljesített órák igazolásáról is.

A diákok felkészítéséhez részletes tematikát, valamint egy online jelentkezési felületen keresztül megszervezett alkalmakat biztosítunk.

Az idősebbek számára szintfelmérő kvíz áll rendelkezésre az igényeiknek megfelelő tudásanyag meghatározásához.

2021-ben, mivel a koronavírus-járvány következtében az alapvetően közvetlen, személyes kapcsolatokra épülő program eredeti formájában nem tudott megvalósulni, az oktatások legnagyobb része továbbra is online megoldások segítségével zajlott a távolságtartás érdekében és a résztvevők biztonságát szem előtt tartva.

Innovatív megoldásokkal – pl. élő videochat, Viber, illetve Zoom alkalmazás használatával – teremtettünk lehetőséget a nyugdíjasoknak a kérdésre, a diákoknak pedig a tudásuk átadására. Azok számára, akik még csak most ismerkednek a chat alkalmazások használatával, a diákok könnyen elsajá-

títható, online oktatóanyagokat készítettek, melyeket online csatornákon keresztül juttatunk el a tanulni vágyóknak. A program weboldalán 8 témakörben 75 rövid, videós, illetve illusztrált leírást tartalmazó tananyagot tettünk közzé, ami hozzájárult a pandémiás időszak alatt az otthon tartózkodó idősök izolációjának csökkentéséhez.

A 2019. november 6-án bejelentett „Legyélte! MOST generációs” programunk jelenleg 16 város iskoláiban működik, ám az online oktatások bevezetésével földrajzi korlátok nélkül bárki csatlakozhat hozzá. 2021-ben programunkkal 434 800 főt értünk el. 652 középiskolás diák vett részt személyesen a foglalkozásokon és az online tananyagok elkészítésében, valamint 25 790 nyugdíjas sajtótította el a tananyagokat a személyesen foglalkozásokon, illetve az online felületeken keresztül.

A program során kiemelt figyelmet fordítunk a gyermekvédelmi irányelvek betartására.

A Magyar Telekom célkitűzései az irányelv érvényesítésével:

- Minden, a program megvalósításában részt vevő partnerünk számára megadjuk a szükséges tájékoztatást a védelmi irányelv tartalmáról és az ahhoz kapcsolódó folyamatokról.
- Bemutatjuk a „Legyélte! MOST generációs” program biztonság iránti elkötelezettségét a gyermekeknek, a szülőknek, a pedagógusoknak, a nyugdíjasoknak és további partnereinknek.
- A „Legyélte! MOST generációs” programban megosztjuk a gyerekek és sérülékeny felnőttek védelmével kapcsolatos információkat, helyes gyakorlatokat a gyermekekkel, szülőkkel, pedagógusokkal, nyugdíjasokkal, a program megvalósításában részt vevő partnereinkkel, munkatársainkkal és önkénteseinkkel.
- Fontosnak tartjuk a „Legyélte! MOST generációs” program rendezvényein részt vevő gyermekek és sérülékeny felnőttek különös védelmét. Hisszük, hogy senkinek sem lenne szabad a bántalmazás semmilyen formáját átélnie. Felelősnek érezzük magunkat a gyermekek és fiatalok, valamint a sérülékeny felnőttek jóléte és védelme iránt. Munkafolyamatainkban is törekszünk a védelmük biztosítására.
- Ahhoz, hogy a gyermekeket értékelni tudjuk, meghallgatjuk őket, és megadjuk a nekik kijáró tiszteletet.
- Biztonságos környezetet teremtünk a „Legyélte! MOST generációs” programban részt vevő gyermekek, fiatalok, pedagógusok, nyugdíjasok és partnereink, munkatársaink számára.

Elköteleztünk vagyunk jelen irányelv és helyes gyakorlataink rendszeres felülvizsgálata mellett.

IPARÁGI UTÁNPÓTLÁS

A Magyar Telekom Fenntarthatósági stratégiája – a lakosság és az ügyfeleink digitális képzettségének fejlesztése mellett – az iparági utánpótlás biztosítását is feladatának tekinti, hiszen a szakértői utánpótlás biztosításának nehézségei potenciális kockázatot jelenthetnek szolgáltatásunk minőségének folyamatos biztosítása, javítása, fejlesztése szempontjából. Annak érdekében, hogy ügyfeleink számára mindig a lehető legmagasabb minőségű szolgáltatást nyújtsuk, a legkiválóbb szakemberekre van szükségünk. Ehhez elsősorban versenyképes szakképzési háttérre van szükség.

A **T-Labs** (Telekom Innovation Laboratories, Berlin) kezdeményezésére és finanszírozásával az ELTE-n 2016 szeptemberétől működik az Adattudományi és Adatechnológiai Tanszék, az épülő EU Labs kutatói hálózat első pilléréként.



A Magyar Telekom szerepe az oktatási és kutatási tevékenységek támogatásában ölt testet.

2021-ben **stratégiai együttműködést** kötöttünk a Budapesti Műszaki SZC Puskás Tivadar Távközlési és Informatikai Technikummal, a Miskolci SZC Kandó Kálmán Informatikai Technikummal és a Székesfehérvári SZC Széchenyi István Műszaki Technikummal.

Az együttműködések célja, hogy lehetőségeinkhez mérten segítsük az oktatási anyag naprakészen tartását és segítsük a partnerintézményeket a távközlési szakmák népszerűsítésében.

Ezenkívül diákmunka-lehetőséget biztosítunk az intézmény tanulóinak. 2021 őszén több alkalommal tartottunk pályorientációs előadást, ahol a tanulóknak lehetőségük nyílt mélyebb betekintést nyerni a távközlés rejtelmeibe.

Ezenkívül **együttműködési megállapodást** kötöttünk a Széchenyi István Egyetemmel, melynek célja a villamosmérnök duális képzés szakmai gyakorlatának biztosítása.

2021 decemberében **megalakult a „Deutsche Telekom Csoport IT kihelyezett tanszéke” az Óbudai Egyetemen**, mely a Deutsche Telekom IT Solutions, a T-Systems Magyarország és a Magyar Telekom Nyrt. közös oktatási platformja.

A **Kickstart karrierprogram** első évfolyamának 90%-a, azaz 18 fő folytatta tevékenységét teljes munkaidős pályakezdő pozícióban a Magyar Telekomnál. A program második évfolyamára 22 felsőoktatásban tanuló hallgató csatlakozott 2021 szeptemberében. Az egyéves program során pályakezdeket érintő szakmai és soft-skill tréningek, design thinking tréningek várták a gyakornokokat. A vállalat egészét lefedő területeken működő Kickstart gyakornokok az agilis módszer jegyében közös féléves projektfeladaton dolgoznak, erősítve ezzel a – napjainkban egyre fontosabb – keresztfunkcionális csapatban való működés képességét. A közös projektfeladat valós üzleti igényen alapul, ezzel is erősítve a program jelentőségét, a Magyar Telekom fejlődésével párhuzamosan.

A 2020 márciusában indított **Telekom Kraft** fiataloknak biztosít lehetőséget arra, hogy megmutassák magukat. Teszi ezt egyrészt a **KraftRoad** programjával, amely saját projektjeik kidolgozásában, fejlesztésében segít képzésekkel, eseményekkel. 2021-ben 9 saját projekten dolgoztak a jelentkezők. De nemcsak ötletekkel érkehetnek a tettekész fiatalok, hanem lehetőségük van különböző Telekom projektekben is részt venniük, ezzel is szakmai tapasztalatot szerezve: így kerülhetett például egy tehetséges fiatal műve az egyik Telekom üzlet falára és vált azóta a Kraft grafikusává, vagy így mutatja meg több forgatott Kraft anyag is egy fiatal friss diplomás rendező munkáját.

2021. szeptemberében pedig a **KraftLab** is megnyitotta kapuit Debrecenben, ahol különböző eszközök állnak a fiatalok rendelkezésére a videó stúdiótól a podcast stúdióig át a programozható robotkarig.



EDUTAINMENT, INSPITAINMENT

Mobiltudósok

A Telekom-üzletekben dolgozó Mobiltudósok készségesen segítenek minden betérő ügyfélnek az eszközökkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos tudnivalókban. Elmondják azt is, hogyan és mire érdemes használni az internetet, miként nyújthat segítséget a mindennapok során (ügyintézés, vásárlás, bankolás). A Mobiltudósok tudásukat online is megosztják: a legfrissebb technikai vívmányokról, eszközökről, hasznos tudnivalókról, érdekességekről szóló Mobiltudós blog a Telekom [Facebook-oldalán](#) olvasható.

Hello Biznisz

A Hello Biznisz program célja, hogy segítsünk eligazodni a hazai kisvállalkozásoknak az ügyvitel, a munkaerő-menedzsment, a marketing, az értékesítés vagy a pénzügyek útvesztőjében. Praktikus hírekkel és információkkal segítjük feldolgozni a kérdésköröket, mindezt írott és videós formában is a program [weboldalán](#).

D Terv – Hello Biznisz

2021 nyarán a Hello Biznisz edukációs platformján **D terv** néven elindult a hazai kkv-k digitális fejlődését segítő program. 2020-ban a járványhelyzet megmutatta, hogy a digitalizáció nemcsak a könnyebb boldogulás útja lehet, hanem sokszor az egyetlen is: a vállalkozók ma már tudják, hogy a digitális eszközök, megoldások mennyire fontosak, ám nem minden kisvállalkozás magabiztos még ezek használatában, illetve vannak, akik még idegenkednek tőle. A Telekom Hello Biznisz D tervek segítségével egyszerűen alkalmazható, másolható gyakorlati útmutatókat, már bizonyított, kész digitális esettanulmányokat kapnak a vállalkozások, amelyek ráadásul bárki számára ingyen elérhetők a program oldalán.



A te vállalkozásod is digitalizálható
egy Digitalizációs terv segítségével!

ChiliYard
www.chiliyard.hu

D TERV

Részletek

Edutainment/inspitainment tartalmak

Edutainment és inspitainment tartalmaink segítségével képessé tesszük felhasználóinkat, hogy a digitális világ vívmányait a saját technológiai igényeiknek megfelelően használhassák, és ezáltal életüket fenntarthatóbban, egyszerűbben és digitálisan élhessék. A program során tartalmainkat több millió alkalommal nézték végig YouTube- és Facebook-csatornákon, és váltak a **MOST generáció** tagjává.

Telekom Fórum

A **Telekom Fórum** közösségi felületén meglévő vagy leendő ügyfeleink beszélgethetnek, információt cserélhetnek a Magyar Telekom szolgáltatásairól, illetve számos témakörben tájékozódhatnak az internet-, okoseszköz- és tartalomhasználattal kapcsolatban. Érdemes mindenkinek ellátogatnia az oldalra: sok kérdésre a legilletékesebbektől, a felhasználóktól kaphatnak válaszokat. A felületet a vállalat szakértői moderálják.

Teachtoday – Telekom a tudatos internethasználatért

Felélős nagyvállalként feladatunk, hogy segítséget nyújtsunk az internet biztonságos használatához. Arra törekszünk, hogy minden korosztály okosan és tudatosan éljen a digitális világ lehetőségeivel, és megszünjön az ország egyes területei között fennálló digitális szakadék. 2017 novemberében a vállalatcsoport többi tagjához hasonlóan a Magyar Telekom is csatlakozott a Deutsche Telekom Teachtoday nevű kezdeményezéséhez, ezáltal lehetőséget teremtve az edukációs tartalmak online, széles körben való terjesztésére.

A **Teachtoday oldalon** található cikkek a mindennapi élethelyzetekhez igazodnak, nyomon követik és magyarázzák a fiatalok internethasználati szokásait, figyelembe véve az eltérő igényeket és életkörülményeket. A platform gyakorlati tippeket, megoldásokat kínál szülőknek és gyermekeknek egyaránt olyan aktuális témákban, mint pl. adatvédelem, Big Data, közösségi hálók, mobilhasználat vagy a népszerű alkalmazások használata. A témafeldolgozás változatos: esettanulmányok, interjúk, tippek, infografikák, magazin, játékok váltják egymást. Két korosztályban mediakompetencia-tesztet is ajánl az oldal.

2021-ben a Magyar Telekom digitális felelősségvállalást célzó programjai több mint 2 millió főt értek el országszerte.

A GYERMEKEK VÉDELME A DIGITÁLIS VILÁGBAN

A Magyar Telekom elkötelezett a gyermekek, valamint szülei biztonságos tartalomhasználatának támogatása mellett. Célunk, hogy minden gyermek és fiatalok élvezhetők és biztonságos környezetben férjen hozzá a számára szükséges információkhoz.

Gyermekvédelmi honlapunk ellenőrzött tartalmakkal, tanácsokkal, gyerekeknek szóló oktatással segít abban a gyermekeknek és szüleinek, hogy felkészüljenek a digitális felületek használata során felmerülő veszélyekre.



Legyélte! Biztonságban a neten

A Magyar Telekomnál hiszünk abban, hogy minden gyermeknek joga van élni a technológia vívmányával, kihasználni a digitalizációban rejlő lehetőségeket, hogy jobban éljenek, fejlődjenek, és előbbre jussanak. Célunk, hogy minél szélesebb körben biztosítsuk a gyerekek számára az információhoz való hozzáférést, a szabad véleménynyilvánítást, a magánszférához és az egyenlő bánásmóddhoz való jogot, ugyanakkor felelősséggel tartozunk azért, hogy mindezt biztonságos módon tegyék, helyes viselkedést tanúsítsanak az online térben, és semmilyen módon ne válhassanak áldozattá.

Mit teszünk?

Minden gyermek számára biztosítjuk a technológiához való hozzáférést és a biztonságos, korosztálynak megfelelő online környezetet a kockázatok minimalizálásának érdekében.

- Üzleteinkben a Mobiltudósok technikai segítséget nyújtanak az eszközök biztonsági beállításához, szűrőszoftverek eszközre való telepítéséhez.
- Készülékeinket alapértelmezetten magas fokú adatvédelmi beállításokkal értékesítjük.
- A termékek és szolgáltatások tervezésénél, fejlesztésénél és bevezetésénél a gyermekek jogainak biztosítását szem előtt tartjuk.

A biztonságos internetezés és a minőségi online tartalomfogyasztás érdekében ismeretterjesztő anyagokat osztunk meg online felületeinken.

- Részt veszünk a központi szervezésű programokban, melyeknek célja a biztonságos környezet kialakítása, valamint a digitális írástudás terjesztése, pl. **Digitális Témahét**.
- **Digitális szülő vagyok kampánnyal** támogatást nyújtunk a szülőknek a tudatos social media jelenléttel és a felelős posztolással kapcsolatban.
- **Edukációs anyagokat** biztosítunk otthoni és iskolai felhasználásra, pl. AwareNessi-kiadványok, Gyermekvédelmi e-learning.

Digitális szülő vagyok – edukációs program szülőknek a Magyar Telekom és a Hintalovon Alapítvány együttműködésében.

A Magyar Telekom a **Hintalovon Alapítvánnyal** partnerségben, véleményvezérek bevonásával indított edukációs programot Digitális szülő vagyok néven. A kampány felhívta a szülők figyelmét a gyermekek online térben való megjelenésének lehetséges veszélyeire, és iránymutatást adott, hogyan lehet tudatosan és biztonságosan tartalmakat megosztani a közösségimédia-felületeken.

Statisztikák szerint világszerte közel 1000 fotót töltünk fel az Instagramra percenként és több mint 95 millió posztot és videót osztunk meg naponta a felületen. Kutatási eredmények bizonyítják, hogy azok a fotók, ahol arcunk is látszik, 38%-kal több like-ot kapnak, mint azok, melyeken nem szerepel emberi arc a képen. Az, hogy online kapcsolatban maradjunk, és megoszthassuk egymással életünk fontos pillanatait, az elmúlt évben talán még fontosabbá vált, mint korábban bármikor. Ugyanakkor legalább ilyen fontos, hogy továbbra is vigyázzunk egymásra, online is. Felnőttként van lehetőségünk eldönteni, mit és milyen módon szeretnénk megosztani magunkról a közösségi médiában, de vajon gondolunk-e arra, hogy milyen veszélyeknek tesszük ki gyermekeinket, ha róluk töltünk fel képeket?

BEENGEDNÉL EGY IDEGENT A GYERMEKED SZOBÁJÁBA?

A kezdeményezés célja az volt, hogy felszínre hozzuk a témát, feltegyük a fontos kérdéseket, katalizáljunk beszélgetéseket és végső soron a pozitív változást. A mai szülők mind digitális szülők, akiknek egyedi és korábban nem ismert kihívásokkal és problémákkal kell szembenéznük a gyerekneveléssel kapcsolatban, amire új válaszokat és megoldásokat kell találniuk.

A kampány központi eleme a Hintalovon Alapítvány szakmai partnerségében megalkotott online kérdőívet tartalmazó **microsite** volt. A kérdéssor kitöltésével mindenki felmérheti, mennyire vannak biztonságban gyermekeiről készült, közösségi csatornákra feltöltött képei, videói, egyben visszajelzést kap, hogyan érdemes biztonságosan posz-

tolni. Az oldal kreatív megközelítése abból indult ki, hogy a gyermekek leginkább otthon, a szobájukban érzik magukat leginkább biztonságban, hiszen ez a tér olyan nekik, mintha egy szentély lenne. Minden egyes, a szülők által a gyerekről feltöltött kép ezt a szentélyt rombolja: mert bár a család mindig a cuki pillanatok és a kedves emlékeket látja a gyerekekről készült fotókban, a megosztott képek olyan emberek szeme elé is kerülhetnek, akik információt vagy a legrosszabb esetben lehetőséget látnak benne. Kampányunkban ezeket az illetéktelen bekukucskálókat személyesítettük meg, meghökkentő módon vizualizálva őket, akik a digitálisan megosztott képek hatására sokkal közelebb kerültek már a gyerekekhez, mint azt valaha is gondolhatták volna a szülei.

A „Digitális szülő vagyok” kampány több mint 4 millió embert ért el, több mint 30 ezren töltötték ki a kérdőívet. A kampány alatt és azt követően is a program számos beszélgetést generált, és a kommunikációs stratégiának köszönhetően közel két hónapon keresztül aktívan foglalkoztatta a téma a közvéleményt és a sajtót. Az ügy mellé álltak ismert hazai véleményvezérek: Lilu, valamint Tatár Csilla műsorvezető mellett több, Instagram-csatornát kezelő ismert szülő, akik elkötelezettek a felelős online működés mellett. Számtalan visszajelzést kaptunk szülőktől, akik arról számoltak be, hogy programunk hatására átgondolták és megváltoztatták posztolási szokásaikat. Számunkra mégis az az igazi eredmény, ha a szülők digitális felelősséggel, tudatosan használják a social platformokat, és ezt a jó példát adják át gyermekeiknek is.

Az online kérdőív [itt](#) található.

Szülőknek

Szülőként nehéz eligazodni gyermekeink online világában. A **Teachtoday platformon** utánaolvashatunk az alkalmazások előnyeinek, hátrányainak, például megtudhatjuk, miért szeretik annyira a fiatalok a TikTokot. Az online tartalmak alapján tartalmas beszélgetést kezdeményezhetünk gyermekünkkel az adatbiztonságról vagy a cyberbullying jelenségről. Az oldal tanácsokkal szolgál akkor is, ha nem tudjuk, milyen életkorban adjunk mobilt a gyermekünk kezébe, illetve a mobilhasználati megállapodási sablon segítségével ösztönözhetjük gyermekünket az alapvető szabályok betartására.

Pedagógusoknak

A **Teachtoday** a pedagógusok munkáját a digitális oktatásba azonnal beépíthető, kidolgozott modulokkal, jó gyakorlatra építő, kidolgozott példákkal segíti. A diákokkal közösen hozhatnak létre például Média Kalandparkot, vagy kibővíthetik tudásukat a Legyél meteorológus! projektben.

Okosóra gyerekeknek

Sokan nem szívesen vesznek 6–12 éves gyermeküknek okostelefont, mert ők még nem feltétlenül tudnak vigyázni rá, a szülők pedig nem tudják megfelelően kontrollálni a gyermekek tevékenységét az online térben. Ugyanakkor a biztonságérzet fontos szempont abban az esetben, amikor mégis okostelefont adunk – sokszor talán túl korán is – gyermekeink kezébe. Ezt az igényt látva tettük elérhetővé kínálatunkban 2018. december 1-jétől a MyKi Gyerek okosórát.

Gyerekeknek

A tudatos eszközhasználatot észrevétlenül sajátíthatják el a gyerekek a **Teachtoday oldal** böngészése során. Olvashatnak hasznos alkalmazásokról az Appajánlóban, de infografikán keresztül arról is tippet kaphatnak, hogyan kell igazán jó videót készíteni.

A Scroller letölthető magazin angol nyelven a kisebb gyerekeknek szól.

