

# **D***i***A****L****O****G** magazin

## **DIGITALISIERUNG**

Anywhere. Anytime. Any Device.

Wertekompass Ihrer digitalen  
Transformation

Wir schaffen Einzigartiges

## **COMPLIANCE**

Compliance 2020 im Mittelstand

Compliance oder der Glaube an die  
richtige Einstellung

Gestern utopisch – heute ein Muss!

Digitale Ausgabe:



© issuu

[www.issuu.com/dialog-magazin](http://www.issuu.com/dialog-magazin)

ISSN-Nr. 2198-6819: 8,90€  
[www.dialog-magazin.de](http://www.dialog-magazin.de)

ENTERPRISE INFORMATION MANAGEMENT

## **DIGITALISIERUNG – WIR DENKEN WEITER**

Interview mit Michael Fichtner, CIO des FC Bayern München zum  
Fan im Mittelpunkt der digitalen Strategie

# SAVE THE DATE

LEGAL  EVOLUTION

30. NOVEMBER 2020

01. DEZEMBER 2020

KAP EUROPA, FRANKFURT A.M.

Powered by the  
*World's Greatest Participants.*

# Digital Operations – Haltung bitte!

Wie wir den Alltag verändern werden oder sind wir nur die Getriebenen?

Liebe Leserin, lieber Leser,

Es ist an der Zeit, denke ich, - nicht nur wegen der aktuellen Situation in der Corona-Krise - sich der Zukunft zu stellen, positiv den Herausforderungen entgegen zu sehen und unsere Chancen zu entdecken.

Ignoranz, Leichtsinnigkeit und auch Panikmache sind weder in der derzeit größten Krise seit Jahrzehnten, noch im (jetzt) scheinbar unwichtigen Thema Digitalisierung angebracht. Krisen haben Potenziale für Veränderungen, Verbesserungen und Neugestaltungen. Bei Corona haben wir schnell (?) in den Krisenmodus geschaltet. Haben Sie das beim Thema Digitalisierung schon einmal ansatzweise gehört? Jetzt brechen Sie bitte nicht gleich den Stab über mich. Ja, es ist ein nicht ganz passender Vergleich bei der Bedrohungslage „Corona“. Alle Experten sind sich einig, was wir brauchen, ist „Zeit zum Handeln“. Es ist ernst, aber nicht hoffnungslos!

Wer sich aber darauf verlässt, dass nach der Krise alles so weitergeht wie bisher, der hat die Zeichen der Zeit nicht verstanden. Gerade jetzt, wo u.a. Home-Office ein Teil der Lösungsszenarien bei Corona darstellt, wo die IT funktionieren sollte, an jedem Standort, in jedem Dorf. Wo IT-Sicherheit die Grundlage aller Logistikprozesse, Versorgungsplanungen, Datenerhebungen usw. ist, stellt auch der (die)

Letzte fest, o Gott, wo ist Deutschlands Vorreiterrolle geblieben? Eine Studie 2019 zeigte noch, dass 40 % der Unternehmen keine Zeit hatten, den digitalen Wandel aktiv zu gestalten. „Sie seien ausgelastet...“, war die mehrheitliche Antwort. Keine Zeit für Maßnahmen gegen Corona, geht's noch?

Jetzt stellen wir alles auf den Prüfstand. Wir brauchen, wir fordern Solidarität und Teamgeist. Vielen wird nun aber auch klar, dass der neue „Geist“, die neue Haltung zur Digitalisierung, Gesellschaftsgrundlage der Zeit sein sollte und kein „das kommt ja eh“. Die lange, viel zu lange gespürte Ideenlosigkeit und Mitmachabwehr in Sachen Digitalisierung weicht, rasant wie ich meine, dem „jetzt geht's aber ab“. Das ist gut!

Weist uns doch die jetzige weltumspannende Situation darauf hin, uns auf die epochalen Stärken der Menschheit zu besinnen: in der Gruppe jagen, teilen, behüten, erleben, verändern, entdecken. Einzelkämpferdenken, Tunnelblick oder gar abwarten, dass es ein Anderer schon richten wird, kann und darf es nicht mehr geben weder in der Digitalisierung noch in der jetzigen Situation. Stellen Sie sich mal Folgendes vor: Teamarbeit bedeutet, wenn der eine nicht kann, springt der andere ein. Das Teilen



von Wissen stellt eine Grundidee des digitalen Wandels dar. Die Gestaltung und Anpassung der Geschäftsmodelle und -prozesse wird als Teamleistung verstanden. Auch wenn es pathetisch klingen mag, ich würde dazu die „(digitale) Solidaritätskultur“ ausrufen!

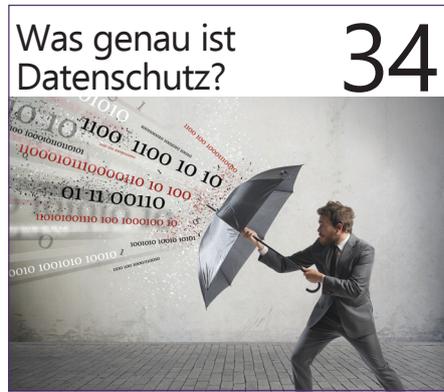
Dafür gibt es viele Beispiele, wir haben diese, schon seit vielen Jahren, im DiALOG-Magazin für Sie zusammengetragen. In lebendigen Erlebnisberichten, Ideensammlungen, praktischen Erfolgen und visionären Gedankenspielen können Sie in der diesjährigen Ausgabe hoffentlich vieles für Ihren digitalen Alltag entdecken. Ob Sie ein digitales Projekt leiten, Teil einer digitalen Strategie sind oder sich einfach fit machen wollen für eine mögliche Verantwortung im Gestaltungsprozess, unser Redaktionsteam ist sich sicher, Sie finden hier den richtigen Input für sich. Wir sind präsent für alle, ob paperless, virtuell oder mit viiiieel Haptik im Druck. Wir freuen uns über Ihre Anregungen und Verbesserungsvorschläge und wünsche Ihnen wie immer, auch in schwierigen Zeiten,

viel Spaß beim Lesen  
Ihr Steffen Schaar



**Trendsetter im Gespräch** **6**

**Was genau ist Datenschutz?** **34**




**Teamwork über den Wolken** **18**

**Ende oder Anfang von Big Data?** **40**




**Gestern Utopie, heute ein Muss!** **22**

**Preisträger stellen sich vor** **47**




**Denn der Kunde verlangt danach** **72**

**Compliance 2020 im Mittelstand** **58**




**Utopie, Zukunft, Realität?** **76**

**Der Ball ist rund ... und rasselt halt** **62**




**Compliance weitergedacht** **68**

**Wo, wie und wann man will** **44**



Impressum  
DiALOG - Das Magazin für Enterprise  
Information Management Ausgabe 2020.

Haben Sie Anregungen, Fragen oder Kritik?  
Über Ihr Feedback freuen wir uns.

Herausgeber:  
The Quality Group GmbH  
Konrad-Zuse-Platz 1, 71034 Böblingen  
Telefon: +49 7031 306974-100  
Internet: [www.tqg.de](http://www.tqg.de)

Verantwortlicher Redakteur:  
Steffen Schaar  
Telefon: +49 7031 306974-201  
E-Mail: [steffen.schaar@tqg.de](mailto:steffen.schaar@tqg.de)

Redaktion:  
Cornelia Geiselhart  
Telefon: +49 7031 306974-204  
E-Mail: [cornelia.geiselhart@tqg.de](mailto:cornelia.geiselhart@tqg.de)  
Simon Feess  
Telefon: +49 7031 306974-202  
E-Mail: [simon.feess@tqg.de](mailto:simon.feess@tqg.de)  
Claudia Köhler  
Telefon: +49 40 689468-41  
E-Mail: [claudia.koehler@tqg.de](mailto:claudia.koehler@tqg.de)

Bildnachweis:  
123RF, Business Keeper AG, engelbert strauss  
GmbH & Co.KG, fotolia, Hubtex Maschinenbau &  
Co.KG, Jona Schmitt, K11 Consulting GmbH, Legal  
@evolution, LIB-IT DMS GmbH, Lukas Smirek,  
Michael Golinski - MG Fotografie, Philip Keil, The  
Quality Group, Unity AG, VÖI e.V.

Haftungsausschluss:  
Alle Angaben wurden sorgfältig recherchiert  
und zusammengestellt. Für die Richtigkeit und  
Vollständigkeit des Inhalts übernehmen Heraus-  
geber und Redaktion keine Gewähr.

## Inhalt

- 3 Editorial
- 6 Trendsetter im Gespräch  
Digitalisierung in der  
Champions League
- 16 Compliance-Organisation  
10 Bausteine einfacher  
Compliance
- 18 Von Piloten lernen  
Teamwork über den  
Wolken
- 22 Compliance Excellence  
Gestern utopisch, heute ein  
Muss!
- 26 Wertekompass Ihrer digita-  
len Transformation
- 28 Von der Technologie zu Use Cases  
Blockchain nach dem Hype
- 32 Nachgefragt  
Drei Fragen an Just Johnny
- 34 Digitalisierung  
Datenschutz – bleib mir  
weg mit dem Scheiß
- 38 Legal Tech & Design Thinking Award  
Wir belohnen Leistung
- 40 GoBD & DSGVO  
Das Ende oder der Anfang  
von Big Data?
- 44 New Work  
Wo, wie und wann man will
- 47 DiALOG-Award 2019  
Weg von der Insel  
Anywhere. Anytime. Any Device.  
Zentrales IT-Management mit Indivi-  
dualität  
Transparente Überwachung von Unter-  
nehmensprozessen
- 58 Exzellenz im Kerngeschäft  
Compliance 2020 im Mit-  
telstand
- 62 Blindenfußball  
Der Ball ist rund
- 66 Informationsmanagement  
Wir schaffen Einzigartiges
- 68 Prüfungs- & Genehmigungsprozesse  
Wir denken Compliance  
weiter
- 72 TQG LotterySuite  
SWAN – denn der Kunde  
verlangt danach
- 76 Digitale Kundenverträge  
Utopie, Zukunft, Realität?
- 78 Return  
Compliance oder der Glau-  
be an die richtige Einstel-  
lung

Lieber Herr Libuda, seit vielen Jahren sind Sie ein Mann der klaren Worte, haben sich dem Thema Anstands- und Wertekultur, Verhaltenskodex und Regelwerken verschrieben. Ja, ich weiß, als Experte nennen Sie es natürlich „Compliance“. Schon als wir uns vor Jahren kennenlernten, strotzten Sie nur so mit Ideen und Visionen. Ihre Begeisterung und Ihr Tatendrang im Sinne der anstehenden Veränderungen überzeugte gerade, oder soll ich jetzt gleich sagen, vor allem wegen der aktuellen Situation von Compliance und Anstandskultur in den Unternehmen, der Verrohung der Sprache und Sitten, des Verfalls von Kommunikationsqualität, schlechthin der emotionalen Kompetenz. Sie waren da schon viele Jahre in der Verantwortung in dieser Rolle in einem globalen Unternehmen. Jetzt haben Sie IHREM „Veränderungsprozess“ noch einmal richtig Dynamik gegeben. Sie wechselten die Seite und übernahmen die Rolle der Protagonisten, der Trendsetter und Prediger oder gar der Wellenreiter auf der digitalen Welle, die den Aufbruch der künstlichen Intelligenz zur Vormachtstellung über den Menschen voranschreibt. HALT! – oder sind Sie das nicht? Sie stellen sich in den Dienst der Bewahrung und Schöpfung von historisch wertvollen Normen und Regeln, neudeutsch Compliance. „Mutig!“ – wo andere sich wegduckten, wegschauen und warten .... auf wen denn wohl? Nein, Sie finden klare Worte. Ob bei der Einführung von Compliance Management Systemen in begleitender Beratung oder als In-terims Experte beim Aufbau von Organisationen in Themen wie Datenschutz, Legal und Compliance. Bei Ihnen gilt kein „Durchwurschteln“, kein „Stückwerk“, Sie nennen es digitale Strategie. Sie laufen zur Höchstform auf, wenn es darum geht, Menschen und Organisationen auf dem Weg der Normative, der Identifikation und der Regelkonformität zu begleiten, richtig zu steuern und den passenden Weg zu finden. So „von Mensch zu Mensch“. Mit Persönlichkeit, mit Legal Advice, aber vor allem mit GMV – gesundem Menschenverstand.

Das macht Sie in meinen Augen sympathisch und lässt mich mutig fragen: „Nehmen Sie Ihren Elan, Ihre Energie aus Ihrer seit vielen Jahren erfolgreichen Compliance Beratung? Oder ist es eine Mischung aus Leidenschaft, emotionaler Kompetenz und persönlichem Engagement? Dabei schwätzt die halbe Welt von künstlicher Intelligenz, tausende Tätigkeitsbereiche verschwinden, Arbeitsplätze fallen weg, die Generation Y und Z liebt die Work-Live-Balance mehr als je zuvor. Woher nehmen Sie also Ihren Mut und Ihre Motivation den Menschen in den Mittelpunkt Ihres Handelns der digitalen Transformation zu stellen? Sie können sich doch nur dabei verbrennen, oder?“  
Lieber Herr Libuda, wir erwarten ihren Return postwendend. Möglicherweise mit einem knallharten Spin, der uns ermutigt Ihnen ohne Kompromisse zu folgen. Oder, Sie retournieren mit einem butterweichen Slice, so ganz weitsichtig, aber nicht vorsichtig, sondern gezielt platziert. Ich freue mich auf den nächsten (Schlag-) Wortwechsel, ganz im (DiALOG)-Sinne und bin Ihnen schon jetzt hochachtungsvoll verbunden.  
Ihr Fan Steffen Schaar

Herrn Libudas „Return“ finden Sie auf Seite 78.

Trendsetter im Gespräch

# Digitalisierung in der Champions League



Der Fan im Mittelpunkt der digitalen Strategie des Unternehmens FC Bayern München

Michael Fichtner, CIO des FC Bayern München, leitet seit 2014 die IT eines der führenden Fußball Clubs in Europa. Mit seiner langjährigen Berufserfahrung ist er beim Erreichen der Champions League in Sachen Digitalisierung und der Umsetzung der IT Strategie des Unternehmens FC Bayern bei der Verschlinkung der komplexen Systemlandschaft Leitfigur, Visionär, Teamplayer und Motor für das gesamte IT Team. Er prägt die Strategie mit der Fokussierung auf Produkte und Technologien von SAP. 2010 führte er die Freudenberg IT zur „Best IT GmbH“ und 2016 wurde er zum „CIO des Jahres“ gewählt. Als ein Mann mit klarer Orientierung prägt er sein Team, geht voran und stellt seine Ziele in den Dienst der Strategie. Grund genug um nachzuhaken, seine Ideen und Vorstellungen, seine Positionierung und Umsetzungsstrategien zu erkunden und mehr über sein „digitales“ Erfolgskonzept zu erfahren.

*Schaar: H. Fichtner, wir freuen uns, Sie heute in unserer bewährten Kategorie „EIM – Kompass“ vorstellen zu dürfen und bedanken uns für Ihre Gastfreundlichkeit bei Ihrem Heimspiel hier in der Säbener Straße. In Vorbereitung für dieses Gespräch konnte ich viel über die Motivation und Zielorientierung des FCB zum Thema Digitalisierung lesen. Es fällt auf, dass dabei immer klar der Fokus auf dem Nutzen liegt, die Fortschritte immer mit viel*

*Motivation und einer strategischen Positionierung erreicht werden konnten. Kurz gesagt, ein Konzept basierend auf dem Bewusstsein, der*

*Mensch, der Fan steht im Mittelpunkt der digitalen Strategie des Unternehmens. Beschreiben Sie doch bitte mal, zum „Warmlaufen“ sozusagen, Ihre Erfolgsformel und stellen Sie sich dabei mit Ihren wichtigsten Stationen kurz vor.*

Fichtner: Bevor ich zur Freudenberg IT gekommen bin, habe ich mit der GMA, Gesellschaft für moderne

Anwendungstechnologien, ein eigenes Beratungshaus geführt. Davor habe ich fast 13 Jahre für die BASF Projekte machen dürfen. Dort entwickelte sich die Leidenschaft für SAP, natürlich immer gepaart mit dem Beratungsansatz, den bestmöglichen Anwendernutzen zu erzielen. In vielen Eskalationsprojekten, in denen ich eingebunden wurde und erfolgreich unterstützen durfte, war ich Partner,

aufzubauen. Aus einem 14 tägigen Projekt bei einem mittelständischen Unternehmen in Bayern wurden viele Jahre beim FC Bayern München, eine Tätigkeit voller Abwechslungen und Herausforderungen. Eine Zeit, in der wir vieles erfolgreich umgesetzt haben, einige Ideen verworfen haben und noch viele Ideen für Optimierungen haben. Der Fokus ist hierbei immer auf unseren Fan ausgerichtet.

**Es hat viel mit der Bereitschaft zu tun, Verantwortung für sein Handeln zu übernehmen.**

Berater und Mediator. Gemeinsam mit SAP konnten wir dort nicht nur Probleme lösen, sondern teilweise sogar wertvolle strategische Themen entwickeln. 1999 kam ein Auftrag - geh mal für 14 Tage nach München - da gibt es bei einem mittelständischen Unternehmen Probleme und zugleich große Potentiale, eine neue Plattform

*Schaar: ...Fazit also: „Fichtner und SAP untrennbar“ [lacht]?*

Fichtner: Ich hatte das Glück mit SAP zu wachsen, mich zu entwickeln und ich bin heute immer

noch begeistert von den Chancen und der Agilität, mit der wir Themen angehen und lösen können. Dazu hilft mir auch das wertvolle Netzwerk direkt in SAP hinein, da ich mit vielen Kollegen damals „groß“ (... und nicht alt) [lacht] geworden bin. Das ist nicht selbstverständlich, aber sicher nicht das Schlechteste, oder?



onate. ein augenblick. alles

al



*Schaar: Sie haben also die Entstehungsgeschichte von R/3 mitbeschreiben können?*

Fichtner: ...mitbeschreiben? Das wäre schön... sagen wir mitbegleiten... [lacht]. Vor 20 Jahren sprachen wir völlig anders von den Lösungen. Die ersten Großrechnerlösungen wie R/2 wollte man ablösen und kleine, schnellere Client-Serverlösungen etablieren. So kam ich mit R/3 in Berührung und bin bis heute ein Fan vom Plattformgedanken.

*Schaar: ... der damals einen Aufbruch in eine neue Business-Software-Epoche bedeutete. Dabei hilft sicher Erfahrung. Pioniergeist gepaart mit Mut und Offenheit für Neues ist dabei genauso wichtig wie Besessenheit, um über alle Hürden hinwegzukommen. Sie haben dabei viele Erfolge erzielen können. Woher nehmen Sie diesen Geist, diese persönliche Zuversicht den „Berg zu erklimmen“?*

Fichtner: Ich glaube, man muss auch ein bisschen rebellisch sein [lacht]. Im Ernst, es ist in der Tat so, dass ich da ein wenig von meinem Elternhaus vorbelastet bin. Es hat viel mit der Bereitschaft zu tun, Verantwortung für sein Handeln zu übernehmen. Wer sich heute mit Digitalisierung glaubhaft beschäftigt, der kann in dieser immens schnelllebigen Welt nicht immer alles richtig machen, der kann nicht nur Erfolg haben. Da gehört vor allem dazu, bereit zu sein, Entscheidungen zu treffen und das hat viel mit Mut zu tun. Die Zeiten, in welchem man in unseren Positionen Dinge aussitzen oder beharrlich sein kann, sind vorbei. Der nach dem Motto handelt „mal schauen, wie es sich entwickelt und was die anderen machen“, der ist heute falsch in unserer Position. Früher haben wir doch gelernt, der Große frisst den Kleinen, heute frisst der Schnelle den Langsamen. So einfach ist das, die Zeit der Digitalisierung bringt Veränderungen mit sich.

*Schaar: Der FCB ist ein europäischer Spitzenclub, Vorzeigeprodukt des deutschen Sports. Das alles gelingt nur mit der Basis einer systematischen, durchdachten und klar fokussierten IT mit dem Anspruch der „Champions League“, wie Sie mal formuliert haben. Seit mehr als 20 Jahren sind Sie ein Eckpfeiler dieser digitalen Strategie. Werden Sie nie müde?*

Fichtner: Nein, im Gegenteil, es macht Stolz, wenn ich sehe, wie unser junges Team immer wieder neue Lösungen skizziert und zur Anwenderreife bringt. Wir haben Partnerschaften auch mit anderen Clubs [a. d. R. Dresden, Wien und Basel], die unserer Digitalen Plattform ihr Vertrauen schenken und wir das durch Verlässlichkeit

## Als Einzelner kann man in der Digitalisierung nichts erreichen.

und IT-Sicherheit in den Applikationen zurückzahlen können. Das zeigt, dass unser Team hinter unseren Aufgaben steht und begeistert mitgestaltet. Als Einzelner kannst du in der Digitalisierung nichts erreichen. Du kannst vielleicht die Fahne heben, du kannst mit der Fahne auflaufen, aber du brauchst Menschen in deinem Team, die mit dir ziehen und für die Sache brennen. Das ist unser größter Erfolg, das Team ist unsere große Stärke.

*Schaar: Das klingt wie ein gradlinig geplanter Projekterfolg, um sportlich zu bleiben, kein Rundenverlust, fokussiert alle Meilensteine durchlaufen. War es so oder anders formuliert, ist Digitalisierung in Ihren Augen so eindeutig planbar?*

Fichtner: Nein, Nein! In meinen Augen ist Digitalisierung nur begrenzt planbar. Du musst immer auch Versuche starten und dann aber die

Bereitschaft haben zu erkennen, dass dieser Weg der falsche ist oder nicht das gewünschte Ergebnis bringt. Es ist fatal, wenn du merkst, dass du in eine Sackgasse rennst und da dann weiter Zeit zu investierst. Also für mich ist Digitalisierung auch mal bewusst zu sagen, ich versuche es und gehe ein kalkulierbares Risiko ein. Und man muss sich Exit-Szenarien und Parameter bereitlegen, um investierte Zeit nicht sinnlos zu opfern. Häufig sind auch Projekte, bei denen wir gar nicht so mit dem großen Erfolg rechnen, dann plötzlich die erfolgreichsten Projekte für unsere Fans. Wir gehen heute eher prototypisch vor: Wir haben einfach so viele Chancen, so viel Innovationskraft im Team, dass wir Ideen mit den Fachbereichen besprechen, schnell in Prototypen umsetzen, das Feedback, ob die Idee tragbar ist, dann direkt in die Verfeinerung integrieren. Das ist schnell, anwenderfreundlich, nutzenstiftend, aber garantiert nicht am Reiskreis planbar – die Zeiten sind vorbei.

*Schaar: Also die typische „Agile“-Methodik bzw. Arbeitsweise?*

Fichtner: Genau, das ist in meinen Augen der Weg, den du in der Digitalisierung gehen musst. Die „Wasserfall“-Methodik passt heute durch die wahnsinnige Veränderungsgeschwindigkeit und der daraus entstandene Anspruch einfach nicht mehr.

*Schaar: Herr Fichtner, als KeyNote Speaker haben Sie auf dem DiALOG-Kongress in Hamburg von Ihren Projekten u.a. „Digital4.0“ erzählt. Das Auditorium war begeistert. Was waren die Kernstücke Ihrer Vorgehensweise und was kommt danach?*

Fichtner: Unser Projekt „Digital4.0“ war für uns ein Stück weit der Weg in die Unabhängigkeit. Wir hatten sehr viele externe Partner für verschiedene Lösungen. Im Sinne unserer „Kunden“,

unserem Management und unseren Fans mussten wir wieder „Herr über unsere Daten und Prozesse“ werden. Nur so können wir nun wieder die Bedürfnisse schnell erfassen, Prozesse adaptieren und auf Anforderungen direkt reagieren. So erschloss sich unmittelbar die Erkenntnis von 52 einzelnen System(lösungen), dass wir uns auf unseren strategischen Partner einlassen sollten, um die Plattform in Eigenverantwortung aufzubauen, damit unsere Strategie am besten umsetzbar ist.

*Schaar: ...eine Balance zwischen Abhängigkeit und Wettbewerb?*

Fichtner: Ich denke, wenn du Digitalisierung betreibst, hast du immer eine Abhängigkeit. Die Frage ist die Gestaltung der Partnerschaft, intern wie extern. Du baust dir ja auch eine vermeintliche Abhängigkeit zu deinem Personal auf. Für uns und unsere Mannschaft war SAP die richtige Entscheidung. Wir setzen auf eine Standardsoftware mit klarer Philosophie. Wir setzen mit SAP um, was der Standard ermöglicht, alles andere versuchen wir außerhalb von SAP zu lösen. Das macht uns sehr flexibel, deswegen sind wir auch in keiner Abhängigkeit, empfinden diesen Weg und die Entscheidungsfindung daraufhin auch sehr effizient, zielorientiert und auf uns zugeschnitten.

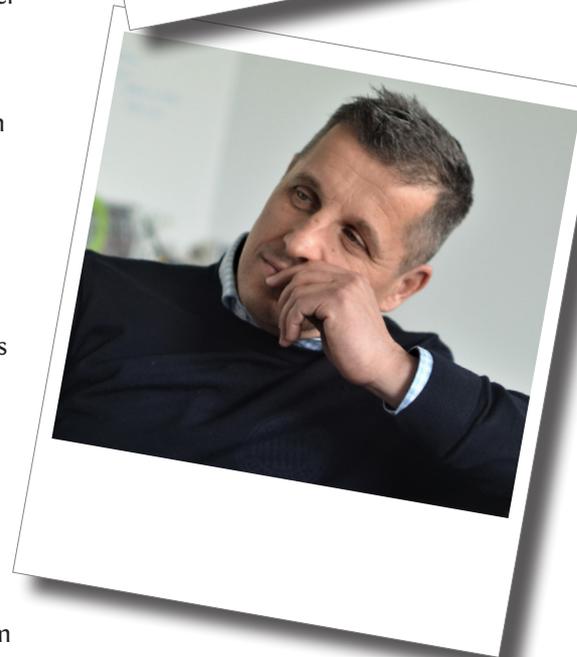
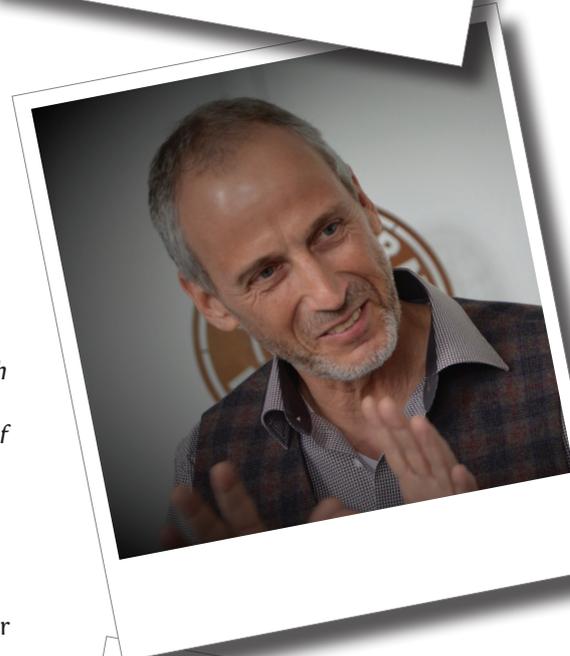
*Schaar: Wie entwickelt sich dabei Ihre Beziehung, Partnerschaft zu Ihren Lieferanten? Wie gestalten Sie den Alltag dabei, welche Erfolgsformeln können Sie uns verraten? Welche Potenziale oder auch Grenzen sehen Sie?*

Fichtner: Also, ich vertrete grundsätzlich die Meinung, dass das klassische Verhältnis Dienstleister - Kunde, bzw. Kunde - Lieferant im Zeitalter der Digitalisierung nicht mehr tragfähig ist. Kurze Zyklen zwingen uns, kreativer, innovativer und kommunikativer zusammen zu arbeiten. Du brauchst eine klare Fehler- und Streitkultur,

denn nicht alles was wir tun, wird erfolgreich sein! Das ist, was unser Handeln prägt und trägt. Klar ist aber auch, dass die Bereitschaft und die Fähigkeit ständig Leistung auf hohem Niveau zu erbringen, ein wesentlicher Faktor für eine dauerhafte Partnerschaft ist. Auch hier gilt, Ausruhen ist Stillstand.

*Schaar: Auch in meiner nächsten Frage spiegelt sich die Triebkraft Ihrer digitalen Strategie. In Bezug auf Ihr aktuelles Projekt des „Golden Customer - der 360 Grad Blickwinkel auf die Fans“ sprechen Sie von Respekt und Wertschätzung. Diese Positionierung, die für mich auch die Grundlage der „Kundenorientierung“ bedeutet, nämlich zuzuhören, emotional die Fans zu erreichen, um dann die richtigen Themen auf den Weg zu bringen – sind Sie da schon angekommen?*

Fichtner: Bezogen auf die Ziele, die wir uns ursprünglich gesetzt haben, sind wir in einem guten Zustand, aber wir wären nicht da, wo wir heute sind, wenn wir uns nicht den aktuellen Themen anpassen würden. Die Fankultur, auch die gesellschaftlichen Veränderungen, ja Ansprüche zwingen uns häufig, schnell, gezielt und direkt auf Situationen zu reagieren. Es ist wie im Sport, Meister werden ist schwer, Meister bleiben noch viel schwerer. Auf den Erfolgen auszuruhen, gibt es an keinem Tag, denn was wir gestern erreicht haben, ist nicht mehr das, was uns heute antreibt. Man lernt ja auch aus jedem Projekt, man ist ständig im Austausch mit den anderen Clubs und auch Unternehmen. Wir sprechen mit neuen Start-Ups, sammeln Ideen auf allen Ebenen, schauen uns den Markt an und entwickeln so im Team ein Gefühl für Trends und Entwicklungen. Das ist für uns, für mich eine elementare Grundlage von Strategie.





*Schaar: Sie haben in einem Interview den Satz formuliert: „... die vernetzten Kundenerlebnisse überall zum richtigen Zeitpunkt mit den Fans zu verlinken“. Ein Denk- und Handlungsmuster? So von „Mensch zu Mensch“ sozusagen und nicht an der IT fokussiert, was ich persönlich am besten finde. Fahren Sie damit auf Sieg in einem Spiel oder auf die Meisterschaft, um im Sportjargon zu bleiben?*



Fichtner: Naja, auch hier gilt, was ich vorhin gesagt habe. Damals wären wir zufrieden gewesen mit dem, was wir heute haben. Aber heute sehen wir, dass es ganz neue Möglichkeiten gibt. Zufriedenheit macht sorglos, du verlierst den Antrieb. Ich glaube wie vor 20, 25 Jahren ist es heute nicht mehr so, dass du sagen kannst, dein Projekt ist fertig. Digitalisierung ist für uns die ewige Beta-Phase, du weißt genau, das was du eben fertig gestellt hast, ist nicht fertig, es geht direkt in den Change hinein, ein ständiger Prozess der Neuerung.



*Schaar: Früher haben wir doch gedacht, „Zahlen, Daten, Fakten“ sind fürs Management. Daten sind heute der „Fingerabdruck“ unseres Handelns, sind der Wettbewerbsfaktor Nr.1. Eure Projekte sind historisch betrachtet auch Ausdruck eines Paradigmenwandels. Weg vom IT-Denken hin zum Nutzen vom wem?*

Fichtner: Dem Fan! Was Sie sprechen, ist doch im Kern ganz einfach, Entscheidungen vom Bauchgefühl wegzuführen hin zu Faktenbasierten Entscheidungen. Wenn wir verstehen, dass es in unserem Erfolg, in allem was wir tun, letztlich um die Freizeit unserer Fans geht, wird schnell klar, dass wir wissen müssen, was sind die Bedürfnisse und welcher Content von uns erwartet wird. Spezifisch und nicht generisch. Es geht nicht um die Häufigkeit, sondern es geht um die Relevanz, Dinge, die Gefühle auslösen,

die Interesse wecken, dann kommt Identifikation als Ausdruck der gegenseitigen Wertschätzung. Das spornt uns an, auch wenn wir jetzt schon die weltweit größte Fangruppe haben.

*Schaar: Als FCB spielt ihr nicht nur Champions League im Sport, sondern seid in vielen anderen Dingen top. Auf dem Platz ist die 4er Kette derzeit das Maß aller Dinge, im Business die Digitalisierung. Wie hat die Digitalisierung den Sport und den Verein verändert? Wie beobachten Sie die Entwicklung des FCB, Vorbilder, die Trends setzen?*

Fichtner: ...da habe ich keine Ahnung [lacht]! Natürlich müsste man dazu vor allem auch unser Umfeld bis hin zu unseren Fans befragen, wie sie darauf reagieren. Aber im Prinzip haben wir zwei Dinge, die wir mit der Digitalisierung verknüpfen. Zum einen bieten wir Services für unsere Fans als Self-Service. Fans können Daten selbst aktualisieren, hinterlegen Präferenzen, teilen Interessen und Meinungen mit uns, mit denen wir arbeiten können. Hier zählt auch wieder Vertrauen! Zum anderen sind natürlich unsere internen Abläufe und operativen Einheiten zu unterstützen. Es gilt, unsere Organisation bei der Prozessstandardisierung und -erleichterung mit intelligenten Lösungen bestmöglich zu digitalisieren. Früher haben wir manchmal zu oft alles mitgemacht, heute sind wir da klarer fokussiert.

*Schaar: Sie sprechen oft die Rolle des Teams in diesem Zusammenhang an. Naja, Heimspiel sozusagen. Wie positioniert sich der bekannteste Sportimage-träger in Deutschland als Arbeitgeber, bekommt ihr immer nur die Besten?*

Fichtner: Das ist eine Fehleinschätzung. Ja, wenn wir eine Stelle ausschreiben, bewerben sich vermutlich zunächst viele Menschen. Qualitative Bewerbungen zu bekommen, ist für uns jedoch genauso schwierig wie für jeden anderen. Wir gehen einen Weg, und den gehen wir konsequent, wir

arbeiten mit jungen Leuten, mit Berufseinsteiger und wir bilden aus. Wir setzen ganz gezielt auf Nachwuchs. Um den Wahnsinn, der sich da draußen im Personalbereich rund um die Digitalisierung aufzutut, nicht mitgehen zu müssen. Vielleicht bist du manchmal langsamer in Projekten, vielleicht machst du auch mal Fehler, die du nicht machen würdest, wenn du ein erfahrenes Team hast, aber wir gehen bewusst den Weg und da bin ich auch dankbar, dass wir den gehen können. Und das ist dann auch Motivation, die uns antreibt.

*Schaar: Ihr Team folgt Ihren Visionen von Digitalisierung und Strategie bedingungslos oder ist das eine ständige Ausbildung? Braucht man da einen ganz bestimmten Typ von Mitarbeiter?*

## So ist es auch bei der Digitalisierung, man muss bereit sein, Entscheidungen zu treffen.

Fichtner: Ich bin überzeugt, man muss schon an einer anderen Stelle beginnen. Die Kompetenz und Fachlichkeit ist nur ein Muster, nachdem wir immer gesucht haben, heute gehen wir ganz stark auf die mentale und emotionale Kompetenz. Wir suchen die Bereitschaft für Veränderungen. Wir adressieren die Digitalisierung, vom Management bis zu jedem Mitarbeiter im Alltag, weil wir überzeugt sind, dass jede Entscheidung über dieses Thema getragen werden wird. Eigenverantwortliches Denken und Handeln, gepaart mit Motivation und Begeisterungsfähigkeit sind Eckpunkte bei der Auswahl der Mitarbeiter, besonders oder auch gerade in der IT. Dazu brauchst du stückweit auch ein glückliches Händchen.

*Schaar: Wie gelingt es Ihnen konkret, die Mitarbeiter zwischen Spaß und Belastung, Leidenschaft und Stress für Ihre Projekte zu begeistern?*

Fichtner: Also ich glaube, es ist das Miteinander. Wenn Menschen investieren und ihre Ziele verwirklichen, umgesetzt sehen, dann ist Begeisterung im Spiel. Das ist das Fundament, mit dem wir Erfolg haben. Das Miteinander, nicht nur im eigenen Bereich, sondern auch im Zusammenspiel mit den Fachbereichen, dem Management und sogar den Fans, schafft uns den Spielraum, die Möglichkeiten in einem Projekt umzusetzen, die Projektphasen an den Zielen der Anwender entlang zu definieren, das Machbare

umzusetzen, direkt dem Feedback auszusetzen und damit Ideen der Anwender auf Augenhöhe zu integrieren. Das macht nicht nur Spaß, das schafft Wertschätzung und befruchtet sich gegenseitig. Die IT zum Anfassen, die Digitalisierung – wir hören weiter zu ....

*Schaar: Mein Stichwort zum Grundgedanken unseres Magazins „Digitalisierung – im Zeitalter von EIM – Enterprise Information Management“. Ein Protagonist formulierte auf den Punkt gebracht die Headline von EIM mit „Kommunikation“. Ist das auch für Sie eine Herausforderung, so als Dompteur zwischen den Generationen Y, Z, etc. zu fungieren?*

Fichtner: Vorab, es gelingt. Aber es ist eine tägliche Herausforderung, die Dinge so rüber zu bringen, dass



### 7 Fragen Antworten Meinungen

„Herr Fichtner, ...“

*... wie steht es um Ihre persönliche Digitalisierung?*

Da wäre ich gern weiter [lacht].

*... was ist Ihr wichtigstes technisches Gerät?*

Mein Navi - ohne das bin ich aufgeschmissen.

*... wann haben Sie die letzte E-Mail ausgedruckt?*

Täglich.

*... was wird Ihre nächste digitale Investition sein?*

Eine Bluetooth Waage [lacht].

*... was ist Ihr Lieblingssport?*

Ich komme vom Handball und schaue immer noch gerne Handball.

*... wo können Sie am besten abschalten?*

Auf dem Rennrad.

*... was wollten Sie als Kind werden?*

Kripobeamter oder zumindest Feuerwehrmann.



ich die Reaktion bekomme, die ich gerne hätte. Das ist wie in einem Fußballteam, die Pausenpredigt muss nicht nur zum Spiel passen, sondern vor allem zu meinem Team. Das ist nicht immer leicht, zumal meistens Entscheidungen direkt danach folgen bzw. ich treffen muss, wer passt zum Spiel, wer passt zu der Aufgabe, usw. Eine Entscheidung muss in meinen Augen klar kommuniziert werden. Ich stelle heute häufig fest, dass Entscheidungen oft ausgesessen, verschoben, zu sanft interpretiert und schlecht argumentiert wird. Wegducken! Das ist falsch. In meinen Augen brauchen wir Streitkultur, denn Entscheidungen prägen auch unser Handeln, positiv wie negativ. Und Digitalisierung braucht auch Werte – Leidenschaft, emotionale Kompetenz, Anstandskultur und nicht zu vergessen „Verlieren können“. Nehmen Sie das Beispiel den Elfmeterschützen. Nach dem Pfiff muss er anlaufen. Er kann natürlich warten, bis der Tormann liegt. Aber wenn er stehen bleibt, ist es vorbei. Wenn du Elfmeter schießt musst du bereit sein mit den Regeln, mit Respekt und Anstand vor deinem Gegner eine schnelle Entscheidung zu treffen. So ist es auch bei der Digitalisierung, Du musst bereit sein, Entscheidungen zu treffen. Es ist nichts schlimmer, wie keine Entscheidung zu treffen.

*Schaar: Als Sportler nennen wir das auch Biss, Durchschlagskraft, Härte. Alles Eigenschaften für die Digitalisierung von morgen?*

Fichtner: ... ohne diese Werte ist die agile Methodik nur ein Hauch von Wandel. Ohne neue Impulse, ohne neue Reize bekommst du kein Wachstum, keinen Change, keinen Nutzen mehr! Unser Zielfokus, der Fan im Mittelpunkt, braucht den nachhaltigen Nutzen, direkt sichtbar, schnell am Mann/Frau/Kind, weil wir dankbar sind für die Freizeit, die uns die Menschen schenken. Und das wollen wir mit Attraktivität und Freude zurückgeben – Identifikation als Triebfeder für unser Handeln, gerade auch in der IT Welt eines Fußballclubs unerlässlich.

*Schaar: Ein gelungener Übergang zu einem anderen Thema, welches für uns alle untrennbar mit den Chancen und Potenzialen der digitalen Veränderungen einhergehen sollte – Compliance und Datenschutz. Euer Image hängt ja nicht nur vom sportlichen Erfolg ab, sondern auch wie ihr mit den, immer wertvoller werdenden, Daten eurer Fans umgeht, oder?*

Fichtner: Nüchtern betrachtet ist auch für uns wie für jedes andere mittelständige Unternehmen der Datenschutz enorm wichtig. Wir stehen jedoch mit unserer Marke als FCB in einem besonderen Kontext, wir polarisieren bewusst oder unbewusst. In Deutschland hat jeder eine Meinung zu uns, entweder für oder gegen. Dieser Situation müssen wir uns täglich

stellen. Im sorgfältigen Umgang mit den Daten der Fans, als auch mit allen negativen Auswirkungen wie Spams, Systemangriffen u.v.m. Das heißt, die Sensibilität im Umgang mit Daten ist allgegenwärtig und bei jedem von uns mega präsent. Auskunftssicherheit und die Datenerhebung an sich werden in diesem Sinne ernst genommen, aber im Alltag hast du eben auch mit Menschen zu tun, die sich das zu Nutze machen, dich als Organisation nicht nur beschäftigen, sondern sogar ein Stückwerk treiben. In diesem Spannungsfeld bewegen wir uns und das wirkt sich natürlich auch auf die Digitalisierungsprojekte aus. Sind wir vielleicht noch vor zwei Jahren mit einem Hurra in ein Projekt gegangen, ist es heute so, dass man im Vorfeld natürlich das Risiko mit dem Fortschritt abwägen muss. Wir haben auch an dieser Stelle eine gesellschaftliche Verpflichtung.

*Schaar: ... die ihr tagtäglich abwägt?*

Fichtner: ...gerade letzte Woche hatten wir wieder mal so einen Fall, den wir sehr intensiv diskutiert haben. Auf der einen Seite halten wir uns an die Verpflichtung zum sparsamen Umgang mit Daten, auf der anderen Seite dann aber, wie in einem konkreten Fall, besteht die Aufforderung aus dem Fachbereich, mehr an Daten zu liefern, als wie die, die du bisher ab-

bildest, weil du eben dem Gesetz der Sparsamkeit folgst. Manchmal fühlt man sich dann bei solchen Entscheidungen wie auf offener See: alles in Bewegung und du weißt vorher nie, wie der konkrete Fall ausgehen wird oder kann. Auf jeden Fall treffen wir klar ausgerichtete gemeinsame Entscheidungen im Sinne aller Parteien und Regeln.

*Schaar: Seit Jahren tragen Sie als CIO des FCB eine besondere Verantwortung. Sie sind dabei IT Experte und Berater, Teammanager und Vermittler, Strategie und Partner. Lassen Sie uns doch mal ein wenig in den Alltag eines CIO eintauchen, wie gestalten Sie als Verantwortlicher die Zukunft des FCB mit?*

Fichtner: ...Ich denke, der CIO ist nicht Kraft seines Titels Vertrauter der Fachbereiche oder des Top-Management, sondern du musst dir das erarbeiten. Ich bin angetreten mit dem Anspruch, Partner der Fachbereiche zu sein. Den Fachbereichen und mir war klar, dass wir große Veränderungen vor uns haben. So können wir auf Augenhöhe Lösungen umsetzen und die wirklichen Themen realisieren. Wir konnten die Geschäftsführung als Sponsor gewinnen, um sie so nicht immer bei jedem Thema von Neuem überzeugen zu müssen. Wir profitieren hierbei auch von unseren positiven Projekterfahrungen. Die dabei notwendige Gesprächskultur, die Themenansprache im Sinne des Nutzens der Organisation, hat viele Türen geöffnet, hat uns effizient und agil im Handeln und Entscheiden gemacht. Ein Beispiel, bei dem wir als Einheit gefordert sind, ist das Thema „Cyberattacken“. Dieses ist für uns enorm wichtig und bindet viele Ressourcen. Bei vielen Unternehmen ist das nicht auf dem Radar, aber wir sind in einer exponierten Position.

Was wir erleben, ist mit Sicherheit die Spitze des Eisberges, wenn ich sehe was sich in den letzten zwei Jahren getan hat. In unserem großen Netzwerk zu Unternehmen sind einige, die Opfer geworden sind. Sieht man dann, welche Einschnitte das bei den Organisationen hinterlässt, da frage ich mich, warum dieses Thema häufig noch so stiefmütterlich behandelt wird. In dieser Frage das Management abzuholen, ist eine Herausforderung, der du dich als CIO stellen und auch die wachsende Bedrohung als ständigen Begleiter der digitalen Welt

## Blindes Vertrauen in die Digitalisierung – mal ehrlich, man hat doch gar keine Idee mehr, was mit seinen Daten so alles passiert.

annehmen muss. Die Awareness kommt vor allem vom Wissen und Verstehen, nicht vom Hinnehmen und sich ergeben. Wir müssen aktiv sein.

*Schaar: Inwiefern sichern Sie dann Ihre Daten, die Sie sammeln? Darf man mehr wissen?*

Fichtner: Da möchte ich natürlich maximal unverbindlich bleiben in meinen Aussagen. Fakt ist jedoch, wir investieren sehr viel in das Thema Datenschutz. Auch uns ist klar, wir sind immer einen Schritt hinter her, man kann sich noch so viel Mühe geben. Die Virenschutz-Programme Hersteller zeigen es uns seit vielen Jahren, der Wettlauf kann leider nicht gewonnen werden. Wir legen große Sorgfalt mit den Daten, die uns gegeben werden, an den Tag.

Wir schützen uns und unsere Mitarbeiter, Partner, Fans, indem wir sehr gewissenhaft mit dieser Aufgabe und der einhergehenden Verantwortung umgehen. Und (lächelt) konkreter möchten wir uns jedoch nicht in die Karten schauen lassen. Dafür bitten wir um Verständnis.

*Schaar: Dürfen wir Sie auch noch ein bisschen persönlich kennen lernen? Sie sind in vielen Gremien, in vielen Vereinen, in Verbänden sehr engagiert aktiv tätig. Der FC Bayern ist einer der Vorzeige Clubs, Sie haben also unglaublich viele Dinge richtig gemacht. Das Nachwuchszentrum, natürlich IT-seitig auf höchstem Niveau, wurde vor kurzem eingeweiht, an dem auch Ihr Herz hängt. Ihr Tag hat 24 Stunden?*

Fichtner: ...am liebsten 36 [lacht]. Nein, auch für uns gilt es mit den 24 Stunden hauszuhalten und sich auf die Dinge zu konzentrieren, die wichtig sind. Und vor allem auch irgendwann zu akzeptieren, dass man nicht alles machen kann.

*Schaar: ... also den Motor nicht zu überdrehen?*





Fichtner: Mein Antrieb ist natürlich, dass ich auch für ein Unternehmen arbeiten darf, für einen besonderen Club, für eine Marke. Von Haus aus mit Herzblut Dinge zu tun, war immer schon meine Sache. Hier haben ich ein Umfeld, wo man Sachen bewegen kann, Gestaltungsmöglichkeiten mit hoher emotionaler Identifikation. Was mich besonders freut, ist, dass ich ein Teil

auch der Führungskultur sein kann, die dies verkörpert. Du bekommst freie Hand mit Vertrauen und klarer Zielorientierung.

Aber es gibt auch die schlechteren Tage, Tage, an denen du und dein Team nach Hause gehen und wir uns denken – Wertschätzung sieht eigentlich anders aus. Dann kommen die Tage, an denen wir 75.000 Menschen im Stadion begrüßen. 75.000 Menschen, die den 11 Jungs da unten auf dem Platz zujubeln, dann weißt du, ohne uns würde der Tag heute nicht so ablaufen. Mit unserem Einsatz und unserem Engagement tragen wir dazu bei, dass dieses Spiel in dieser Form für unsere Fans abgewickelt werden kann. Eine gute Zeit für unsere Fans – eine gute Zeit für das Team hinter dem Team. Diese Momente geben uns so viel zurück, das lässt vieles vergessen. Das sind die Momente, die wir genießen und die uns stolz machen. Teamwork ohne im Rampenlicht zu stehen.

*Schaar: Ich habe Gänsehaut! Ich spüre Ihr Feuer und davon will ich noch mehr ... Herr Fichtner in den sozialen Medien gibt es eine Rubrik „ich biete, ich suche“. Welchen Rat-schlag geben Sie mir in guten wie in schlechten Zeiten?*

Fichtner: Mauern vs. Offenheit. Ich rate meinen Kollegen heute, vor allem die Einstellung zu überdenken. Seid offen, transparent und

respektvoll. In der Vergangenheit gab es viele geschlossene Systeme, Unternehmen, Landschaften. Heute ist alles so vielschichtig offen, wo ein Einzelner keine Chance mehr hat. Ich genieße den Austausch mit Kollegen – intern und extern – und lebe davon von anderen Meinungen, Ratschläge und Visionen zu bekommen. Meine Überzeugung ist, allein kannst du die Bandbreite, die sich da heute auftut, nicht mehr seriös und sicher bewerten. Ich hatte vor ein paar Wochen einen Termin mit einem Unternehmen, das eine große Ransomware Attacke hinter sich hatte. Wir haben sehr vorbehaltlos diskutiert, was da passiert ist, das Wie und Wieso haben wir im Gespräch verbunden mit dem Austausch, was wir besser machen können. Das ist für mich ein Wandel, den ich forcieren möchte. Nicht mehr abgrenzen, wegducken, wegschauen, sondern reflektieren, dass ein Einzelner nicht alles allein stemmen kann. Es ist heute keine Schande, das einzugestehen. Wie gesagt Teamgeist statt Ego-Trip. Das ist das, was ich versuche mitzugeben. Als Führungskraft musst du heute Vertrauen geben lernen, eine Miteinander-Kultur entwickeln, was in der IT häufig nicht so einfach ist. Was bringt der beste JAVA Programmierer, wenn du ein Team brauchst ...

*Schaar: ... Sie brauchen Ausfallsicherheit, oder?*

Fichtner: Ja, genau, Fehler passieren oder das Thema funktioniert nicht. Der Ronaldo allein holt die Champions League nicht, der braucht ein Team.

*Schaar: Und was ist für Sie zurzeit undenkbar?*

Fichtner: Blindes Vertrauen in die Digitalisierung – mal ehrlich, man hat doch gar keine Idee mehr, was mit seinen Daten so alles passiert. Überall hinterlassen wir unsere Fußabdrücke. Wir müssen lernen, oder wieder lernen, dass das Teilen von Daten,



Informationen und Wissen etwas Wertvolles, Schützenswertes ist. Früher hat man mal gesagt: „it's not what you know it's who you know“. Und das ist mehr denn je wichtig, Du musst wissen, wer sind die Kollegen, mit denen Du sprichst.

*Schaar: Was halten Sie von KI?*

Fichtner: Wir diskutieren dieses Thema in der Tat immer wieder. Ich bin fest davon überzeugt, dass künstliche Intelligenz uns in Dingen des Alltags unterstützen kann. Aber ich sehe die große Sorge, dass menschliche Intelligenz eher in den Hintergrund rutscht, man zu viele Dinge der Maschine überlässt und dadurch die Sozialbeziehung massiv leidet. Wir beschäftigen uns z.B. derzeit auch mit dem Thema Chat Bot, das ist ein Thema, das uns treibt, weil wir glauben, dass Chat Bot wirklich ein guter Service für den Fan sein kann. Viele Fragestellungen könnten wir damit effizient sicherstellen, wie z.B. „Wo kann ich parken beim Spieltag für Erstbesucher?“, „Gibt es irgendwelche Hinweise, Hotelempfehlungen, etc.“. Aber es darf nicht in die Richtung führen, dass der Service darunter leidet und der Faktor Mensch auf der Strecke bleibt. Wenn ich ewig in Warteschleifen gefangen bin, dann wird es kontraproduktiv. Die emotionale Seite der „anonymen Gesellschaft“, die immer weniger werdenden sozialen Kontakte, führen aus meiner Sicht in die falsche Richtung, wir müssen da eine Balance hinbekommen.

*Schaar: Zum Schluss zitiere ich noch aus Ihrem FC Bayern Magazin, der Jubiläumsausgabe zu 120 Jahre Mythos FC Bayern. Die Titelzeile von Herr Rummenigge und Herr Hoeneß [S. 39] lautet „Ein Verein der ewig Getriebenen“. Das entspricht ja auch Ihrem Kredo, nicht wahr?*

Fichtner: Sportlich, wie auch unternehmerisch sind wir absolut getrieben und das ist auch das, was uns antreibt. Wenn Sie meine Kollegen fragen, sagen die Ihnen, der Alte gibt nie Ruhe und ist nie zufrieden! Das sagen die wirklich [lacht] ... also der Alte – die sind alle um die 20-30 ... Stillstand ist Rückschritt. Wir wollen der digitale Leuchtturm sein. Und wir wissen ja, wenn die Antilope nicht jeden Tag läuft, dann frisst sie irgendwann der Löwe.

## Stillstand ist Rückschritt. Wir wollen der digitale Leuchtturm sein.

*Schaar: Welche Ziele sind denn dann noch offen?*

Fichtner: Es wird immer wichtiger, dass wir gesund bleiben. Das ist die Grundvoraussetzung für alles, auch ich muss ein Stück weit mit meiner Energie haushalten. Ich habe ein junges Team, ich möchte Wissen und Erfahrung weitergeben, eine Struktur aufbauen, die Nachhaltigkeit und Innovationsgeist mit Wirtschaftlichkeit und Leidenschaft verankert. Eine Struktur, die es möglich macht, auch ohne mich erfolgreich zu sein.

*Schaar: Herr Fichtner für alles was Ihr Team noch vorhat, wünschen wir Ihnen im Namen der gesamten Redaktion alles Gute und viel Erfolg und bedanken uns für Ihre wertvollen und persönlichen Einblicke, die Sie uns in diesem Interview geboten haben.*

### Zur Person

**Michael Fichtner** leitet seit 2014 als CIO die IT des FC Bayern München. Aufgrund seiner langjährigen Berufserfahrung verantwortet er die IT-Strategie des Unternehmens mit einer klaren Fokussierung auf Produkte und Technologien von SAP.

Wesentliche Bestandteile der IT-Strategie sind hierbei die Verschlanung und Vereinfachung der komplexen Systemlandschaft, die Unterstützung der Internationalisierungsstrategie durch standardisierte Prozesse und die übergreifende Bereitstellung von Services für die Fans weltweit.

2010 führte er die Freudenberg IT zur „Best IT GmbH“ und 2016 wurde er zum „CIO des Jahres“ gewählt.

Herr Fichtner ist Mitglied der Arbeitsgruppe „Information Technologie“ der DFL.

# 10 Bausteine einfacher Compliance

Dipl.-Ing., Jurist Martin Mantz, Managing Director bei Martin Mantz Compliance Solutions

Die folgenden 10 Bausteine informieren Sie Schritt für Schritt, wie Sie eine funktionierende Compliance-Organisation in Ihrem Unternehmen etablieren und wie das datenbankgestützte GEORG Compliance Management System® der Martin Mantz Compliance Solutions Sie dabei unterstützt.

## 01 COMPLIANCE-KULTUR

Es empfiehlt sich ein Commitment zur Einhaltung von Vorgaben zu formulieren, welches für alle Mitarbeitenden einfach zu verstehen ist. Zunächst müssen Rahmenbedingungen geschaffen werden, die es leicht machen, rechtsverbindliche Vorschriften einzuhalten. Mit klaren Aussagen entwickelt sich so eine nachhaltige Compliance-Kultur. Das GEORG Compliance Management System® (GEORG) hilft, eine digitale Compliance Organisation zu errichten, in der jeder Mitarbeitende die gesetzlichen Regeln einhalten kann.

Mit dem GEORG Compliance Manager® ist jeder zuständige Mitarbeitende immer aktuell über die für ihn bzw. seine Funktion geltenden Compliance-Vorgaben informiert. Dazu gehören gesetzliche, behördliche und interne Vorschriften sowie Normen und Standards.

## 02 COMPLIANCE-UMFANG

Ein effektives Compliance-Management-System enthält für jeden Unternehmensstandort und jede Betriebsstätte ein individuell angepasstes Rechts- und Pflichtenkataster.

Die Arbeit, das Rechtskataster zusammenzustellen und regelmäßig auf den neuesten Stand der Gesetzgebung zu aktualisieren, übernimmt das Team von Martin Mantz Compliance Solutions.

Im GEORG Compliance Manager® werden alle für das Unternehmen relevante Aufgaben, die sich aus dem Rechts- und Pflichtenkataster ergeben, strukturiert dargestellt. Nach Gesetzesänderungen gewährleisten automatische Updates die Aktualität der Inhalte.

## 03 COMPLIANCE-RISIKEN

Jeder Verstoß gegen Compliance-Vorschriften birgt Risiken. Um die Akzeptanz von Vorschriften zu erhöhen, empfiehlt es sich, den Zuständigen zu verdeutlichen, welche Regeln zwingend einzuhalten sind und welche Folgen bei einem Verstoß drohen. Der GEORG Compliance Manager® unterstützt Unternehmen mit Informationen zur Bewertung von Haftungsrisiken. Eine elektronisch hinterlegte Übersicht aller Gesetzesdokumente, die den rechtlichen Handlungspflichten zugrunde liegen, ist Bestandteil des Rechts- und Pflichtenkatasters.

## 04 TRANSPARENZ IN DER ORGANISATION

In einem funktionierenden Compliance-Management-System sollte ermittelt werden können, wer für welchen Bereich zuständig ist und wer es unter Umständen versäumt hat, Schutzvorkehrungen zu treffen. Hier schafft der GEORG Compliance Manager® einen großen Mehrwert, da er zu mehr Transparenz innerhalb der Organisation beiträgt. Pflichten werden eindeutig bestimmten Funktionen und Personen zugeordnet, fehlende oder doppelte Zuständigkeiten vermieden.

## 05 DELEGATION UND VERANTWORTLICHKEITEN

Jeder Mitarbeitende – ob schriftlich festgelegt oder nicht – handelt im Auftrag des Unternehmens. Es ist bei der Übertragung von Aufgaben darauf zu achten, dass nur geeignete Mitarbeitende für die Erfüllung von Arbeiten ausgewählt werden. Diese sind sorgfältig einzuweisen, zu überwachen



und die erforderlichen Ressourcen und Mittel zur Verfügung zu stellen. Der GEORG Compliance Manager® erleichtert den Nachweis der Compliance vor Gericht. Aus diesem Grund trägt die Software auch den Namen GEORG, was aus den Worten „gerichts-fest“ und „Organisation“ zusammengesetzt ist.

#### 06 PERSONENBEZOGENE ZUORDNUNG

Eine Delegation ist nur wirksam, wenn die konkrete Rechtspflicht beim Mitarbeitenden ankommt. Mitarbeitende sollten daher nur die tatsächlich zu verantwortenden Aufgaben und

Aufgaben und stellt diese digital über den GEORG Compliance Manager® zur Verfügung.

#### 08 BEWUSSTSEIN UND TRAINING

Mitarbeitenden muss bewusst sein, welche Konsequenzen ein Verstoß für das Unternehmen und für sie persönlich haben kann. Durch rollenspezifische und konkrete Trainings kann dieses Bewusstsein verankert werden.

Zur Förderung des Bewusstseins innerhalb der Organisation, bietet Martin Mantz Compliance Solutions individuelle, auf das Unternehmen zugeschnittene Workshops.

„Zur Sicherstellung der Compliance in Unternehmen ist ein Monitoring des Compliance-Status erforderlich.“

Pflichten erhalten. Dies erhöht die Akzeptanz des Systems innerhalb der Organisation.

Im GEORG Compliance Manager® werden die Aufgaben mitarbeiter-spezifisch zugordnet. So wird für jeden Mitarbeitenden ersichtlich, wer welche Aufgabe bis wann zu erledigen hat.

#### 07 EINFACHE AUFGABEN

Mitarbeitende weigern sich, komplizierte Gesetze, Prozess- oder Verfahrensanweisungen zu lesen. Deshalb ist es wichtig den Mitarbeitenden einfache und konkret formulierte Pflichten und Aufgaben zur Verfügung zu stellen und so die notwendige Akzeptanz unter den Mitarbeitenden zu schaffen.

Das Team von Martin Mantz übersetzt komplexe Vorschriften aus Gesetzen, Normen und internen Richtlinien in einfache und leicht verständliche

#### 09 AKTUALITÄT RECHTLICHER PFLICHTEN

Um die Compliance in Unternehmen sicher zu stellen ist es wichtig, die rechtlichen Anforderungen zu kennen und die Aktualität der rechtlichen und internen Aufgaben und Pflichten zu gewährleisten.

Im GEORG Compliance Manager® werden die rechtlichen Aufgaben in regelmäßigen Abständen durch automatische Updates aktualisiert. Durch diesen Service entfällt für den Verantwortlichen die aufwändige Recherche nach Gesetzänderungen.

#### 10 COMPLIANCE-STATUS

Zur Sicherstellung der Compliance in Unternehmen ist ein Monitoring des Compliance-Status erforderlich. Bei wiederholtem Fehlverhalten gilt es geeignete Maßnahmen zu formulieren.

Der GEORG Compliance Manager® bietet die Möglichkeit eines effizienten Compliance-Monitorings. Zunächst überprüfen sich die Mitarbeitenden im Rahmen ihrer Eigenverantwortung laufend selbst. Zum Nachweis der Erfüllung jeder einzelnen Aufgabe quittieren sie im GEORG Compliance Manager® in der Status-Ampel, dass sie die Aufgabe erfüllt haben.

Die 10 Bausteine einfacher Compliance haben Sie neugierig gemacht? In unserem umfassenden White Paper informieren wir in 7 Schritten wie Sie eine funktionierende Compliance-Organisation im Unternehmen etablieren und so zu unternehmerischem Erfolg gelangen.

Jetzt QR-Code scannen und kostenlos downloaden.



MARTIN MANTZ  
COMPLIANCE SOLUTIONS

**Martin Mantz Compliance Solutions** ist seit mehr als 20 Jahren zuverlässiger Partner im Bereich Compliance Management. Das Expertenteam, bestehend aus Juristen und Betriebswirten, ist auf die professionelle Aufbereitung juristisch anspruchsvoller Handlungsgrundlagen spezialisiert. Vorschriften aus Gesetzen, Normen und internen Richtlinien werden in klar verständliche Aufgaben übersetzt und unternehmensspezifisch bereitgestellt. Umgesetzt wird dies mit der webbasierten Software GEORG Compliance Management System®. Aufgaben und Pflichten werden in GEORG digital organisiert und Mitarbeitenden rollenspezifisch zugeordnet.  
[www.martin-mantz.de](http://www.martin-mantz.de)

# Teamwork über den Wolken

Was Manager von Piloten lernen können

Philip Keil, Berufspilot - Speaker - Autor



Kein Flug ist wie der andere. Wetterumschwung, ein neuer Flugplan, jeden Tag ein anderer Flughafen, ständig wechselnde Crews... das macht meinen Job gleichermaßen abwechslungsreich und anspruchsvoll. Auch Führungskräfte und Unternehmer können sich nicht auf ihren Autopiloten verlassen, während sich die Welt um sie herum immer schneller dreht. Die komplexen Fragen der Zukunft

lassen sich nur gemeinsam lösen. Am Boden wie in der Luft macht ein starkes Team den Unterschied zwischen Crash und Punktlandung. Sieben Erfolgsstrategien für turbulente Zeiten.

## **I have control: Verantwortung ist eine Entscheidung**

„Heute fliegst Du die Maschine“. Mit diesen Worten begrüßte mich mein Kapitän zur Flugvorbereitung.

Das Besondere: „Heute“ war mein allererster Flug. Ich kam frisch von der Flugschule. Null Erfahrung. Null Selbstvertrauen. Gerade mal 22 Jahre jung. Und nun sollte ich 77 Tonnen und 195 Menschenleben in Händen halten? Was sich waghalsig anhört folgt einer bewussten Philosophie: Teamwork funktioniert nur auf Augenhöhe und mit Vertrauen. Mein Kapitän hat mich ja nicht im Cock-

pit allein gelassen, sondern wie ein Mentor unterstützt und so an die Verantwortung herangeführt. Fliegen lernst Du nun mal nur durchs Fliegen. Nicht durchs Zusehen oder mithilfe von Theoriehandbüchern. Auch Unternehmen müssen diese Entwicklung zulassen, deren Wirkung sich nicht ab Tag eins an Kennzahlen festmachen lässt. Dem Mitarbeiter mehr Verantwortung zu übertra-

Auch in Flugzeugcockpits war das lange Zeit ein Problem. Gefährliche Zwischenfälle bis hin zu Abstürzen sind auf Schweigen oder Missverständnisse zurückzuführen. Die Logik der „Closed-Loop“, dem geschlossenen Kommunikationskreislauf, basiert auf Verantwortung. Als Sender einer Botschaft bin ich dafür verantwortlich, dass diese beim Empfänger auch klar angekommen ist. Gerade unter Stress

### **Lernen oder Lamentieren? Fehlerkultur ist Firmenkultur**

Und trotzdem werden immer wieder Fehler passieren. Fliegen ist heute nicht etwa deshalb so unfassbar sicher, weil keine Fehler passieren. Laut einer Studie passiert alle vier Minuten im Cockpit ein Fehler. Das möchte wohl kein Passagier gerne hören. Aber es verdeutlicht, worauf es auch bei Unternehmen ankommt, möchte man

## **Am Boden wie in der Luft macht ein starkes Team den Unterschied zwischen Crash und Punktlandung.**

gen sorgt für ein Bewusstsein der Selbstwirksamkeit - die höchste Form der menschlichen Motivation. Für beide Seiten eine Herausforderung, denn der Mitarbeiter muss sich auch zutrauen, diese Verantwortung zu übernehmen.

### **Closed-Loop: Klarheit in der Kommunikation**

Wichtig: Verantwortung muss auch klar kommuniziert werden. Allein dadurch könnten in vielen Unternehmen hohe Reibungsverluste vermieden werden. Sie entstehen, weil Verantwortlichkeiten schlichtweg unsauber geklärt wurden und sich niemand wirklich „zuständig“ fühlt.

geht vieles unter. Dies lässt sich auch im Management-Cockpit vermeiden, indem ich etwa am Ende eines längeren Gesprächs ein Fazit mit den Kernbotschaften ziehe. Oder eine offene Frage stelle, die mein Gegenüber nicht mit „Ja“ oder „Nein“ beantworten kann. Aus der Antwort erkenne ich, ob meine Botschaft ankam. Oder lassen Sie im Meeting die Mitarbeiter das Resümee ziehen. Außerdem gilt: je wichtiger und komplexer der Inhalt, desto kürzer und klarer sollten Sie Ihre Sätze formulieren.

sein Ziel sicher erreichen: es geht um eine Kultur, in der Fehler offen angesprochen werden. Von jedem. Um erstens aus ihnen zu lernen und zweitens schnell reagieren zu können. Denn weder Unternehmen noch Flugzeuge stürzen ab, weil der Einzelne einen Fehler macht. Sondern weil niemand im Team den Fehler sieht. Oder sehen will. Oder weil sich niemand traut, den Fehler offen anzusprechen. Nicht der Fehler ist das Problem, sondern die Fehlerkette. Positive Fehlerkultur funktioniert in der Praxis nur mit Vertrauen. Dieses aufzubauen ist bekanntlich ein langer Prozess. In der Luftfahrt ist ein anonymes Reportingtool für Vorfälle an

Bord eines von vielen Beispielen. Und wie überall gilt auch hier: wie der Kapitän es vorlebt, so verhält sich die gesamte Crew.

### Entscheidungen treffen, nicht aussitzen

Wo sie erfolgreich etabliert ist, verringert eine positive Fehlerkultur auch die Angst der Mitarbeiter, Fehler zu machen. Angst führt zu Passivität, hemmt Kreativität und erhöht die Fehlerquote, weil sie Stress verursacht. In 13km Höhe wäre das hinderlich. Wenn dort oben ein Plan nicht funktioniert oder ein Notfall passiert, können wir nicht rechts ranfahren. Wir müssen entscheiden. Auch im Cockpit waren jahrelanges Training der Crews von Nöten, um Tunnelblick und Zögern in heiklen Situationen zu eliminieren. Auch hier spielt das Vertrauen ins Team eine große Rolle. Und Vorbereitung, etwa im Flugsimulator. Viele Szenarien sind beherrschbar, wenn sie einen nicht ganz unvorbereitet treffen. Startabbruch, Triebwerksausfall, Durchstarte-Manöver, all das besprechen wir auf jedem Routineflug, vor jedem Start und jedem Anflug.

Auch Unternehmen könnten etwa einmal im Monat ein mehrstündiges „Krisensimulator“-Meeting einführen, in dem über mögliche Probleme, Gefahren und Krisenpotentiale gesprochen wird, an dessen Ende ein Notfallplan steht.

### Den „inneren Kompass“ nutzen

Piloten entscheiden immer rein rational - Zahlen, Daten, Fakten. Für alles gibt es Checklisten und Berechnungen. Mitnichten! Die schwierigen Entscheidungen gehen weit über das

Rationale hinaus. Am Boden wie in der Luft. Was es braucht, wenn unser Schubladendenken ins Leere läuft, ist unser „innerer Kompass“ – unsere Intuition. Ein Kompass zeigt kein „richtig“ oder „falsch“ an, sondern eine Richtung, einen Weg. Wir alle haben diese innere Stimme. Was wir brauchen, ist der Mut, ihr Gehör zu schenken. Unsere Intuition speist sich aus unserer Lebenserfahrung. Auch sogenannte weiche Faktoren wie Empathie spielen hier mit hinein. Ein wichtiger Faktor für weitreichende Entscheidungen – beruflich wie privat. Wer Ziele erreichen will muss es schaffen, Menschen zu erreichen. Darum geht es bei Teamwork.

Kommen Sie gut an!



## Buchtip

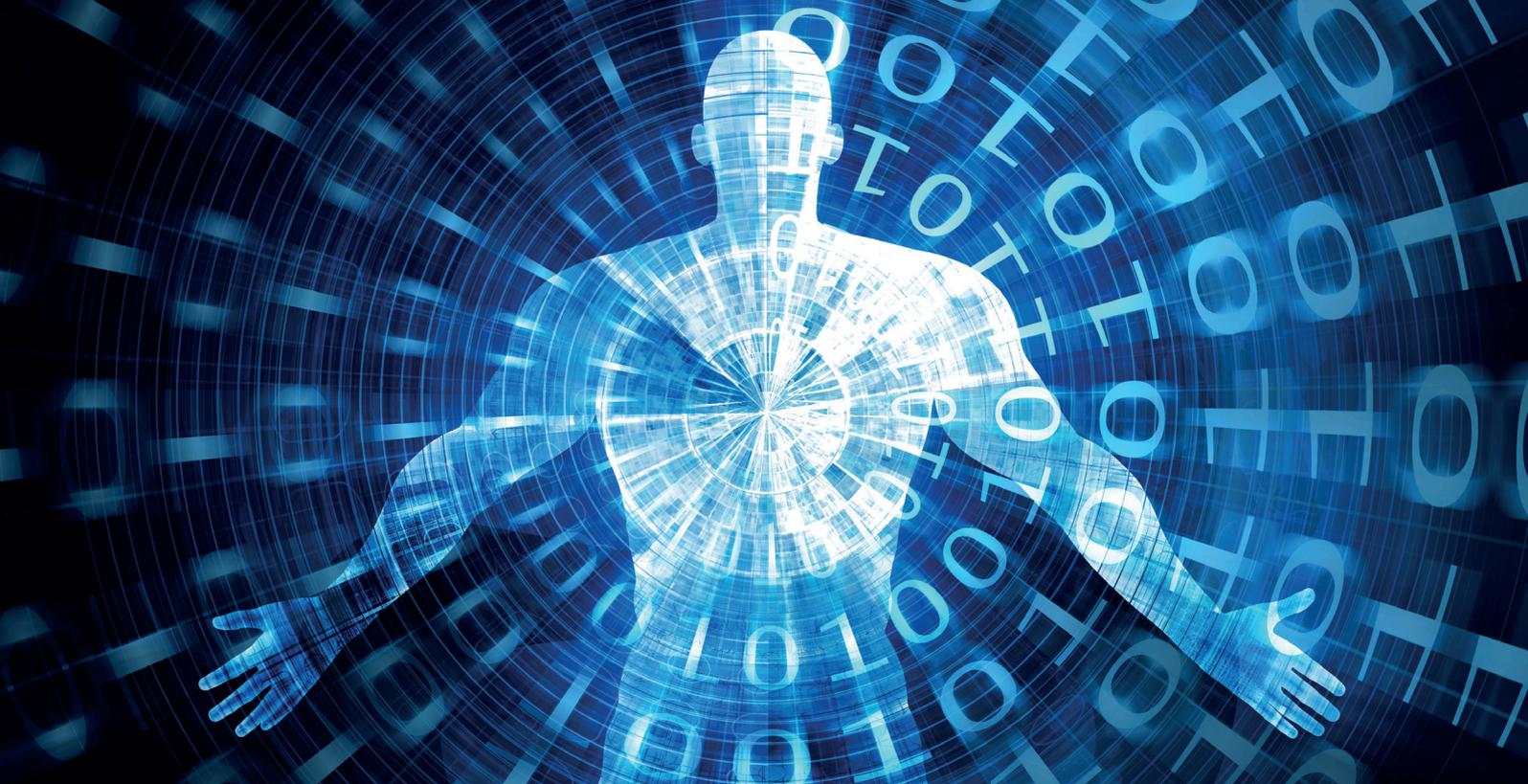
„Du bist der Pilot! – Wie Sie selbstbewusst Ihre Ziele im Leben erreichen.“ Wie (überlebens-) wichtig das Vertrauen in die eigenen Stärken ist, weiß Philip Keil aus eigener Erfahrung. 2009 kann er buchstäblich in letzter Sekunde einen Absturz mit 189 Passagieren an Bord verhindern. Keil beschreibt packend, wie dieser Moment sein Leben veränderte und was er ihn gelehrt hat. Sein Credo: Im Cockpit wie im Leben können wir bei Turbulenzen nicht rechts ranfahren, sondern brauchen einen klaren Kompass. In diesem Buch stellt er zehn Erfolgsfaktoren vor, die auch am Boden den Unterschied machen zwischen Crash und Punktlandung. ISBN 978-3-9816118-9-2

**PHILIP KEIL** ✈️  
PILOT KEYNOTESPEAKER

Der erfahrene Verkehrspilot **Philip Keil** wurde mehrfach für seine Impulsvorträge und Management-Ansätze ausgezeichnet. Als Top-Redner und Sachbuchautor hat Philip Keil europaweit zehntausende Menschen erreicht. Er ist bekannt aus dem Fernsehen, wo er regelmäßig als Experte für Teamwork und Fehlerkultur vor der Kamera steht.

[www.philipkeil.com](http://www.philipkeil.com)





**voice of information**

## **Begleiter Ihres digitalen Wandels**

- Größte fachliche Community im Umfeld von Enterprise Information Management (EIM)
- Interessenvertretung der Mitglieder gegenüber Behörden, Wirtschaftsorganisationen und den gesetzlichen Gremien
- Herausgeber vieler Publikationen zu Themen rund um die digitale Transformation mit EIM
- Veranstalter zahlreicher Webinare, Workshops, Fachtagungen, Kongresse und Foren
- Betreiber der eigenen Zertifizierungsstelle VOI-CERT
- Basis für wegweisende Facharbeit in zahlreichen eigenen Gremien und Gruppen

Compliance Excellence?

# Gestern utopisch, heute ein Muss!

Violette Koss, Senior Business Consulting bei The Quality Group GmbH

Obwohl deutsche Unternehmen in Sachen Compliance noch nie so gut aufgestellt waren wie heute, mussten im vergangenen Jahr im Ländervergleich deutsche Unternehmen die meisten Compliance-Fälle verbuchen. Dem internationalen „Whistleblowing Report 2019“ zufolge sind in deutschen Unternehmen mit gut 43 % am häufigsten Compliance-Probleme aufgetreten, gefolgt von britischen mit 40 %, den französischen mit 38 % und den Schweizer Unternehmen mit 35 %. Dabei ist Compliance gar nicht schwer: Streben Sie nicht einfach nach Compliance, sondern nach Compliance Excellence!

werden. Vielmehr ist es erforderlich, dass im Unternehmen eine entsprechende Wertekultur etabliert und (vor)gelebt wird. Diese Kultur setzt sich zusammen aus unterschiedlichen Elementen, bestehend aus Organisation, Zielen, Kommunikation, Überwachung, Verbesserung, Risikoanalyse und Programm.

## Mitarbeiterfreundlich und empfängerorientiert

Bedenken Sie stets, wer beim Thema Compliance Ihr Adressatenkreis ist und gestalten Sie Compliance-Themen dementsprechend mitarbeiterfreundlich und empfängerorientiert. Zeit ist

Themas. Auch bei der Frage „wie“ das Thema übermittelt wird, lohnt es sich, sich Gedanken zu machen. Möglicherweise können komplexe Inhalte vereinfacht oder in kleinen „Häppchen“ wiedergegeben bzw. erläutert werden.

Dann ist noch zu bedenken, dass nicht jeder Mitarbeiter dieselben oder gar alle Informationen benötigt. Für die Annahme kann es enorm hilfreich sein, wenn die Informationen für die unterschiedlichen Adressaten „gefiltert“ werden, d.h. während der Mitarbeiter im Einkauf z.B. Informationen zum Verhalten bei Einladungen, Geschenken oder zum Umgang mit Wettbewerbern erhält, wird der Mitarbeiter aus dem Bereich HR eher zum Thema Datenschutz informiert.

## Teamwork

Sollten Sie in einem Unternehmen arbeiten, in dem es einen Compliance Beauftragten oder Compliance Officer gibt, dann ist seine Rolle nicht so zu verstehen, dass nunmehr alle Compliance-Themen von diesem Mitarbeiter selbst bearbeitet werden sollen oder gar müssen. Compliance ist keine Sache, um die sich wenige „ausgewählte“ Mitarbeiter innerhalb eines Unternehmens kümmern. Vielmehr ist Compliance eine Angelegenheit, die jeden Einzelnen betrifft. Die Verantwortung zur Einhaltung obliegt vielmehr den operativen Bereichen. Der Compliance Beauftragte sollte „nur“ für eine notwendige fachliche Begleitung sorgen.

## Dabei ist Compliance gar nicht schwer. Streben Sie nicht einfach nach Compliance, sondern nach Compliance Excellence!

### Theorie muss sein

Ganz allgemein bedeutet Compliance Regeltreue. Compliance beschreibt die Regelkonformität von Unternehmen, die sich verpflichten, Gesetze, Richtlinien und freiwillige Kodizes, z.B. Code of Conducts, einzuhalten. Allein das Aufstellen und Etablieren von Regeln führt in der Praxis aber nicht zwangsweise dazu, dass diese auch tatsächlich eingehalten und befolgt

heutzutage ein kostbares Gut, von dem jeder Mitarbeiter (zu) wenig besitzt. Anstatt also eine 30-seitige Richtlinie in Prosa zu verfassen, kann es sich anbieten, eine ein- bis zweiseitige, klar gestaltete Kurzübersicht zu schreiben. Damit erhöhen Sie zum einen die Wahrscheinlichkeit, dass das Dokument überhaupt beachtet wird, und zum anderen steigern Sie die Akzeptanz eines mäßig beliebten



**GMV ist Ihre Compliance-Garantie**  
GMV steht für den gesunden Menschenverstand. Bei allem Wirbel rund um das Thema Compliance gilt es, sich dem Projekt mit gesundem Menschenverstand anzunähern. Nicht alles, was man regulieren kann, muss auch reguliert werden. Hier sollte jedes Unternehmen auf seine individuellen Besonderheiten Rücksicht nehmen. Auch kann jede Maßnahme unter dem Aspekt der sogenannten Verhältnismäßigkeit näher betrachtet werden. Was für ein Unternehmen sinnvoll ist, kann für ein anderes wenig(er) Nutzen bringen. Als Orientierungshilfe kann herangezogen werden, dass je größer die Wahrscheinlichkeit eines drohenden (schweren) Schadens, desto dringender besteht hier Handlungsbedarf. Oder anders ausgedrückt: Nicht mit Kanonen auf Spatzen schießen.

#### **Sharing is caring**

„Sharing is caring“ oder anders: Das Rad muss nicht neu erfunden werden. Teilen Sie Ihr Wissen bzw. das Wissen Ihrer Mitarbeiter. Sorgen Sie dafür, dass (gute) Ideen und Ansätze Ihrer Compliance-Arbeit geteilt/ verbreitet/ veröffentlicht werden. Hiervon können alle profitieren. Sei es, weil Fragestellungen wiederholt vorkommen oder weil komplexe Themen zur Diskussion gestellt werden. Hierin liegt nicht nur eine Zeitersparnis einer möglicherweise doppelt- und dreifach investierten Arbeitszeit, sondern auch eine Steigerung der Effizienz der eingesetzten Ressourcen.

#### **Kommunikation**

Compliance ist Kommunikation. Oder anders: Ohne Kommunikation ist keine wirksame Compliance möglich. Kommunikation meint hierbei nicht nur den Austausch untereinander, sondern auch dass festgelegte interne Regeln und Richtlinien kommuniziert werden. Die Aktivitäten einer Compliance Arbeit können nur wirksam werden, wenn sie an die Mitarbeiter kommuniziert werden. Dabei ist alles

erlaubt, was den Bekanntheitsgrad von Compliance erhöht. Ferner ist es auf Dauer effektiver, wenn Regeln oder Pflichten nachvollzogen werden können. Im Idealfall ist eine Compliance-Kampagne so zu gestalten, dass Mitarbeiter sich mit den eingeführten Verhaltensrichtlinien identifizieren.

Auch die Strategie der Kommunikation ist mit Bedacht zu wählen. Empfehlenswert ist, ein „Grundrauschen“ zu verursachen und aufrecht zu erhalten, anstatt ein Feuerwerk zu veranstalten. Hierbei kann und sollte man sich aller Kommunikationskanäle bedienen, die einem zur Verfügung stehen. Ob Intranet, Informationsbrochüren, internes Wiki, schriftliche Ansprachen per E-Mail, Newsletter oder Ansprachen von der Geschäftsleitung („Tone from the Top“) - erläuternde Kommunikation kann Ängste relativieren und Akzeptanz fördern.

## **Bei allem Wirbel rund um das Thema Compliance gilt es, sich dem Projekt mit gesundem Menschenverstand anzunähern.**

Der Kreativität des Formats sind hierbei keine Grenzen gesetzt. Der Vorteil digitaler Formate besteht darin, dass diese einen abwechslungsreichen Mix ermöglichen.

#### **Transparenz & Dokumentation**

Grundsätzlich sollen Compliance-Verstöße im Verborgenen bleiben, umgekehrt folgt daraus aber, dass Vorgänge ihre Brisanz verlieren, wenn sie transparent gemacht und dokumentiert werden. Dokumentieren Sie herangetragene Anfragen, Vorgänge und Hinweise auf compliance-relevantes Verhalten und die im Rahmen der Untersuchung festgestellten Ergebnisse. Die gewonnenen Informationen können im Nachgang eine solide Grundlage für Analysen und Reportings an die Geschäftsführung darstellen bzw. als Informationsplattform für andere Mitarbeiter dienen.

Darüber hinaus ermöglicht eine saubere Dokumentation das Führen von Statistiken zu Fragen und sonstigen Anliegen.

Eine ordentliche und sorgfältige Dokumentation kann insbesondere bei einem Haftungsfall von enormer Wichtigkeit sein. Je besser Vorgänge und Abläufe dokumentiert sind, desto eher gelingt es, sich zu exkulpieren, d.h. sich vom Vorwurf zu entlasten. Dies wiederum hat Auswirkungen auf den Haftungsumfang. Es gilt der Grundsatz, dass die Beweislast der Partei obliegt, die Ansprüche - welcher Art auch immer - geltend macht. Hiervon gibt es aber Ausnahmen mit der Folge der sogenannten Beweislastumkehr. Das bedeutet, dass nunmehr die Gegenpartei die Beweislast für etwas trägt und nicht mehr die anspruchserhebende Partei. Gelingt die Beweiserbringung der Gegenpartei nicht, haftet sie. In so einem Fall kann

dann eine sorgfältige Dokumentation der „befreiende“ Beweis sein.

#### **Compliance leben und (weiter) entwickeln**

Compliance ist lebendig. So muss das Thema auch innerhalb eines

Unternehmens behandelt werden - es muss sich entwickeln und stets weiterentwickelt werden. Wichtig ist in diesem Zusammenhang vor allem, dass Führungskräfte als moralische Vorbilder und „Verbesserer des Unternehmens“ agieren und ihre (positive) Einstellung zum Thema Compliance im Alltag vorleben. Übereinstimmend mit gelebten Unternehmenswerten steigt erfahrungsgemäß der Zuspruch für Compliance über die Jahre.

#### **Compliance & CMS**

Ob für die Umsetzung von Compliance auch ein Compliance-Management-System (CMS) erforderlich ist, darf jedes Unternehmen für sich beantworten und entscheiden. Im Zeitalter der Digitalisierung, der Schnelllebigkeit und des Miteinander- vernetzt-Seins bietet sich eine digitale Lösung an, wenn sie nicht sogar die

einzig adäquate Möglichkeit ist. In der Praxis sind Standards für CMS wie IDW PS 980 oder ISO 19600 als Orientierung hilfreich. Letztlich gilt es ein zum Unternehmen passendes System zu etablieren, d.h. die spezifische Unternehmenskultur, die Branche und die Größe des Unternehmens usw. bei der Wahl des CMS zu berücksichtigen.

Auch wenn in Deutschland kein Unternehmensstrafrecht existiert, können im Rahmen der sogenannten Verbandsgeldbuße (§ 30 Ordnungswidrigkeitengesetz-OWiG) bei Straftaten von Leitungspersonen des Unternehmens finanzielle Sanktionen gegen das betroffene Unternehmen festgesetzt werden. Vor über zwei Jahren hat der BGH in einem Urteil (Urteil vom 09.05.2017 – 1 StR 265/16) verlauten lassen, dass ein vorhandenes CMS bei der Begehung von Compliance-Verstößen bußgeldmindernd zu berücksichtigen ist. Das ist also nur ein weiteres Argument für ein CMS.

### Compliance Excellence - denn gut ist der Feind von exzellent

Innerhalb einer Organisation und eines Unternehmens ist maßgeblich, dass festgelegte Prozesse auch eingehalten werden. Sie müssen für die Mitarbeiter aktuell, zugänglich und verständlich sein. Als Unternehmensleiter haben Sie drei zentrale Pflichten:

1. Legalitätspflicht
2. Pflicht zur sorgfältigen Unternehmensführung
3. Allgemeine Überwachungspflicht.

Erfüllen Sie (analog) all diese Pflichten, sind Sie gut aufgestellt. Mit Compliance Excellence werden Sie exzellent. Durch Compliance Excellence, der digitalen **businessApp**, erfüllen Sie als Unternehmensleiter Ihre drei zentralen Pflichten. Die **business-App** ermöglicht Ihnen nicht nur, Ihr Unternehmen compliant aufzubauen und dementsprechend zu handeln, sondern es hebt Ihre Organisation und die entsprechenden Tätigkeiten

auch auf den neuesten Stand der compliance-seitigen Möglichkeiten. Im Zusammenhang mit Compliance ist es nicht nur wichtig, dass Sie bestimmte Regeln und Gesetze einhalten. Compliance setzt vielmehr auch voraus, dass Sie Zuständigkeiten festlegen und Verantwortliche bestimmen. Außerdem müssen bestimmte Prozesse fest- und nachgehalten, kontrolliert und aktualisiert werden. Auch eine lückenlose sowie revisions sichere Dokumentation geht mit rechtskonformem Handeln einher. Compliance Excellence verbindet und vereint alle diese Anforderungen.

Compliance Excellence unterstützt alle Manager, Compliance Officer und auch Mitarbeiter bei der Definition, Ausübung, Dokumentation und Nachhaltung von compliance-relevanten Abläufen wie zum Beispiel:

- Management-Prozesse
- Vorfall-Management
- Vertragsmanagement
- Richtlinienmanagement
- Due Diligence Personalauswahl
- Anreiz- und Sanktionsmechanismen
- Sourcing-Prozesse (Lieferantenauswahl)
- Recruiting Prozesse
- Invoicing Prozesse
- Einhaltung datenschutzrechtlicher Prozesse.

Herausragendes Merkmal von Compliance Excellence ist die elegante Verbindung von strukturierten Daten, Dokumenten, Geschäftsprozessen und Reportings in einem Produkt – die perfekte Symbiose von systematisierten Informationen in digitalen Akten. Ergänzt wird all das durch ein integriertes Wiedervorlage-, Fristen- und Trainingsmanagement sowie hilfreiche Analyse- und Reporting-Funktionen.

Die Mitarbeiter in den Bereichen Legal, Einkauf, Sales, Finance, HR etc. werden in ihren Aufgaben durch die Nutzung regelkonformer Geschäftsprozesse nach neuesten BPMN 2.0 Standards und die Bereitstellung von

aktuellem Compliance-Wissen unterstützt und folgen den Anweisungen von intern festgelegten Berichtsmechanismen. Davon profitieren insbesondere international tätige Konzerne, denn damit gelingt eine wirksame Einbindung und Kontrolle von Mitarbeitern in den Niederlassungen im In- und Ausland.



**The Quality Group** ist einer der führenden Anbieter von unternehmensweiter und zukunftsorientierter Beratung und Lösungen für die Optimierung und Strukturierung von Geschäftsprozessen, Informationen, Dokumentationen und Verantwortlichkeiten. Die TQG business-App platform.® ist die führende, standardisierte Lösung für die Anforderungen zukunftsorientierter Unternehmen in Compliance, Agilität und Risikominimierung gemäß dem Anspruch an Enterprise Information Management (EIM).

Mehr als 100 Mitarbeiter an zwei Standorten vertreten unser Leistungsportfolio kundenorientiert und sind regional für unsere Anwender, Kunden und Partner aufgestellt. Unser stetig wachsendes Team besteht aus erfahrenen Consultants, Prozessberatern und Entwicklern im Hauptsitz in Böblingen und in Hamburg.  
[www.tqg.de](http://www.tqg.de)





# Blockchain nach dem Hype

## Von der Technologie zu konkreten Use Cases

Philipp Katzenbach, Consultant bei UNITY AG

Nach der großen medialen Aufmerksamkeit an Kryptowährungen im Jahr 2017, ist es mittlerweile wieder etwas ruhiger geworden um Bitcoin & Co. Abseits von Kryptowährungen ist jedoch das Interesse und die Arbeit an der zugrundeliegenden Technologie, der Blockchain, geblieben. Anfangs noch als ultimative Lösung für scheinbar sämtliche Anwendungszwecke beschworen, kristallisieren sich langsam diejenigen Anwendungsfälle heraus, bei welchen die Eigenschaften der Technologie auch tatsächlich zum Tragen kommen. Unternehmen, die den digitalen Wandel aktiv mitgestalten wollen, stehen vor der Herausforderung, die Potentiale der Blockchain

zu evaluieren und für sich nutzen zu wollen, ohne einem vergangenen Hype nachzulaufen und Ressourcen in eine Technologie zu stecken, die ihre Versprechungen möglicherweise nicht einhalten kann. Die Zahl der Unternehmen, die früh und unter starker Kommunikation nach außen in die Blockchain investiert haben, deren Erfolgsgeschichten jedoch bis heute ausbleiben, ist groß.<sup>1</sup> Andererseits sind Projekte wie Tradelens, entwickelt von IBM und Maersk, bereits im operativen Einsatz und wickeln wöchentlich über 10 Millionen Transaktionen ab.<sup>2</sup>

Um potentielle Use Cases in Bezug auf das eigene Unternehmen einordnen zu können, ist ein grundlegendes Verständnis der Blockchaintechnologie unabdingbar.

Klassische zentrale Datenbanknetzwerke bringen potentielle Nachteile mit sich. Beispielhaft können hier die Abhängigkeit der Teilnehmer vom Datenbankprovider, die Tatsache eines zentralen Ausfallpunktes oder die „einfache“ Manipulierbarkeit der gespeicherten Daten genannt werden. Blockchain kombiniert als dezentrale Datenbank, mit einer kryptografischen Verschlüsselung und unter Nutzung eines Konsensalgorithmus zur Bestimmung der Inhalte, die in

### Potentiale in der Anwendung von DLT

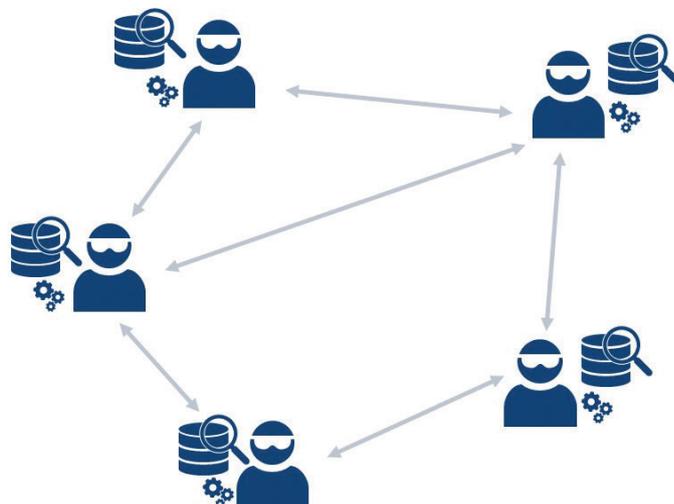


Abbildung 1 Potentiale von DLTs

**UNITY**  
CONSULTING & INNOVATION

### DLT kombiniert Potentiale von 3 Technologien

#### Verteiltes Netzwerk

Beseitigung von Intermediären  
Hohe Netzausfallsicherheit  
Erhöhte Relevanz der Nutzer  
Transparenz

#### Kryptographie

Manipulationssicherheit / Irreversibilität  
Pseudonymität

#### Konsensalgorithmus

Datenintegrität & Prozessintegrität  
Schnelle Transaktionsabwicklung



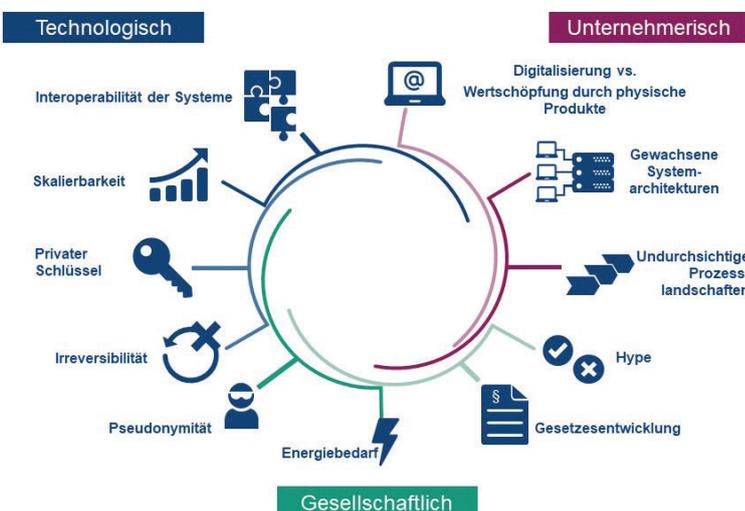
## Um potentielle Use Cases in Bezug auf das eigene Unternehmen einordnen zu können, ist ein grundlegendes Verständnis der Blockchaintechnologie unabdingbar.

Abbildung 1 dargestellten Potentiale. Vereinfacht wird dies dadurch erreicht, dass jeder Teilnehmer des Netzwerks eine redundante Kopie des gesamten Datensatzes besitzt. Dieser Datensatz ist in Blöcken strukturiert, welche über einen kryptografischen Algorithmus miteinander verkettet sind. Die Fortschreibung der Datenbank basiert auf festen formalisierten Regeln, dessen Einhaltung im Konsens durch das gesamte Netzwerk validiert werden müssen. Interaktionen auf der Blockchain sind somit dezentral, sicher, transparent, nicht verfälschbar, direkt (nicht intermediär) und formal korrekt.

Gleichzeitig bringt die Blockchain-Technologie Herausforderungen mit sich, welche sich in den Dimensionen „unternehmerisch“, „technologisch“ und „gesellschaftlich“ manifestieren. Während diese Herausforderungen für sich genommen bekannt sind und isoliert auch über verschiedene Ansätze in Blockchain-Lösungen adressiert werden, ist zu beobachten, dass viele Unternehmen Schwierigkeiten haben, potentielle Use Cases für ihr Unternehmen zu evaluieren (Abbildung 2). Bislang ist eine ganze Reihe an Entscheidungsbäumen entwickelt worden, welche mit unterschiedlichen Schwerpunkten und unterschiedlichem wissenschaftlichem Fundament

versuchen, diese Evaluation methodisch zu unterstützen.<sup>3</sup> Jedoch zeigt sich auch hier wieder eine Schwierigkeit: Der potentielle Use Case ist in den seltensten Fällen genau ausdefiniert, sondern soll im Gegenteil oftmals erst noch entwickelt werden. Auf jeden Fall zu vermeiden ist jedoch eine Anpassung des Use Cases derart, dass eine Blockchain-Lösung erforderlich wird (frei nach dem Motto „Wenn das einzige Werkzeug ein Hammer ist, wird jedes Problem zu einem Nagel“).

### Herausforderungen bei Blockchain Use Cases



**UNITY**  
CONSULTING & INNOVATION

Technische Herausforderungen und die unternehmerisch/ gesellschaftliche Sicht sind zwar weitgehend bekannt, werden jedoch oft zu isoliert betrachtet.

Abbildung 2 Herausforderungen bei Blockchain Use Cases



Um dieses scheinbare Dilemma aufzulösen empfehlen sich zwei Schritte:

1) Technologien setzen sich durch in einem Spannungsfeld zwischen „**Technology Push**“ (welche Potentiale ergeben sich durch die Fähigkeiten und Eigenschaften einer Technologie) „**Market Pull**“ (welche unternehmerischen Herausforderungen im Sinne des Marktbedarfes werden durch die Technologie gelöst).<sup>4</sup>

Die Erkenntnis, wie sich die eigene Unternehmens- und Marktsituation in Bezug auf dieses Spannungsfeld darstellt, ist maßgeblicher Erfolgsfaktor für ein potentielles Geschäftsmodell.

2) Um diesen Erfolgsfaktor für das eigene Unternehmen zu schärfen, empfiehlt sich die Nutzung eines

Entscheidungsbaums, welcher zum einen mit Must-Haves UND Indikatoren arbeitet und zum anderen mit zusätzlichen Fragen und Methoden unterfüttert ist. Dies hilft, den Bezug einer ersten Use Case Idee auf das eigene Unternehmen bei Wahrung von Technologieoffenheit zu erarbeiten und zu schärfen.

Abbildung 3 veranschaulicht dies vereinfacht an einem Must-Have-Kriterium für einen Blockchain Use Case: Der dauerhaften Speicherung der relevanten Informationen. Die Einordnung des Kriteriums, der Übertrag auf die unternehmerische Perspektive und die Nutzung eines (individuell auszuwählenden) Methodenbeispiels, hilft dieses Kriterium zu beleuchten.

**Insofern bleibt das Fazit, dass es sinnvoll und wichtig ist, sich mit Technologietrends proaktiv auseinanderzusetzen, hierbei jedoch Technologieoffenheit zu wahren.**

### Kontext zum Entscheidungsbaum!

Digital Dauerhaft

**Schwierigkeit:**

- Was exakt bedeutet dauerhaft/nicht manipulierbar?
- Sind die Konsequenzen der Dauerhaftigkeit der Blockinhalte für alle Netzwerkteilnehmer zu tragen?
- Welches Level an Transparenz ist sinnvoll?

**Unternehmerische Perspektive:**

- Cybersecurity/Nachweispflicht/Integrität von Daten gewinnt an öffentlicher Wahrnehmung/Bedeutung
- Vernetzungstiefe von Cybersecurity Aspekten in die Unternehmensprozesse nimmt zu

**Zu klärende Kernfragen:**

- Wie lange sollen Daten oder Austauschregeln für Daten festgelegt werden?
- Ist es nötig die Daten(-struktur) im Nachhinein zu verändern?
- Was hätte eine Änderung für Konsequenzen?

### Methodenbeispiel Cyber Security Zwiebel

Abbildung 3 Kontext zum Entscheidungsbaum



So kann in kurzer Zeit herausgearbeitet werden, ob und wie es für ein Unternehmen Sinn ergibt, sich weiter mit Blockchain zu beschäftigen und etwa erst MVPs zu designen. Insofern bleibt, wie in Abbildung 4 nochmals dargestellt, das Fazit, dass es sinnvoll und wichtig ist, sich mit Technologietrends proaktiv auseinanderzusetzen, hierbei jedoch Technologieoffenheit zu wahren. Durch die Nutzung von Methoden, die auf einfache Weise den Bezug zum eigenen Geschäftsmodell herstellen, können sinnvolle Use Cases erarbeitet und die Blockchain-Lösung der Nutzung eines anderen Datenbankkonzeptes gegenübergestellt werden.

<sup>1</sup> Bspw. KODAKOne Stand Ende 2019.

<sup>2</sup> <https://www.ibm.com/blogs/blockchain/2019/05/tradelens-momentum-grows-with-addition-of-two-major-ocean-cargo-carriers/>.

<sup>3</sup> Siehe hierzu bspw. folgende Übersicht: <https://ovsoftware.de/brauche-ich-eine-blockchain/>.

<sup>4</sup> Siehe hierzu bspw. Isoherranen & Kess (2011): [https://www.researchgate.net/publication/228526548\\_Analysis\\_of\\_Strategy\\_Focus\\_vs\\_Market\\_Share\\_in\\_the\\_Mobile\\_Phone\\_Case\\_Business](https://www.researchgate.net/publication/228526548_Analysis_of_Strategy_Focus_vs_Market_Share_in_the_Mobile_Phone_Case_Business) (abgerufen am 15.10.2019)



UNITY ist die Managementberatung für Innovation und Digitale Transformation. Wir machen unsere Kunden zu Gewinnern des digitalen Wandels durch eine ganzheitliche Beratung. Das Besondere daran: Sie kommt aus einer Hand. Klassische Beratungsansätze, wie z.B. die reine Strategieberatung, greifen aufgrund der komplexen Herausforderungen der Digitalen Transformation zu kurz. UNITY hingegen vereint eine ausgeprägte Technologietiefe und die Kompetenzen, die für eine erfolgreiche Digitale Transformation erforderlich sind: Wir sind Innovator, Integrator und Transformator. Hierfür sind wir mit 270 Mitarbeitern weltweit an 15 Standorten vertreten und führen rund um den Globus Kundenprojekte durch. [www.unity.com](http://www.unity.com)



Abbildung 4 Zusammenfassung und Handlungsempfehlung

Drei Fragen an...

# Just Johnny

Jona "JustJohnny" Schmitt, Esport Experte,  
Streamer, Analytiker und Caster, Freaks 4U  
Gaming



*Just Johnny, wie erklären Sie der älteren Generation den Beruf des Influencers?*

Just Johnny: Natürlich ist es nicht wirklich leicht, meinen Beruf älteren Generationen zu erklären. Doch die Problematik beginnt nicht erst bei den ältesten Generationen, auch die meiner Eltern und meine eigene können der Berufsbezeichnung "Influencer" wenig abgewinnen. Meistens fokussiere ich mich dabei auf einen Aspekt meines Jobs, nämlich den des Esport-Kommentators. Hier hilft mir wie so oft der Vergleich zum Sport. Ich bin derjenige, der große Esport-Ereignisse kommentiert, genauso wie Fußballkommentatoren große Fußball-Events kommentieren.



*Was ist beruflich Ihr größter Traum?*

Just Johnny: Mein persönlicher Traum ist es, dass es irgendwann eine "Esportschau" gibt, genau wie bereits die Sportschau. Mit dem „ran eSports“-Magazin auf ProSieben MAXX sind wir diesem Schritt bereits nähergekommen, aber weder die Sendezeit noch das Interesse sind vergleichbar mit der Sportschau. Ebenfalls erträume ich mir, dass es irgendwann normal ist, dass Esport in Bars läuft, genau wie heutzutage Sportübertragungen.

*Wann wird Esport olympisch?*

Just Johnny: Für den Esport selbst ist diese Frage nicht von besonders großer Bedeutung. Natürlich würde die

Anerkennung als olympische Disziplin für die Stellung des Esports innerhalb der Gesellschaft eine wichtige Rolle spielen. Jedoch wird der Esport auch ohne die olympischen Spiele weiterhin funktionieren und wachsen. Durch die kritische Haltung des Deutschen Olympischen Sportbundes ist aber nicht von einer schnellen Integration auszugehen, wenngleich einzelne Esport-Titel bereits bei den "Asia Games" getestet werden. Ich persönlich denke, dass der Esport dann olympisch wird, wenn es für Olympia keinen Weg mehr vorbei gibt. Denn bereits heute ist das Publikum des Esports alles, was Olympia sein will: jung, international und zunehmend vielfältig.

*Vielen Dank für Ihre Antworten.*

## Zur Person

Kaum jemand hat mehr Anteil daran, Esport im deutschen TV zu etablieren als **Jona „JustJohnny“ Schmitt**. Erst als fester Teil der SPORT1-Shows in League of Legends (LoL), nun als Moderator für ran eSports auf ProSieben MAXX: Johnny bringt den Esport mit CounterStrike Global Offensive, FIFA und mehr in die Wohnzimmer. Dies unterstrich er durch Auftritte im ZDF und bei politischen Esport-Talks. Johnny hat LoL als Caster und Analyst bei allen großen nationalen und internationalen Turnieren massiv geprägt. Zudem betreibt er einen YouTube-Kanal, auf dem er lehrreiche LoL-Videos sowie Kreatives und Unterhaltsames zu weiteren Spielen präsentiert.



# Datenschutz - bleib mir weg mit dem Scheiß

Dr. Alexander Deicke, Geschäftsführer der K11 Consulting GmbH

Dieser Satz kommt wohl den meisten als erstes in den Sinn, sobald sie das Wort „Datenschutz“ hören. Grund des Gedankens ist vorwiegend, dass viele annehmen, man selbst sei nicht von dem Datenschutz(recht) betroffen. Jedoch spielt der Datenschutz, nicht erst seit seiner Einführung am 25.05.2018 in vielen Bereichen, eine essentielle Rolle.

## **Doch was genau ist Datenschutz?**

Unter Datenschutz versteht man den Schutz personenbezogener Daten vor Missbrauch, daher verfolgt der Datenschutz das Ziel der Sicherung des Grundrechts auf informationelle Selbstbestimmung.

Durch die fortschreitende Digitalisierung und Vernetzung nimmt dementsprechend auch die Erhebung, Speicherung, Weitergabe und Nutzung von Daten zu. Man gibt seine Daten meist ohne einen Gedanken daran zu vergeuden weiter, sei es durch Angabe seiner Adresse für Gewinnspiele oder Anmeldung bei einer sozialen Plattform.

Jedoch steht dem Datenschutz immer noch eine gewisse Gleichgültigkeit weiter Teile der Bevölkerung sowie Unternehmen entgegen, welche dem Datenschutz keinen bis geringen Stellenwert zusprechen oder gar als ein lästiges und innovationshemmen-

des Element wahrnehmen. Dies folgt wohl daraus, dass die meisten nur die eine Seite der DSGVO sehen: nämlich die erhöhten Pflichten und Bußgelder bei Verstoß und dabei die andere Seite der DSGVO außer Acht lassen, welche auch die wirtschaftlichen Interessen berücksichtigt und den freien Verkehr festschreibt. Die Balance zu finden zwischen Datenschutz und Informationsaustausch gestaltet sich daher nicht immer einfach.

viele Personen leichtfertig mit der Weitergabe personenbezogener Daten um. Zwar steht es jedem frei, wann und wem er welche seiner Daten und zu welchem Zweck zugänglich macht, jedoch sollte dies stets wohlüberlegt sein. Die weltweit agierenden Plattformen wie Facebook und Google sammeln ununterbrochen Daten über die Aktivitäten Ihrer Nutzer. Durch dieses analytisch berechnete Nutzungsverhalten werden Informatio-

**Besonders im Zeitalter der Digitalisierung ist die Angst vor dem „gläsernen Menschen“ omnipräsent.**

## **Weshalb müssen personenbezogene Daten geschützt werden?**

Es kann schwerwiegende Folgen haben, wenn die private E-Mail-Adresse oder die intimen Details der eigenen Krankengeschichte bekannt werden, aber auch die Enthüllung von sensiblen Kontodaten oder Geschäftsdaten wie bspw. Entwürfe oder Konstruktionspläne können einen gravierenden Schaden verursachen.

Besonders im Zeitalter der Digitalisierung ist die Angst vor dem „gläsernen Menschen“ omnipräsent. Trotz allem gehen erfahrungsgemäß noch heute

nen über die Präferenzen eines jeden gesammelt, wodurch die Erstellung individualisierter Werbeanzeigen durch Dritte möglich wird. Aufgrund dieser gesammelten Daten lassen sich jährlich Gewinne in Millionenhöhe erzielen. Darüber hinaus hat der Missbrauch von sensiblen Daten auch strafrechtliche Folgen.

## **Wie kann der Datenschutz umgesetzt werden?**

Werden die Unternehmen sich dann bewusst, dass der Gesetzgeber die DSGVO nicht nur aus Tristesse verabschiedet hat und auch sie sich tatsächlich an den Datenschutz zu halten



haben, folgt im Anschluss oft die Frage, wie man die Datenkrake unter Berücksichtigung unseres Föderalismusquatsches in den Griff bekommt.

Dabei darf man den Datenschutz nicht auf die leichte Schulter nehmen: Im Rahmen der BDSG/DSGVO sind verschiedene Elemente zu beachten u.a. ob und wie der Datenfluss bspw. in einem Konzern und den Non-EU Ländern geregelt ist; sind hierfür BCR's (Binding Corporate Rules) eingesetzt worden oder läuft dies unter den EU-Standardvertragsklauseln? Haben die Unternehmen zudem auch noch externe Dienstleister bzw. Fachleistungen in Anspruch genommen, wie Lohnbuchhaltung oder Softwareanbieter, muss auch dies gesondert vertraglich geregelt werden. Ebenso eine wichtige Frage ist, wer für die Verarbeitung verantwortlich sein soll. Gibt es hierfür eine gemeinsame Verantwortlichkeit (sog. Joint-Controllership i.S.v. Art. 26 DSGVO) oder sollte die Verantwortlichkeit doch eher durch ein Controller-to-Controller Vertrag festgelegt werden? Neben all diesen Fragen, sollte für die richtige Umsetzung zusätzlich auch ein gewisses IT-Knowhow vorliegen, um die richtige Tooleinführung eines Datenschutzmanagementsystems gewährleisten zu können.

Als Anhaltspunkt für die richtige Umsetzung des Datenschutzes sollte nach der SHIT-Methode vorgegangen werden, d.h. Umsetzung durch:

- **Sensibilisierung:** in dem immer auf den Datenschutz hingewiesen wird
- **Hilfe:** durch Richtlinien, Prozessen und konkreten Handlungsanweisungen den Datenschutz den Mitarbeitern näherbringen
- **IT-Anbindung:** aufgrund der Digitalisierung ist eine Verzahnung mit der IT und IT-Security unerlässlich
- **Transition:** d.h. Brücken bilden zwischen Theorie und Praxis bzw. zwischen Big Data mit dem Grundsatz "wir sammeln alles" und Privacy by Design mit dem Grundsatz der Datenminimierung

### **Ausblick und weshalb Unternehmen von der Datenschutzkonformität profitieren**

Obwohl datenschutzrechtliche Vorschriften primär auf Nutzerinteressen abzielen, profitieren auch Unternehmen immer mehr davon, datenschutzkonform aufzutreten. Unternehmen können es sich nicht mehr leisten, mit anderen Unternehmen zu agieren, die den Schutz von betrieblichen Daten nicht ernst nehmen. Denn gerade im digitalen Austausch realisiert sich die Gefahrenquelle für betriebsinterne Daten. Die datenschutzkonforme Umsetzung im Unternehmen vermag folglich nicht nur den Ruf auf der B2B-Ebene

zu verbessern, sondern auch sich im internationalen Wettbewerb von den anderen abzuheben.

Gerade Unternehmen an der Spitze der Digitalisierung oder die die an die Spitze wollen, sollten daher umdenken und den Datenschutz nicht als ein hinderndes Element wahrnehmen, sondern als etwas, das Hand in Hand miteinander geht und beide Interessenseiten eines Unternehmens schützt.



Juristisches Know-how, Managementfahrung und Umsetzungsstärke als Gesamtpaket ins Unternehmen holen – mit den Legal Interim Managern der **K11 Consulting GmbH** haben Sie flexible Kapazitäten vor Ort. Typische Einsatzbereiche für dieses innovative Instrument sind personelle Engpässe in der Rechtsabteilung sowie Projekte im Bereich der „weichen“ rechtlichen Themen und Managementaufgaben. Compliance, Datenschutz, Datensicherheit, Risikomanagement und Contract Management sind dafür einige Beispiele. Unsere Berater sind hoch qualifizierte Juristen, denken betriebswirtschaftlich und haben sich bereits in zahlreichen Praxiseinsätzen bewährt.  
[www.k11-consulting.de](http://www.k11-consulting.de)

# LEGAL EVOLUTION

## EXPO & CONGRESS 2020

THE PLACE FOR LEGAL INNOVATION AND NETWORKING

### Zwei Tage Innovation und Networking auf der internationalen Fachmesse für Recht und Compliance

1.500 Köpfe aus Rechts- und Compliance-Abteilungen, Kanzleien, Hochschulen und Justiz kommen zusammen, um sich auf den aktuellen Stand der Entwicklungen im Rechts- und Compliance-Markt zu bringen.

Tauchen Sie ein in eine Welt voller Lösungen und erleben Sie die europaweit einmalige Dienstleistungs- und Produktvielfalt der LEGAL REVOLUTION. In diesem Jahr erwarten Sie rund 90 Aussteller. Erleben Sie die führenden Dienstleistungen, Managed Services und IT-Lösungen über die gesamte Wertschöpfungskette der Rechtsdienstleistung!

Praxisrelevante Workshops, Panels, Lectures und Coachings über die wichtigsten Rechtsfragen der digitalen Wirtschaft, Legal Tech, Legal und Compliance Innovation, Legal Operations, Legal Tech, Cyber Security, Legal Design, Change Management und New Work – Gestalten Sie Ihr persönliches Trainingsprogramm für die digitale Transformation des Rechts!

Ganztagescatering, mehrere Bars und eine bunte Ausstellungsfläche – Networking ist ein zentraler Bestandteil der beiden Veranstaltungstage. Die beliebte Abendveranstaltung ist einer der Höhepunkte, wenn es um Vernetzung in entspannter Atmosphäre geht. Beim Treffen der klügsten Branchenköpfe ist das Legal Recruiting ein Selbstläufer.

Seien Sie dabei!



lrexpocongress



legal\_revolution



Legal Revolution Expo & Congress



LEGAL REVOLUTION

**Follow us!**  
**#legalrevolution**

 LEGAL  
REVOLUTION  
GmbH

+49 69 3487 920-92  
Info@LEGAL-REVOLUTION.com  
Kaiserstraße 53  
60329 Frankfurt a. M.

# Wir belohnen Leistung

The Quality Group fördert den wirtschaftsjuristischen Nachwuchs: TQG LegalTech Award und TQG Design Thinking Award für Absolventen des Fachbereichs Wirtschaftsrecht der HTWG Konstanz

Nina Meier-Hagedorn, Senior Marketing Professional bei The Quality Group GmbH

Im Rahmen der Absolventenfeier des Fachbereichs Wirtschaftsrecht der HTWG Konstanz hat The Quality Group (TQG) zwei Auszeichnungen für exzellente studentische Leistungen vergeben. Steffen Schaar, Member of the Board von The Quality Group und Dozent seit 2018 im Masterjahrgang im Fach "Contract Management/Negotiation", übergab am 24. Mai 2019 die Preise an Absolventinnen der Studiengänge Wirtschaftsrecht (Bachelor) und Legal Management (Master LL.M.) in Konstanz. Nicole Neubrandner erhielt den "TQG LegalTech Award" für die beste Abschlussarbeit im Bereich LegalTech und Carina Groß wurde als

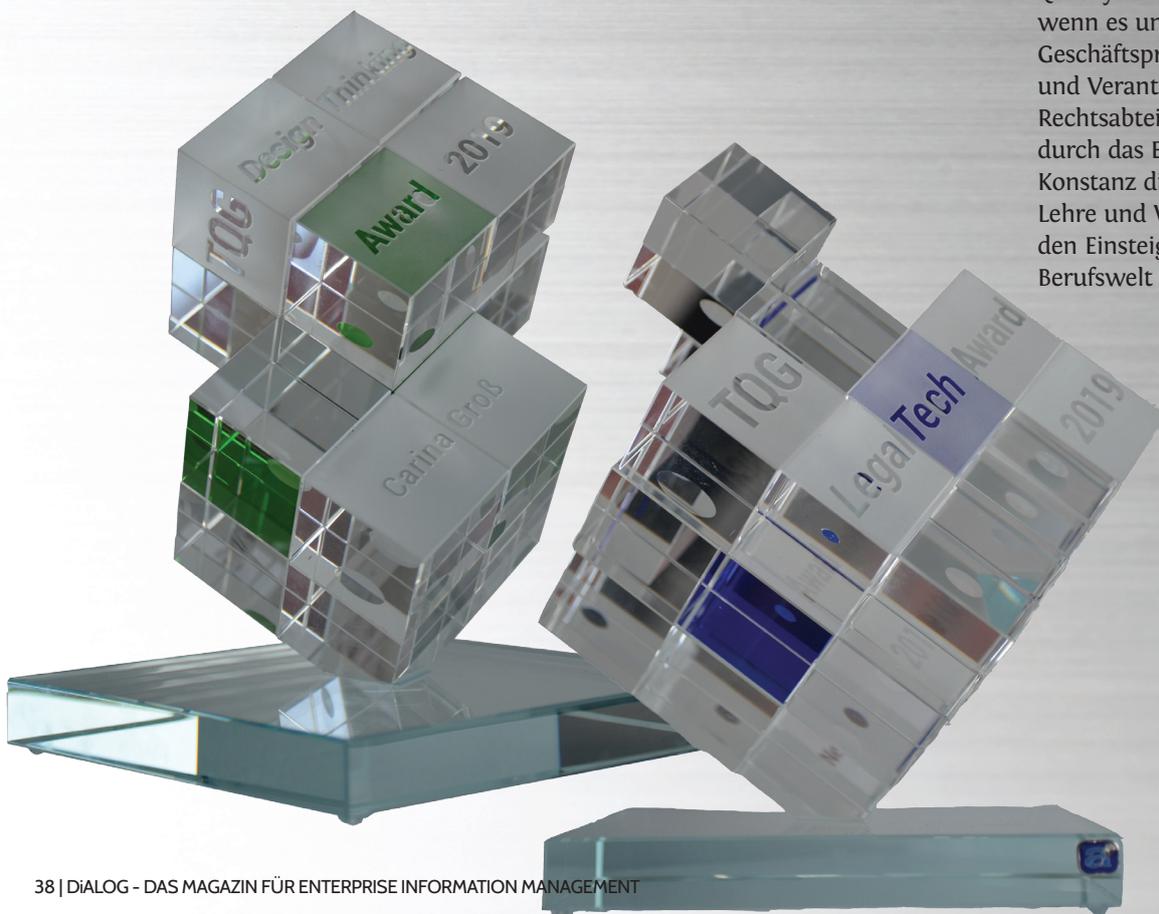
kreativste Studierende im Bereich Design Thinking mit dem "TQG Design Thinking Award" ausgezeichnet.

"Ein guter Jahrgang, der heute geehrt wird!" so Steffen Schaar. "Diese Absolventinnen und Absolventen werden den digitalen Unternehmensalltag mitgestalten und bringen Legal-Kompetenz gepaart mit wirtschaftlichem Sachverstand mit. Das treibt uns die Besten in beiden Kategorien auszuzeichnen. Wir freuen uns und sagen Dank und Anerkennung allen Absolventen."

Studiendekanin Prof. Dr. Katrin Klodt-Bußmann, HTWG Konstanz, ergänzt:

"Vielen Dank für die Auslobung der zwei innovativen Preise für unsere besten Absolventinnen und Absolventen im Bereich Legal Tech und Legal Design Thinking! Sie stellen eine unglaubliche Wertschätzung und Motivation für den erfolgreichen Start unserer Studierenden in die Berufswelt dar."

The Quality Group GmbH fördert ab diesem Jahr die Studiengänge Wirtschaftsrecht (Bachelor) und Legal Management (Master LL.M.) an der HTWG Konstanz. Als Anbieter der TQG businessApp platform.© und zukunftsorientierter Beratung ist The Quality Group verlässlicher Partner wenn es um die Strukturierung von Geschäftsprozessen, Informationen und Verantwortlichkeiten in der Rechtsabteilung geht und möchte durch das Engagement an der HTWG Konstanz die Verbindung zwischen Lehre und Wirtschaft fördern und den Einsteig der Absolventen in die Berufswelt erleichtern.





Es ist uns eine große Freude, die Wirtschaftsjuristen von morgen mit diesen Preisen zu fördern.



**The Quality Group** ist einer der führenden Anbieter von unternehmensweiter und zukunftsorientierter Beratung und Lösungen für die Optimierung und Strukturierung von Geschäftsprozessen, Informationen, Dokumentationen und Verantwortlichkeiten. Die businessApp plattform LCM ist die führende, standardisierte Lösung für die Anforderungen zukunftsorientierter Unternehmen in Compliance, Agilität und Risikominierung gemäß dem Anspruch an Enterprise Information Management (EIM).

Mehr als 100 Mitarbeiter an zwei Standorten vertreten unser Leitungsportfolio kundenorientiert und sind regional für unsere Anwender, Kunden und Partner aufgestellt. Unser stetig wachsendes TEam besteht aus erfahrenen Consultants, Prozessberatern und Entwicklern im Hauptsitz in Böblingen und in Hamburg.  
[www.tqg.de](http://www.tqg.de)



# Das Ende oder der Anfang von Big Data?

Dagmar Causley, CEO der LIB-IT DMS GmbH

Es ist höchste Zeit sich der Zusammenhänge zwischen GoBD, DSGVO und Big Data bewusst zu werden, da diese drei Themen entscheidenden Einfluss auf IT-Strategie in den Unternehmen haben.

Folgende Anforderungen der Finanzverwaltung bilden die Grundlage für die GoBD (Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff)

- §140 / §146 / §147 AO – Buchführungspflicht / Aufzeichnungen / Aufbewahrung
- §14 / §14b UStG – Ausstellung/ Aufbewahrung von Rechnungen
- GoBS - Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme (1995)
- GDPdU – Grundsätze zu Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (2001)

Die GoBD sind seit 01.01.2015 in Kraft und sind die Zusammenfassung von GoBD und GDPdU, sowie von Fragen- und Antwortkatalog der Finanzbehörden zum Recht des Datenzugriffs. Sie sind keine Änderung der Rechtsgrundlagen der AO, sondern eine Anpassung der GoBS/GDPdU an moderne IT-Buchführungssysteme, sowie eine Klarstellung von bisher nicht definierten Sachverhalten.

Wichtig ist hier insbesondere das Bestehen der gesetzlichen Pflicht zur Archivierung von handels- und steuerrechtlich relevanten Daten und Dokumenten (Stammdaten, Steuer-Nrn, Verträge, Angebote, Aufträge, Rechnungen, Belege, E-Mails, Präsentationen, Marketingunterlagen usw.)

und bei elektronisch erhaltenen/produzierten Formaten: Archivierung im Originalformat.

## DSGVO

Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO, in Kraft seit Mai 2018) ist eine Verordnung der Europäischen Union, mit der die Regeln zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch private Unternehmen und öffentliche Stellen EU-weit

**Es ist höchste Zeit sich der Zusammenhänge zwischen GoBD, DSGVO und Big Data für die IT-Strategie in den Unternehmen bewusst zu werden.**

vereinheitlicht werden. Dadurch soll einerseits der Schutz personenbezogener Daten innerhalb der EU sichergestellt und auch andererseits der freie Datenverkehr innerhalb des EU- Binnenmarktes gewährleistet werden.

## Personenbezogene Daten

Daten sind personenbezogen, wenn sie eindeutig einer bestimmten natürlichen Person zugeordnet sind oder diese Zuordnung zumindest mittelbar erfolgen kann (personen-beziehbare Daten):

- Verknüpfung von unstrukturierten Daten, die deshalb Bezüge zu einer Person erkennen lassen.
- Verarbeiten von Daten aus einer vertraglichen Beziehung, die nicht mehr nur zum Zwecke der Vertragserfüllung erhoben und verarbeitet werden, sondern auch zu Marketing- und Werbezwecken.

## Big Data

Als Big Data bezeichnet man Daten, die in großer Menge, hoher Geschwindigkeit und/oder unterschiedlicher Form anfallen, eine innovative und zugleich kostengünstige Art der Verarbeitung erfordern und eine verbesserte Einsicht (etwa in das Kaufverhalten der Kunden), Entscheidungsfindung und Prozessautomatisierung ermöglichen. Die sogenannten 9 V beschreiben Big Data:

### Volume (Volumen)

Volume bezeichnet die schiere Menge an Informationen. Mit der Speicherung, aber vor allem mit der Verarbeitung, sind die meisten Datenbanksysteme angesichts von Datenvolumen im Petabyte-Bereich überfordert.

### Velocity (Geschwindigkeit)

Hierunter wird die Geschwindigkeit, verstanden mit der Daten einerseits erzeugt und andererseits verarbeitet werden. Mit der wachsenden Zahl an Nutzern, Anwendungen, vernetzten Dingen und Sensoren sind Daten immer schneller verfügbar und sollen zeitnah verarbeitet werden.

### Variety (Vielfalt)

Die Vielfalt der zur Verfügung stehenden Daten und -quellen unterscheidet man zwischen strukturierten (z.B. Kundenstammdaten), semistrukturierten (z.B. Emails) und unstrukturierten Daten (z.B. Posts aus den sozialen Netzwerken), zwischen Unternehmens- und Fremddaten sowie zwischen den Kommunikationsdaten Mensch-Mensch, Mensch-Maschine und Maschine-Maschine.

### Validity (Richtigkeit)

Validity bezeichnet die Aussagekraft von Daten. Beispiel Social Media: Anders als bei Umfragen, bei denen Marktforscher valide Methoden anwenden, lässt die Analyse unstrukturierter Daten aus einem sozialen Netzwerk nur schwer verlässliche Aussagen, etwa auf das künftige Kaufverhalten einer Zielgruppe, zu.

### Value (Wert)

Für sich gesehen besitzen Daten keinen Wert. Value meint den wirtschaftlichen Wert von Big Data für ein Unternehmen, der durch geeignete Analysen gewonnen werden kann. Der Big-Data-Experte muss erkennen, in welchen Daten ein potenzieller Mehrwert für sein Unternehmen stecken könnte und mit welchen Methoden man diese Daten analysiert und aufbereitet.

### Veracity (Wahrheitsgehalt)

Richtigkeit, Wahrhaftigkeit, Zuverlässigkeit, Sinnhaftigkeit, Vertrauenswürdigkeit: Veracity beschreibt das Problem, dass das Ergebnis einer Big-Data-Analyse stark davon abhängt, welche Qualität die eingegebenen Daten haben und mit welcher Methode Daten verarbeitet und ausgewertet werden. Qualitativ schlechte Daten führen auch mit einer perfekten Analyseplattform zu minderwertigen Ergebnissen. Eine

## Die DSGVO ist auf keinen Fall als das Ende von Big Data zu werten.

unpassende Verarbeitungsmethode liefert trotz eigentlich guter Daten ebenfalls nicht die erwünschten Ergebnisse.

### Viability (Rentabilität)

Viability bedeutet zu erkennen, welche Informationen aus Datensätzen, Messdaten von Sensoren, Textdateien, Positionsdaten aus Mobilfunknetzen, Erwähnungen im Web etc. relevant und nützlich sind, um aus ihnen einen Mehrwert zu generieren.

### Visibility (Sichtbarkeit)

Die Sichtbarkeit von Daten ist keine Selbstverständlichkeit: Untersuchungen zufolge zählen mehr als die Hälfte aller von Unternehmen weltweit gespeicherten und verwalteten Daten zu sogenannten „Dark

Data“ – sowohl ihr Inhalt als auch ihr Geschäftswert sind noch unbekannt.

### Volatility (Schwankungsbreite)

Volatility beschreibt sowohl, wie lange gewonnene Daten in der Originalquelle verfügbar sind, als auch, wie lange sie gespeichert werden sollen. So müssen Daten etwa für die Echtzeitverarbeitung nicht notwendigerweise nach dieser Verarbeitung aufbewahrt werden. Kundendaten

wiederum werden meist auf Dauer gespeichert. Hier spielen auch der verfügbare Speicherplatz sowie

gesetzliche oder unternehmensinterne Vorgaben eine Rolle.

### GoBD & Big Data

Die Ausgangsrechnung Ihrer Firma ist gleichzeitig die Eingangsrechnung bei Ihrem Kunden. Die Eingangsrechnung bei Ihnen ist gleichzeitig die Ausgangsrechnung bei Ihrem Lieferanten. Unternehmen verarbeiten bereits Rechnungen voll elektronisch und GoBD-konform (EDI, ZUGFeRD, XRechnung, eRechnung) und das Finanzamt verlangt zunehmend Daten in elektronischer Form von den Firmen (Umsatzsteuervoranmeldung, SV-Meldungen, eBilanz, GDPdU-Export).

So speichert das Finanzamt die E-Bilanzen aller steuerpflichtigen Unternehmen (ca. 3,5 Mio.) in Deutschland seit 2012, es beherrscht also längst Big Data.



## Fazit

Je mehr Daten eines Unternehmens beim Finanzamt in elektronischer Form vorliegen, desto gläserner wird das Unternehmen, z.B. in Bezug auf die Risikoabschätzung durch das Finanzamt. Mit etwas Fantasie kann man sich vorstellen, dass ein kompletter Abgleich aller Ausgangsrechnungen mit allen Eingangsrechnungen aller Unternehmen in Deutschland auf Knopfdruck durch Big Data möglich sein wird. Damit sind die GoBD hier als Anfang von Big Data zu werten.

## Datenschutz und DSGVO – Hemmschuh für Big Data?

Die DSGVO hindert die Unternehmen Big Data Projekte in Angriff zu nehmen. Sie scheuen die Durchführung und Kosten einer Risikoanalyse, haben Angst vor Verletzung der DSGVO und den finanziellen Konsequenzen (Geldbußen, Schadensersatzklagen, Abmahnungen) sowie Angst vor Imageschäden bei Verletzung der DSGVO.

## DSGVO – Booster für Big Data?

Die DSGVO zwingt die Unternehmen aber gleichzeitig auch zur Durchführung von Risikoanalysen; evt. sogar zur Konsultation der Datenschutzbehörde, ob die (gesammelten/zielgerichtet erhobenen) Daten wie geplant ausgewertet werden dürfen. Darüber hinaus werden Maßnahmen zur Verbesserung der Ausgangsbasis für die Analyse erzwungen (Datenminimierung, Anonymisierung, Pseudonymisierung, Verschlüsselung).

Diese Maßnahmen führen im Ergebnis zu aussagekräftigen Analysen und Resultaten, weil der Fokus auf der Auswertung von passenden/zweckgebundenen Daten liegt (und sonstiger „Daten-Müll“ vorher eliminiert wurde).

## Fazit

Big Data und DSGVO widersprechen sich eigentlich, weil die Sammlung und Verarbeitung riesiger Datenmengen mit einigen Bestimmungen der DSGVO kaum vereinbar sind.

DSGVO hat der Verarbeitung digitaler Daten eine neue Dimension gegeben (Umgang mit personenbezogenen Daten, Recht auf Löschung) Big Data und DSGVO sind ein komplexes Thema, bei dem Kosten und Zeitaufwand nicht unterschätzt werden dürfen. DSGVO können aber auch als Chance für Big Data gesehen werden, weil sie zu Datensparsamkeit und Datenminimierung zwingen.

Damit ist die DSGVO auf keinen Fall als das Ende von Big Data zu werten.



**LIB-IT DMS** 

Datenmanagement ist unsere Spezialität – unabhängig davon, ob Unternehmen „einfach nichts mehr finden“ oder ob Dokumente, E-Mails, Verträge, Akten etc. gesetzeskonform archiviert werden sollen.

Die **LIB-IT DMS GmbH** mit Sitz in Pleidelsheim bei Stuttgart hat sich bereits seit 2003 der digitalen Transformation verschrieben.

Unser Enterprise Information Management **FILERO** wurde von Anfang an auch für Big Data und hohe Performanceanforderungen konzipiert und nutzt schon immer „State-of-the-Art“-Technologie. Software „Made in Germany“ spiegelt unseren Qualitätsanspruch im Produkt nicht nur bei der Erfüllung von GoBD und DSGVO-Vorgaben, sondern auch bei Dokumentation und Kundenservice wieder.

[www.lib-it.de](http://www.lib-it.de)



New Work

# Wo, wie und wann man will

oder doch 9-to-5 am eigenen Platz?

Detlev Arlet, Geschäftsführer der aixvox GmbH

Das „neue Arbeiten“ ist in aller Munde. Arbeiten, wo und wann immer man will. Perfekte Work-Life Balance im Homeoffice oder als digitaler Nomade. Die neue Arbeitswelt verspricht maximale Flexibilität, bei optimaler Wirtschaftlichkeit und überdurchschnittlicher Motivation.

Alles prima sollte man meinen, die Digitalisierung setzt ihren Siegeszug fort und dank neuer Technologien haben traditionelle Arbeitsräume ausgedient. „Brauchen wir in Zukunft noch Büros?“ fragt sich auch Markus Albers (Lufthansamagazin 2/2020). Doch die Antwort verwundert. Denn auch wenn wir überall arbeiten können, sinkt die Nachfrage nach Büroflächen nicht. Laut ZIA, dem Spitzenverband der Immobilienwirtschaft, hat sich die Nachfrage in den letzten Jahren sogar stetig erhöht.

Das liegt daran – und hier sei das neue Arbeiten wieder positiv erwähnt – dass Coworking-Angebote nach wie vor boomen. Auch wenn kaum Gewinne erzielt werden, zeigt der Trend in diesem Segment weiter nach oben. Was bedeutet das für New Work. Werfen wir zunächst einen Blick darauf, was New Work eigentlich ist und was nicht.

## Was ist New Work und was nicht?

Das „neue Arbeiten“ ist gar nicht so neu, wie man meint. New Work ist ein Sammelbegriff, mit dem verschiedene, alternative Arbeitsmodelle und -formen beschrieben werden. Ursprünglich geht der Begriff auf den Sozialphilosophen Frithjof Bergmann zurück. Dieser entwickelte Mitte der Siebzigerjahre das Konzept der neuen Arbeit. In diesem findet sich eine Definition, die verdeutlicht, warum New Work zwar nicht wirklich neu, aber für die heutige Arbeitswelt 4.0 immer noch wichtig ist.

Das Konzept von Bergmann zeichnet sich dadurch aus, dass es das Prinzip der Lohnarbeit umzukehren versucht. Er erklärt dies sehr grundlegend mit den Begriffen von Zweck und Mittel: Seit der industriellen Revolution bestand der Zweck von Arbeitstätigkeiten vor allem darin, eine bestimmte Aufgabe zu erledigen – etwa, einen Arbeitsschritt am Fließband. Das Mittel, um diesen Zweck zu erfüllen, war der arbeitende Mensch.

Die neue Arbeit, wie Bergmann erklärt, dreht dieses Verhältnis um: sie soll das Mittel sein, mit dem sich der Mensch als Individuum verwirklichen kann. Damit geht es Bergmann insbesondere um die sinnstiftende Funktion der Arbeit, aber auch um Werte wie Freiheit und Selbstständigkeit. Wo es also ursprünglich um Wertewandel ging, geht es heute um Methoden, Räume, Technologien. Ist also der Sinn der Arbeit in den Hintergrund getreten?



In den Fällen, in denen das neue Arbeiten isoliert betrachtet wird, aus technologischer Sicht oder mit Fokus auf Raumausstattung ist dies sicherlich so. Neuere Ansätze versuchen diese Sichtweisen miteinander zu verbinden und wieder das sinnstiftende, individuelle der Arbeit in den Vordergrund zu rücken.

#### **Einfach.Anders.Arbeiten.**

Einer dieser Ansätze ist „Einfach.Anders.Arbeiten“. Gemeinsam mit dem Beraternetzwerk Neuwork trägt die Aachener aixvox GmbH diesen Ansatz seit einigen Jahren in Unternehmen. Einfach.Anders.Arbeiten versteht das neue Arbeiten als komplexes Thema, das nur durch die Kombination verschiedener Themenbereiche abgedeckt werden kann.

Neben Räumlichkeiten, passender Technologie und Werkzeugen darf auch der Mensch als denkendes und handelndes Individuum nicht vernach-

lässigt werden. Erst in der Kombination aus Bricks (Räumlichkeiten), Bytes (Technologie) und Behaviour (Umsetzung durch den Menschen) wird New Work zu einem runden Konzept, das sich auch in Unternehmen tragen lässt.

die Akustik ist hier ein entscheidender Faktor.

Es benötigt ein rund rum Wohlfühl, insbesondere auch mit Rückzugsecken, in denen sich die Mitarbeiter zu Telefonkonferenzen, kleinen Mee-

**Für Unternehmen bedeutet dies jedoch nicht nur ein Plus an Kundenfreundlichkeit und Effizienz, sondern auch ein hohes Innovationspotenzial.**

„New Work bedeutet eben nicht nur; Großraumbüros mit Kicker, Sitzcken und Headsets auszustatten und dann auf eine gesteigerte Motivation der Mitarbeiter zu hoffen. Insbesondere

tings oder persönlichen Gesprächen zurückziehen können. „Daher sollten die Mitarbeiter frühzeitig in die Planung eingebunden werden“, erklärt Casten Weinmann, Berater im Netzwerk Neuwork.



### New Work in Unternehmen - Was ist technologisch und organisatorisch zu beachten?

Was bedeutet das für Unternehmen, die sich wirklich dafür interessieren, das Konzept des „Neuen Arbeiten“ umzusetzen? Bei allen Ambitionen, die meist von der Chefetage ausgehen, sollte klar sein: Die Mitarbeiter müssen von Beginn an – und nicht erst beim finalen Rollout – miteingebunden werden. Sie sollen/dürfen von den neuen Methoden und Techniken profitieren und sie tagtäglich umsetzen. Ins Boot geholt werden müssen zudem auch HR und wenn vorhanden der Personal- /Betriebsrat. Sie sind in der Lage, die gesetzlichen Vorgaben im Auge zu behalten und Bedenken der Mitarbeiter zu lösen. Ideal ist es, wenn solche Bedenken gleich durch das Management selbst ausgeräumt werden, indem die Chefetage selbst vorlebt, was sie sich von allen anderen Mitarbeiter wünschen. Flexdesk, Vertrauensarbeitszeit und neue Collaboration-Tools für die Mitarbeiter aber der Chef sitzt 9-to-5 an „seinem“ Schreibtisch und brummt ins Tischtelefon?! Das ist nicht optimal und wird den Erfolg eines New Work Konzepts deutlich negativ beeinflussen.

Bei allem Optimismus in Zeiten der Digitalisierung sollten sich Unternehmen darüber im Klaren sein, dass sich

ein Newwork-Konzept nicht von jetzt auf gleich erstellen und schon gar nicht ad-hoc umsetzen lässt.

Gehen Sie es also Schritt für Schritt an und holen Sie sich professionelle Unterstützung. Analysieren Sie Ihre Ist-Situation und bauen darauf ein Konzept auf, das die Bedürfnisse der Mitarbeiter, der Kunden und auch die des Unternehmens beinhaltet – sowohl räumlich als auch technologisch und menschlich.

#### Fazit

Wenn es um Neues Arbeiten geht kann und sollte einiges umgesetzt werden, immer mit der Prämisse das ganze Konzept im Hinterkopf zu haben und nicht nur isolierte Komponenten. Von der Idee, keine Räume mehr zu benötigen und vollkommen unabhängig von Infrastruktur zur arbeiten, sind wir weit entfernt – und das ist auch gut so. Denn wie wir gesehen haben, ist New Work weitaus mehr als nur ein oder auch kein Büroraum.

Ein komplettes Mindset umzusetzen wird den meisten Unternehmen sicherlich nicht gelingen. Kompromisse müssen daher gefunden werden und vorhandene Technologien und Konzepte an die unternehmerischen und individuellen Anforderungen angepasst werden.



Wer in den Köpfen der Menschen etwas bewegen will, braucht authentische und relevante Inhalte statt Marketing-Phrasen und Stock-Fotos. Das Berater-Netzwerk **Neuwork** hilft Unternehmen, die Zukunft der Arbeit schon heute schon zu erkunden. Mit Workshops aus den Bereichen Kommunikation, HR, IT, Change- und Facility Management vermitteln die Berater von Neuwork zwischen den Welten von Technik, Personalentwicklung, Organisationsberatung und Bürogestaltung.  
[www.neu.work](http://www.neu.work)

# DiALOG-Award 2019

## Gewinner und Preisträger



Das Qualitätssiegel für zukunftsorientierte Struktur- und Anwenderkonzepte in administrativen Unternehmensprozessen präsentiert die Finalisten und Preisträger 2018 (in alphabetischer Reihenfolge)! Lesen Sie mehr über innovative Ideen, Ansätze oder Zielorientierungen im Bereich der Strukturierung von Geschäfts- und Informationsprozessen.

Preisträger 2019

# Weg von der Insel

Bildungswerk der Bayerischen Wirtschaft (bbw e.V.) implementiert einheitliche standortübergreifende Kommunikationslösung

Quelle: Bewerbungsunterlagen der bbw e.V. für den DiALOG-Award 2019

## Die Ausgangslage

Mehrere hunderte IT-Insellösungen waren bei der bbw im Kommunikationsbereich im Einsatz, manche zum Teil schon in die Jahre gekommen, ein Graus für die Administratoren und Verantwortlichen. Vor dem Hintergrund einer notwendigen als auch unvermeidlichen Ausweitung der Digitalisierung galt die Schaffung einer einheitlichen, möglichst standortunabhängigen Infrastruktur als eine sinnvolle und vor allem notwendige Voraussetzung für ein effizientes Agieren und Reagieren seitens der Mitarbeiterschaft und dem Management.

Zeiteinsparung und modernes Arbeiten sind eng verbunden mit den Zielen der Unternehmensstrategie im Sinne der Wertschätzung und -schöpfung unserer Mitarbeiter. Insofern stand und steht dieses Projekt mit dem bewusst gewählten Titel „Weg von der Insel“ unter dem Patronat der Unternehmensführung.

## Das Projekt

Das klare Projektziel war die Implementierung einer einheitlichen standortübergreifenden Kommunikationslösung, die Transparenz für das ganze Unternehmen bringen sollte. Man einigte sich auf eine Unified Communication (UC) Lösung mit den Zielen, es den Mitarbeitern leichter zu machen, von unterschiedlichen Standorten aus zu arbeiten. Des Weiteren sollten alle 11 000 Mitarbeiter in den 500 Standorten und 17 Unter-

**„Die Anzahl der Mitarbeiter, die tageweise zu Hause arbeiten möchten, wächst. Hier sind wir dank der UC-Lösung deutlich flexibler. Insgesamt sind die Rückmeldungen der Mitarbeiter durchweg positiv.“**

Thomas Tappe, stellvertretender Zentralabteilungsleiter EDV bei der bbw-Tochter FAW

nehmensgesellschaften mit in den Prozess eingebunden werden und die unterschiedlichen Kommunikationswege gebündelt werden. UC Lösung setzt dabei auf die Bündelung diverser Kommunikationskanäle wie Telefonie, Chat, Fax und Screen-Sharing.

Zu Beginn stand die Telefonanlage im Vordergrund und auch der Chat unter den Mitarbeitern sollte erweitert werden. Mit der „Any-Device“-Funktion können Arbeiter von jedem der 500 Standorte oder von Zuhause aus bequem arbeiten.

## Der Nutzen

Die Integration von Telefonie und Fax in den Computerarbeitsplatz (CTI) und die Nutzung von weiteren UC-Funktionen, wie Chat-Erweiterung erhöht besonders bei der organisations- und kommunikationsintensiven Arbeit die Produktivität im Unternehmen massiv.

Eine Effizienzsteigerung bei der Bedienung der Telefonanlage konnte festgestellt werden, da die Suche und Eingabe von Telefonnummern entfällt und stattdessen ein effek-

tives und komfortables Handling von Anruflisten am Bildschirm für Mobil- und Home-User eine flexible Nutzung bietet. Da im System selbst unterschiedliche Rollen zugeteilt werden können, ist es zum Beispiel einfacher Telefonkonferenzen zu verwalten und neue Benutzer erst mit den wichtigen



Funktionen zu versorgen und nach und nach in die perfekte Handhabung einzuweisen.

Neben der von allen Kräften gewünschten einheitlichen Arbeitsplatzgestaltung, reduzieren sich Orientierungs- und Einarbeitungszeiten im Falle von häufig vorkommenden Arbeitsplatzwechseln innerhalb des Unternehmens, wodurch eine erhebliche Effizienzsteigerung erzielt wird.

Die damit einhergehende Komplexitätsreduktion schafft auch für die IT-Abteilungen eine Basis für Qualitätssteigerungen, die Bereitstellung von neuen Diensten und für Spezialisierungen. Zusätzlich ist eine Chat-Erweiterung möglich, was besonders bei der organisationsintensiven Arbeit von Vorteil ist und die Produktivität im Unternehmen massiv steigert.

Die konsequente Vereinheitlichung, von der Netzwerkinfrastruktur bis zum Arbeitsplatz wurde mit dem Projekt nicht abgeschlossen aber um einen konsequenten Baustein erweitert. Das Projekt war zentral, da es im direkten Kontakt zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stand und steht, indem es eine täglich mehrfach genutzte Schnittstelle bereitstellt.

Die Einführung wurde durchaus auch skeptisch begegnet, konnte aber, überwiegend den Nutzen und die Vorteile einer Zentralisierung und Vereinheitlichung deutlich fühlbar machen und somit die Akzeptanz des Gesamtkonzepts erhöhen. Vorallem die aufgeräumte Oberfläche hat die Mitarbeiter schnell überzeugt.

#### **Ausblick**

Es wurden über 300 Standorte zu einer einheitlichen Infrastruktur zusammengeführt. Der standortübergreifende Arbeitsplatzwechsel ist im Falle von Standorten mit ISDN Anbindung, noch mit einem erhöhten Konfigurationsaufwand verbunden. Im Laufe des Jahres wird durch die flächendeckende Umstellung auf IP diese letzte technische Hürde fallen. Ebenso wird die TK- und UC-Lösung durch die Ausweitung auf verbleibende, meist kleinere Standorte vollständig umgesetzt.

Die Einbindung von externen Kommunikationspartner in unsere UC-Lösung und die Nutzung weiterer Kommunikationsplattformen, um den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern größtmögliche Flexibilität bei der Kommunikation zu bieten, sind aktuelle Weiterentwicklungen des Projekts.



Das **Bildungswerk der Bayerischen Wirtschaft (bbw e.V.)** fördert seit 40 Jahren die berufliche, wirtschaftliche und soziale Bildung junger und erwachsener Menschen. Dazu veranstaltet der bbw e.V. Tagungen, Trainings, Workshops, Projekte und andere Bildungsmaßnahmen für alle gesellschaftlich wichtigen Gruppen, Institutionen und Multiplikatoren. Neben der Umsetzung seines gesellschaftspolitischen Auftrags steuert er als oberstes Gremium die Unternehmensgruppe aus 18 Bildungs- und Beratungsunternehmen sowie Sozial- und Personaldienstleistern mit deutschlandweit über 10.800 Mitarbeitern. Aktuelle umfasst der bbw. e.V. 33 Mitgliedsverbände, 10 Mitgliedsunternehmen und 10 Förderer.

[www.bbww.de](http://www.bbww.de)





Ab in die Cloud: Conrad Electronic stellt sich den Herausforderungen der Digitalisierung.  
Fotonachweis: © Michael Golinski - MG Fotografie

internem Wissen, Geschäftsprozessen und Innovationen zu arbeiten und diese zu teilen. Mit Currents steht außerdem eine einfache und moderne Plattform zur internen Kommunikation zur Verfügung.

#### Cloud auch im Personalbereich

Mit Einführung der Personal-Management-Lösung SAP SuccessFactors über die SAP-Cloud-Plattform konnte auch die Abteilung Human Resources hervorragend in die Digitalstrategie von Conrad eingebunden werden und hat dafür im Jahr 2019 den DiALOG Award erhalten. Die komplette Projektumsetzung erfolgte innerhalb des SAP Standards. So kann die Employee Journey – von On-, Cross- bis Offboarding – komplett digital in einem System abgebildet werden. Alle Mitarbeitenden in der DACH-Region, in der Conrad die cloudbasierte Personalsoftwarelösung bislang ausgerollt hat, können mit entsprechenden Rollen- und Berechtigungskonzepten auf das System zugreifen. Zudem wurde ein eigenes digitales Karriereportal geschaffen, das potenziellen neuen Mitarbeiter/innen bei Conrad ein einfaches und unkompliziertes Bewerbungsverfahren mit wenigen Klicks ermöglicht.

#### Attraktivität als Arbeitgeber

Conrad Electronic hat früh erkannt, dass eine zukunftsweisende Unternehmenskultur und -ausrichtung nur dann möglich ist, wenn alle Mitarbeitenden in die Lage versetzt werden, effizient, transparent und verbindlich digital zu arbeiten. Der Mobile- & Cloud-First-Ansatz hat dazu beigetragen, dass sich Mitarbeiter in flexiblen und interdisziplinären Teams statt in isolierten Abteilungen organisieren, was zu einer verbesserten Arbeitskultur und effizienteren Arbeitsprozessen beiträgt. Und natürlich ist der Einsatz innovativer Arbeitsmittel ein nicht zu unterschätzendes Argument, um sich als attraktiver Arbeitgeber auf dem Stellenmarkt zu positionieren.

Die agile und an den Unternehmenswerten ausgerichtete Organisation im Rahmen der Digitalisierungsstrategie leistet damit einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg der Conrad Gruppe. Denn ganz besonders im Wettstreit um engagierte und gut ausgebildete Mitarbeiter ist schnelles, zielorientiertes, ehrliches und authentisches Handeln gefragt. Mit seinen jetzigen Methoden und Werkzeugen hat Conrad Electronic eine solide und motivierende Plattform dafür geschaffen.



Einfache, schnelle und umfassende Beschaffung: **Conrad Electronic** steht seit 1923 für Technik und Elektronik und bietet auf [conrad.de](http://conrad.de) ein breites und tiefes Sortiment mit mehr als 5 Millionen Artikeln. Ob Technik-Basics, Spezialanwendung, passgenaue Services oder individuelle Lösungen: Technik- und Elektronikanwender können ihren kompletten technischen Bedarf über Conrads professionelle Sourcing Plattform decken. Mit deutschlandweit 19 Filialen, Landesgesellschaften in 16 Ländern Europas und dem stetig wachsenden B2B Marketplace auf [conrad.de](http://conrad.de) ist das Familienunternehmen mit Sitz im oberpfälzischen Hirschau in Ostbayern einer der führenden Omnichannel-Anbieter für bequemes One-Stop-Shopping. [www.conrad.de](http://www.conrad.de)

Preisträger 2019

# Zentrales IT-Management mit Individualität

engelbert strauss profitiert von Flexibilität der Standardsoftware

Christian Albrecht und Mareike Fuchs, Betreuer des Projekts bei engelbert strauss GmbH & Co. KG

engelbert strauss entwickelt sich mit großer Dynamik: Standortverteilung und Mitarbeiterzahlen steigen kontinuierlich – und damit geht auch eine Verstärkung der IT-Assets einher. Die logische Folge: Ein erhöhter Bedarf nach einer passgenauen Software, mit der die verschiedenen IT-Bereiche zentral, aber an die spezifischen Bedürfnisse angepasst, gemanagt werden können.

Mit dieser Software sollten neben Inventarverwaltung, Abbildung von Infrastruktur und Lizenzmanagement auch Softwareverteilung und Helpdesk mit integriertem Ticketsystem abgebildet werden. Verschiedene Prozesse sollten – auch standortübergreifend – integriert werden können.

Durch die Implementierung der Deskcenter Management Suite werden mittlerweile ca. 1.400 Systeme und ca. 1.600 Komponenten verwaltet.

Auch das OS-Deployment und die Softwareverteilung erfolgen mittels Zuweisungen oder Regeln mit Hilfe der Suite heute zentral. Unter anderem werden bereits beim Aufsetzen

von Computern an Hand vordefinierter Regeln automatisch ausgewählte Programme installiert und deren Lizenz aktiviert. Manuelle Verteilungen, beispielsweise von Neuinstallationen, aber auch Patches oder Feature-Updates, konnten stark reduziert werden. So kann die Bereitstellung komfortabel im Hintergrund erfolgen und die Software an allen Standorten synchron gehalten werden. Außerdem wird über den sogenannten Warenkorb im Webbereich, der Deskcenter Management Suite,

**Durch die Implementierung der Deskcenter Management Suite werden mittlerweile ca. 1.400 Systeme und ca. 1.600 Komponenten verwaltet.**

das Anfordern und Installieren von Software oder zeitintensiven Updates ermöglicht und die Benutzer können diese selbst angestoßen. So kann der Zeitpunkt des Updates individuell gewählt werden und es findet keine Einschränkung der Arbeit statt. Das sorgt bei 1.200 Endanwendern für Zufriedenheit.

Weiterhin konnte mit Hilfe der Deskcenter Management Suite das Lizenzmanagement des Unternehmens so integriert werden, dass der Bedarf transparent gestaltet ist und einfach ermittelt werden kann. Auch Insellösungen oder Lizenzverstöße werden so unkompliziert entdeckt, eine schnelle Reaktion ist möglich.

Neben den genannten Bereichen wird auch der integrierte Helpdesk von den derzeit 23 Helpdesk-Mitarbeitern geschätzt, da so ein strukturiertes

Arbeiten und sinnvolles, nachvollziehbares Dokumentieren innerhalb der IT, aber auch das selbstständige Ausführen bestimmter Tätigkeiten durch den Anwender, gewährleistet werden kann.

Funktionsübergreifend werden außerdem viele verschiedene Module der Deskcenter Management Suite bei engelbert strauss mit Hilfe von eigenen Skripten und Schnittstellenintegrationen erweitert. So ist unter anderem eine anschauliche Visualisierung von Racks in den verschiedenen Serverräumen des Unternehmens entstanden. Dabei werden vorhandene Daten aus



der Inventarisierung und wenigen zusätzlichen Angaben, wie Anzahlen von Höheneinheiten und Standorte von Serverschränken, kombiniert, um ein korrekt aufgeteiltes Bild, inklusive Freiräumen, zu berechnen und darzustellen. Diese intelligente Automatisierung dient der Standortermittlung, ohne langes Suchen durch die Mitarbeiter, und hilft bei der Planung von Ein- und Ausbaurbeiten an den Serverschränken.

Neben mehreren größeren Optimierungen wurden auch viele Teilaufgaben so automatisiert, dass sie verschiedene Arbeitsschritte erleichtern und die Effizienz der Mitarbeiter erhöhen. Beispiele dafür sind unter anderem die automatischen Ticketerstellungen für wiederkehrende Aufgaben, automatische Mailerstellung im E-Mailprogramm für Problemübermittlung, inklusive Stammdaten der Komponenten, an Druckerdienstleister oder Wiedervorlagen für Tickets, die am entsprechenden Tag fällig werden.

Auch werden in vielen Bereichen der Deskcenter Management Suite für die Mitarbeiter hilfreiche Daten ergänzt. Im Bereich der Systeme werden so unter anderem alle am System ange-

schlossenen Monitore ermittelt und ausgegeben - inklusive der Hersteller, Produkte und Anschlüsse am Monitor und am System. So ist es möglich, bei einem Defekt direkt die richtigen Kabel und Ersatzteile zu berücksichtigen.

Ebenso werden verschiedene Daten über Schnittstellen integriert und ermöglichen dadurch unter anderem die Anzeige und Reporterstellung für Zählerstände von Druckern und für das Vorhandensein von Benutzeraccounts bei Softwareherstellern, wie etwa Adobe, und deren Nutzung.

Durch den Einsatz der Deskcenter Management Suite und die integrierten Erweiterungen wurden viele Prozesse und Arbeitsabläufe im Unternehmen engelbert strauss optimiert, standardisiert, automatisiert und erleichtert. So kann schnell und nachhaltig auf Veränderungen im Unternehmensumfeld reagiert werden. Die Deskcenter Management Suite bringt die nötige Flexibilität und Erweiterbarkeit mit, um eine Beständigkeit der Software sicherzustellen. Auch ist die hohe Zeitersparnis nicht nur ein enormer Vorteil für die Mitarbeiter und Anwender, sondern bringt dem Unternehmen auch den positiven Effekt der Kostensenkung.



**engelbert strauss**  
enjoy work.

**engelbert strauss** ist der führende Markenhersteller für Berufsbekleidung. Wir sind echte Allrounder: von der Arbeits-hose über den richtigen Schuh samt Schutzhelm bis zum Zimmermannshammer – wir statten unsere Kunden aus Handwerk, Industrie und Dienstleistung von Kopf bis Fuß aus. Wichtig für alle unsere Produkte: Funktion und Design. Und weil uns das so wichtig ist, werden viele unserer Produkte mittlerweile auch außerhalb der Arbeitswelt getragen. Habitat Headquarter Route 66: Der Strauss ist in Hessen, Main-Kinzig, direkt an der A66 zuhause. Da stehen uns alle Wege offen – deutschlandweit und international. Der größte funktionierende deutsche Flughafen liegt direkt vor der Tür. Unsere workwearstores® findet man am Headquarter Main-Kinzig, in Bergkirchen bei München, Hockenheim bei Mannheim und in Oberhausen im Ruhrgebiet. In Europa sind wir mit zehn Landesgesellschaften vertreten. Egal ob Online oder Katalog: Vom Headquarter aus versenden wir unsere Produkte – auch über Europas Grenzen hinaus. [www.engelbert-strauss.de](http://www.engelbert-strauss.de)

Preisträger 2019

# Transparente Überwachung von Unternehmensprozessen

Einrichtung eines globalen Service-Desk-Systems bei der KWS Saat SE

Quelle: Bewerbungsunterlagen der KWS Saat SE für den DiALOG-Award 2019

Bereits 2012 wollte die KWS Saat SE ihr Service-Management in den internationalen Tochterunternehmen mithilfe von zwei Anbietern vereinfachen und verbessern. Die neu eingesetzte IT-Leitung im Unternehmen bemerkte 2017 jedoch, dass die ursprünglich ausgewählte Lösung die gewünschten Anforderungen nicht erfüllen kann. Ihre Leistung war unzureichend, die Prozessabbildung und Integration neuer Funktionen gestaltete sich aufwendig. Die zukünftigen Anwender und internationalen Tochtergesellschaften sowie Partner des Unternehmens konnten das System nicht nutzen. Zudem empfanden selbst erfahrene IT-Experten die Nutzeroberflächen des Systems als äußerst komplex. Somit wurde das Projekt auf Eis gelegt und die neuen Anforderungen noch einmal bewertet.

Projektleiter Roland Hampel erklärt: „Es hat sich gezeigt, dass uns die ursprünglich ausgewählten Produkte nicht das leistungsstarke, flexible und globale Service-Management liefern würden, das wir benötigten. Deshalb

**„Jetzt haben wir unsere eigenen Daten im Griff. Dank der Standardisierung und Automatisierung von Prozessen profitieren wir von der nötigen Transparenz zur Überwachung aller Vorgänge und der entsprechenden Berichterstellung.“**

Roland Hampel, IT Process Expert bei der KWS Saat SE

führten wir offene Gespräche darüber, mit welchen Technologien wir unsere Ziele erreichen konnten. Da wir in der Vergangenheit bereits erfolgreich mit Matrix42 Empirum gearbeitet hatten, wurde uns schnell klar, dass wir mit Service-Desk von wertvollen Synergien profitieren konnten. Und als wir die Vor- und Nachteile der anderen Lösungen abgewogen hatten, fiel uns die Entscheidung leicht.“

Das Projekt wurde mit Matrix42 Service Management umgesetzt und durch den Partner Mod IT Services GmbH während der gesamten Zeit betreut. Als oberste Priorität galt die Einrichtung eines globalen Service-Desk-Systems. Damit sollte sichergestellt werden, dass alle internationalen Tochtergesellschaften und Provider der KWS auf das gleiche System zugreifen können. Ab dem Zeitpunkt, an welchem die Entscheidung für eine Lösung gefallen war, begann gleichzeitig der Planungsprozess für das Projekt. So kam es dazu,

dass innerhalb von sechs Monaten eine komplette Lösung für KWS Saat SE implementiert wurde. In diesen besagten sechs Monaten wurden alle notwendigen Schnittstellen implementiert und die nötigen Anwendungen sowie Schulungen von über 4.500 Nutzern und 25 Providern realisiert. Roland Hampel führt aus: „Wir ver-



folgten eine dynamische Implementierungsstrategie in jedem unserer vier regionalen Service-Zentren. Der Reihe nach wurden Infrastruktur, Stammdaten, Service-Definition und -Mapping sowie Startvorbereitungen umgesetzt. Der gesamte Implementierungsprozess dauerte jedes Mal nur vier Wochen.“

#### Einheitliche Daten

„Jetzt haben wir unsere eigenen Daten im Griff“, so Hampel. „Dank der Standardisierung und Automatisierung von Prozessen profitieren wir von der nötigen Transparenz zur Überwachung aller Vorgänge und der entsprechenden Berichterstattung. Somit können wir Verbesserungsmöglichkeiten problemlos identifizieren. Gleichzeitig vereinfacht die Lösung die Nutzung und den Zugriff für alle Mitarbeiter – nicht nur für IT-affine Mitarbeiter.“

Mithilfe einer Microsoft-API implementiert KWS Saat SE eine KI-basierte Ticket-Übersetzungslösung, mit der Nutzer, in ihrer eigenen Sprache

Service-Requests übermitteln können und auch auf ihrer Sprache Antworten erhalten, während zentrale Administratoren auf Englisch arbeiten können. Diese Funktionen steigern die Produktivität von Nutzern ebenso wie die Möglichkeiten zur Zusammenarbeit durch die Nutzung des gleichen Systems weltweit.

Abschließend lässt sich sagen, dass es bei einem immer größer werdenden Unternehmen wichtig ist, eine hohe Transparenz und Nutzerfreundlichkeit zu fördern. Für die Userakzeptanz investierte die KWS SAAT SE in 2018 auch in weitere Funktionen für ihre Lösung. Dadurch sollen die Integrations- und Analysefunktionen für Daten noch weiter verbessert werden, um in Zukunft die Entscheidungsfindung innerhalb des Unternehmens noch weiter zu optimieren. Da unsere Mitarbeiter der größte Kommunikationstreiber sind, entspricht es der Unternehmenskultur, sie in allen Prozessen zu integrieren.

**KWS**



Im Jahr 1856 legte der Ackerbauer Matthias Christian Rabethge den Grundstein für ein familiengeprägtes landwirtschaftliches Unternehmen. Seitdem steht KWS für Tradition, Bodenhaftung so wie Weltoffenheit und internationales Wachstum. Heutzutage ist **KWS Saat SE** ein globales Unternehmen das unter anderem Kernmärkte in Deutschland, Europa, Nord- und Südamerika und China hat. Im Geschäftsjahr 2016/17 verzeichnete die SE einen Nettoumsatz von 1.080 Millionen Euro und zählt damit zu den weltweit führenden Saatgutherstellern. Das Pflanzenzüchtungsunternehmen ist seit etwa 160 Jahren unabhängig tätig. Zu seinen Hauptzielen zählt die Bereitstellung effizienter, ertragreicher Sorten und Lösungen für Bauern in der konventionellen und ökologischen Landwirtschaft auf Basis der klimatischen und geologischen Bedingungen vor Ort.  
[www.kws.com](http://www.kws.com)

# Impressionen

der Preisverleihung des DiALOG-Award 2019 am 16. Mai 2019 in Stuttgart.



Mehr zum Thema finden Sie unter [www.dialog-award.de](http://www.dialog-award.de)



# Und wann bewerben Sie sich?



**DiALOG**  
award

*„Excellence in  
Digital  
Transformation“*

Qualitätssiegel für einen  
"Excellence"-Beitrag in der  
nachhaltigen Sicherstellung von  
Effizienz, Ablaufstabilität,  
Risikominimierung und Compliance

[bewerbung@dialog-award.de](mailto:bewerbung@dialog-award.de)

Preisverleihung  
im Rahmen des  
9. DiALOG  
Fachforums am  
29. Sept. 2020

Mit freundlicher Unterstützung von:



[www.dialog-award.de](http://www.dialog-award.de)



# Compliance 2020 im Mittelstand

Dirk Libuda, Rechtsanwalt, Compliance Consultant und Interim Manager, LC | LIBUDA consulting

## Exzellenz im Kerngeschäft und in der Compliance

Genügt es im Mittelstand, sich irgendwie an das geltende Recht zu halten? Bestehen nur für die Konzerne wie Siemens, VW & Co. erhebliche Risiken bei Rechtsverstößen? Löst ein schnell vom Wettbewerber kopierter Verhaltenskodex ("Code of Conduct") und eine kurze Ansprache auf der Betriebsfeier alle potentiellen Risiken in Luft auf?

Der europäische und deutsche Gesetzgeber motivieren auf ihre Art, die Rechtskonformität des unternehmerischen Handelns sicherzustellen, beispielhaft am „Megathema“ DSGVO oder der aktuellen Entwicklung zum Verbandssanktionengesetz festzumachen. Unternehmen stehen zudem immer stärker im Fokus behördlicher Ermittlungen. Die Strafen werden höher, zuletzt deutlich erkennbar bei den Bußgeldern im Datenschutz über mehrere Millionen Euro. Ein weiterer Treiber dieser Veränderungen sind sicherlich die Medien, die vierte Staatsgewalt. Die Presse liebt die Skandale. Und zuletzt toleriert die Gesellschaft nicht mehr, dass Unternehmen sich durchmogeln, sich auf Kosten anderer optimieren.

Der Druck des Gesetzgebers, der Behörden oder der Medien sollte jedoch nicht die entscheidende Triebfeder des Handelns sein, sondern eine unternehmerische Überzeugung, mit einer werteorientierten Kultur für das Unternehmen und die Mitarbeiter, die Geschäftspartner, ja sogar für die Gesellschaft etwas Sinnvolles zu tun. Nachhaltig zu handeln, die unternehmerische Leistung für alle Stakehol-

## Compliance ist kein Hype, kein Trend. Es ist eine Frage der Haltung.

der wertschöpfend zu machen, das heißt selbstverständlich compliant zu handeln. Das geht nicht mit Mittelmaß. Das erfolgt Exzellenz in Sachen Compliance.

### Auch im besten Unternehmen passieren Fehler - aus Fehlern lernen

Als mittelständisches Unternehmen rechtskonform agieren zu wollen, bedeutet nicht nur, Regeln aufzustellen sondern auch wesentliche Abweichungen von den Vorgaben durch Mitarbeiter oder Geschäftspartner

erkennen zu wollen. Dazu gehört als essentielles Element ein Meldesystem für Hinweise auf Verstöße und Fehler.

Mit der bis Ende 2021 in allen EU-Mitgliedsstaaten umzusetzenden Whistleblower-Richtlinie kommt auf die Unternehmen, die bis jetzt keine Möglichkeit angeboten haben, Verstöße zu melden, eine entsprechende Verpflichtung zu. Diese betrifft Unternehmen mit mehr als 50 Mitarbeitern. Die Richtlinie soll einen Schutz von Personen gewährleisten, die Verstöße gegen das Unionsrecht, z.B. Datenschutz, Geldwäsche oder Produktrecht, melden. Die EU-Länder können - und werden hoffentlich - den

Anwendungsbereich auf Verstöße gegen nationales Recht erweitern. Wer im Rahmen seiner beruflichen Tätigkeit mögliche Verstöße bemerkt, soll diese anzeigen können, ohne negative Folgen wie Diskriminierung, Degradierung oder Entlassung befürchten zu müssen.

Unternehmen, die noch kein Hinweisgebersystem haben, sollten dies schnellstmöglich planen und einführen. Es lohnt sich. Ungefähr 40 % aller Fraud-Fälle in Unternehmen werden

über Meldungen von Hinweisgebern aufgedeckt. Hinweise ermöglichen es nicht nur, Informationen über kriminelles Handeln zu erhalten, sondern auch systemische Schwachstellen zu identifizieren und diese frühzeitig anzupassen. Insofern ist ein Meldesystem ein wichtiger Teil des betrieblichen Verbesserungswesens. Es zeigt in Ergänzung zu Mitarbeiterbefragungen, was die Mitarbeiter bewegt. Denn Hinweise erfolgen stets mit einer besonderen Motivation, sei es ausgeprägter Ärger, ein echtes Aufklärungsinteresse eines Insiders aus Sorge um das Unternehmen oder der Wille zur Weltverbesserung. Wo Rauch ist, da ist auch Feuer.

Was ist zu tun? Zunächst sind nachvollziehbare, transparente und effiziente Abläufe für die Entgegennahme von Meldungen zu definieren, z.B. telefonisch, persönlich und über eine Online-Plattform. Weiterhin ist die Organisation der vertraulichen und professionellen Bearbeitung festzulegen. Arbeits- und datenschutzrechtliche Punkte sind zu klären. Ein zentraler Faktor für die erfolgreiche Einführung eines Hinweisgebersystems ist eine professionelle Kommunikationskampagne. Diese fängt mit den Botschaften der Unternehmensleitung an („Tone from the top“), vermittelt darüber hinaus eine positive Grundeinstellung und nimmt Ängste zu Missbrauch für Denunziantentum.

Nach dem Eingang einer Meldung geht es erst richtig los. Nun muss geklärt werden, ob an den Vorwürfen etwas dran ist. Dazu muss eine neutrale, verlässliche Stelle beauftragt und bevollmächtigt werden, alle notwendigen Maßnahmen zur Aufklärung einzuleiten. Dafür sollten

geeignete Personen sorgfältig ausgewählt werden: Findet sich intern ein Compliance Officer? Oder ist es besser, einen externen Vertrauensanwalt oder Compliance-Experten einzubinden, der den internen Compliance-Koordinator etwa dabei unterstützen kann, die Hinweise juristisch zutreffend zu bewerten? Ferner ist eine gute Vernetzung insbesondere mit dem Personalbereich, Audit und

## Die Investition in exzellente Compliance zahlt sich langfristig aus.

CSR wichtig. Stellt sich später nach Abschluss der internen Aufarbeitung heraus, dass Mitarbeiter oder externe Geschäftspartner sich nicht an die festgelegten Regeln oder geltenden Gesetze gehalten haben, so müssen angemessene Konsequenzen gezogen werden. Diese reichen je nach Schwere des Verstoßes von einer erneuten Schulung eines Mitarbeiters bis zur Beendigung der Geschäftsbeziehung mit einem Geschäftspartner und Schadensersatzforderungen.

### Aus Eigenmotivation tätig werden

Wer ein Unternehmen führt, der bewegt sich in strategischen, operativen und rechtlichen Risikofeldern. Das bedeutet jedoch nicht, alles zu 100 % richtig und compliant zu machen. Entscheidend ist es, die wesentlichen Risiken für das jeweilige Unternehmen zu erkennen, sich auf diese einzustellen und entsprechend risikoadäquat zu agieren. Was für das „Business“ klar ist, sollte auch für andere Parameter einer guten Unterneh-

menführung gelten. Wer anständig und nachhaltig handelt, der nimmt seine Mitarbeiter über vorbildliches Führen mit. So verstanden ist Compliance keine lästige Pflicht sondern eine Chance, ein Unternehmen kontinuierlich weiterzuentwickeln. Verstöße möglichst zu vermeiden, denn diese kosten Zeit und Geld. Und aus menschlichen Fehlern zu lernen, keine Angst vor Fehlern zu haben.

Wenn es Gesellschafter, Unternehmensleitung und Führungskräfte geschafft haben, Compliance als einen zentralen Eckpfeiler der Unternehmensstrategie festzulegen und dies im Alltag zu leben, dann besteht kein Grund zu Angst vor behördlichen Sanktionen. Die Investition in exzellente Compliance zahlt sich langfristig aus. Compliance ist kein Hype, kein Trend. Es ist eine Frage der Haltung.

LC | LIBUDA  
consulting

Dirk Libuda ist mit LC | LIBUDA consulting freiberuflich als Compliance Consultant und Interim Manager für mittelständische Unternehmen tätig. Zuvor verantwortete er viele Jahre den Bereich Recht & Compliance eines internationalen Handelsunternehmens.  
[www.libuda-consulting.com](http://www.libuda-consulting.com)

**Lieber gleich die richtige  
Entscheidung treffen.**





# Der Ball ist rund...

... und hat halt Rasseln.

Interview mit Lukas Smirek, dem "kleinen Chinesen aus Schwaben", über Blindenfußball, seine Erfolge im Verein und in der Nationalmannschaft.

Das Gespräch führten Simon Feess und Linda Klug, The Quality Group GmbH

*Redaktion: Wie bist du zum Blindenfußball gekommen?*

Smirek: Im 9. und 10. Semester habe ich in den USA studiert. Weil in der USA die Semester zeitlich etwas verschoben sind, bin ich 2009 mitten im deutschen Semester zurückgekommen und hatte Zeit. Ein Studienkollege, der auch blind ist, hatte mit Blindenfußball angefangen und lag mir, als ich noch in Amerika war, schon die ganze Zeit in den Ohren: „Mensch, das wäre bestimmt was für dich! Das ist so cool und so toll...“ Ich habe mir das am Anfang nicht wirklich vorstellen können. Aber als ich dann aus Amerika zurückgekommen bin, hatte ich relativ viel Zeit und bin dann einfach mal in Stuttgart ins Training gegangen. Und habe da dann relativ schnell Fuß fassen können.

*Redaktion: Du hast also gleich gemerkt, dass es dir liegt?*

Smirek: Ja, schon relativ schnell. Ich habe schon von den koordinativen Sachen wie Schwimmen und Tanzen, die ich früher wettkampfmäßig gemacht habe, gezehrt. Und ich hatte Ausdauer vom Laufen.

Eine Sache, die ich am Blindenfußball auch so cool finde, ist, dass auf der einen Seite die blinden Spieler ganz klar autonom sind und ihre eigenen

Entscheidungen treffen müssen. Auf der anderen Seite aber spielst du mit Sehenden in einer Mannschaft zusammen. Die Sehenden haben ihre eigene Aufgabe, die sich aber auch nicht wie beim Laufen auf einen Begleitläufer begrenzt, der ja eigentlich keine sportliche Funktion hat. Blinde und Sehende müssen sich in ihren Fähigkeiten ergänzen und gemeinsam ein Team bilden. Der sehende Torwart kann ohne seine blinden Feldspieler nicht, und die Feldspieler ohne ihren Torwart nicht.

Smirek: Ja. Also, weltweit schon deutlich länger, in Brasilien gab es z.B. in den 80er Jahren das erste organisierte Turnier. In Deutschland war der Kickoff mit der Fußballweltmeisterschaft 2006. Genau, die erste Europameisterschaft Teilnahme Deutschlands war dann 2007.

*Redaktion: Da hat man auch ohne Liga teilgenommen?*

Smirek: Ja, genau. Es gab 2007, glaub ich, die ersten Turniere in verschiedenen deutschen Städten. 2008 dann die

**Eine Sache, die ich am Blindenfußball auch so cool finde, ist, dass die Spieler ganz klar autonom sind und ihre eigenen Entscheidungen treffen müssen.**

*Redaktion: Und dann bist du da gleich eingestiegen beim MTV Stuttgart? Waren die damals schon so gut?*

Smirek: Ja, der MTV war damals schon gut... lass mich mal überlegen, die erste Blindenfußballiga Saison war 2008...

*Redaktion: Also da ging es erst organisiert los?*

erste Saison. Und 2009 ist Stuttgart dann bereits das erste Mal Meister geworden. Heute sind wir mit 6 Meistertitel Rekordmeister.

*Redaktion: Wie ist das Einzugsgebiet bei euch? Beschränkt sich das auf Stuttgart?*

Smirek: Ja, also die nächste Mannschaft ist in Straßburg. Straßburg, Würzburg, Marburg sind die nächsten Vereine. Bei mir war es in Studen-



tenzeiten so, dass ich aus Karlsruhe gependelt bin.

*Redaktion: Welche Rolle spielen die Sehenden beim Blindenfußball?*

Smirek: Es gibt drei Sehende: Torwart, Mittel- und Tor Guide. Die Regel lautet, dass immer der Sehende, in dessen Drittel der Ball ist, die Kommandos geben darf. Natürlich dirigiert der normal sehende Torwart auch seine Abwehr. Sprich, der sieht natürlich schneller, als wir es hören, auf welche Seite z.B. der Ball abgeworfen wird. Der Mittel Guide erkennt, wenn sich eine Spielverlagerung anbietet oder wenn man jetzt einfach gehen soll. Der Tor Guide gibt den Stürmer Anhaltspunkte im Angriffsdrittel und die Distanz zum Tor. Die Sehenden können grundsätzlich nur grobe Anhaltspunkte geben, die letztliche Entscheidung aber welchen Laufweg man wählt, wie du dich zum Beispiel im Zweikampf durchsetzt, was für eine Finte du machst. Das sind alles Sachen, die eben beim Spieler liegen und die der Spieler autonom entscheiden muss.

*Redaktion: Wie viele Clubs gibt es in der Bundesliga?*

Smirek: In der Liga sind es 6 Clubs, aber wir hatten auch schon 9 in der Liga.

*Redaktion: Gehört der Blindenfußball zum DFB oder ist das ein eigener Verband?*

Smirek: Das geht jetzt ins Politische rein... Die Liga wird unter anderem von der Sepp-Herberger-Stiftung

getragen. Sepp Herberger war der Trainer, der 1954 zum ersten Mal Weltmeister mit Deutschland geworden ist. Die Sepp-Herberger-Stiftung kümmert sich allgemein um Inklusion beim DFB. Ein weiterer Träger der Liga ist der Deutsche Blinden- und Sehbehindertenverband (DBSV) mit dem Dachverband Deutsche Behindertensportverband (DBS). Wir sind jetzt bei der Europameisterschaft nicht mehr in DFB Trikots, sondern in DBS Trikots aufgelaufen.

*Redaktion: Ah. ok. War das in der Vergangenheit anders?*

Smirek: Ja, das war in der Vergangenheit anders und das ist in der Tat ein Stück weit ein Politikum.

*Redaktion: Das heißt aber, wenn ihr so ein Ligaspieltag habt, werden die Spiele dann auch kommentiert?*

Smirek: Ja, genau und alles wird mittlerweile auch übers Internet gestreamt.

*Redaktion: Und ihr müsst alle eine Dunkelbrille tragen?*

Smirek: In Deutschland spielen hochgradig Sehbinderte und Blinde in der gleichen Liga. Damit keiner Vorteile hat, tragen wir die Dunkelbrillen. Darunter haben wir dann auch noch Augenspflaster.

*Redaktion: Wir haben da ein Zitat gefunden... der "kleine Chinese aus Schwaben" - wer sagt das? Die Presse? Der Kicker?*

## Regeln

Wie funktioniert Blindenfußball?

- Das Spielfeld misst 20x40 m und ist an den Längsseiten durch Bänder begrenzt, die aktiv ins Spiel miteinbezogen werden dürfen. Die Tore sind 3,66m breit und 2,14m hoch (Feldhockeytore).
- Eingebaute Rasseln im Ball signalisieren den Spielern, wo sich das Leder gerade befindet.
- Pro Mannschaft spielen vier blinde Feldspieler und ein sehender Torwart. Torwart, Trainer und ein spezieller Guide dirigieren die Spieler durch Zurufe über das Spielfeld
- Jeder gegnerische Spieler, der sich dem ballführenden Spieler nähert, muss im Abstand von 3 m „Voy“ („Ich komme“) rufen. Wird das Voy vergessen oder zu spät gesagt, zählt dies als Foul.
- Auch beim Blindenfußball gibt es Fouls, Strafstoße und Freistoße, sowie auch gelbe und Rote Karten, allerdings gibt es kein Abseits.
- Um das Spiel verfolgen zu können, tragen sehbehinderte Fans Kopfhörer.
- Die Spielzeit beträgt 2 x 20 Minuten mit einer zehnminütigen Pause. Gemessen wird die effektive Spielzeit. Jedem Team steht pro Halbzeit eine Auszeit zur Verfügung.

[www.blinden-fussball.de](http://www.blinden-fussball.de)

Smirek: Ich weiß nicht, das ist eher blindenfußball.de. oder so [lachen]. Nein, als ich damals angefangen habe, ist unser Trainer gerade von der Europameisterschaft zurückgekommen und hat relative viele neue Erkenntnisse hinsichtlich Spieltechnik mitgebracht. Es gibt beim Blindenfußball einen ganz speziellen Dribbelstil, mit dem wir den Ball führen, wir ziehen quasi mit jedem Schritt den Ball so zwischen den Füßen hin und her. Die Chinesen haben das perfektioniert, klar, das ist einfach etwas, was man drillen kann. Und ich war damals quasi einer der ersten in Deutschland, der auch an diesem Dribbelstil gearbeitet hat und den erlernen konnte. Und dann ist einfach dieses sichere Balldribbeln mein Markenzeichen geworden.

*Redaktion: Das heißt, davor habt ihr dann nicht so eng gedribbelt?*

Smirek: Genau. Na ja, schon so eng, aber es war dann einfach oft eher "zahn", nicht so eine direkte Vorwärtsbewegung, dieses extreme Hin- und Herschlagen des Balles zwischen Füßen und den Ball laufen zu lassen, das war schon das Neue. Und auch die Sicherheit den Ball über lange Strecken führen zu können.

*Redaktion: Wann wurdest du das erste Mal für die Nationalmannschaft nominiert?*

Smirek: Die Nominierung ging ziemlich schnell, da damals unser Vereinstrainer auch der Bundestrainer war, der dann schon entsprechend früh im Training, die Fortschritte gesehen und mich in die Nationalmannschaft mitgezogen hat. Der hat mich dann tatsächlich 2009 nach einem halben Jahr zum ersten Mal eingeladen.

*Redaktion: Und da gibt es dann auch Lehrgänge?*

Smirek: Ja, genau. Die sogenannten Leistungslehrgänge, so über den Daumen 10 Stück im Jahr? Dann gibt es immer wieder Länderspielwochenenden. Bei der Europameisterschaft gibt es eine A- und eine B-Gruppe, wie im Eishockey, und du hast dann das Europameisterschaftsturnier, inzwischen mit 10 Mannschaften, die letzten beiden steigen in die B-Gruppe

ab. Zwei Jahre später hat erst die B-Gruppe ihr Turnier, die ersten beiden aus der B-Gruppe steigen dann eben auf und dürfen dann in der A-Gruppe mitspielen. Die Europameisterschaft ist bei uns alle zwei Jahre und immer im Folgejahr ist dann das große Weltturnier, d.h. Weltmeisterschaft oder Paralympische Spiele. Und dafür ist die Europameisterschaft dann das Qualifikationsturnier.

*Redaktion: Habt ihr euch schon mal für ein Weltturnier qualifiziert?*

Smirek: 2014 waren wir bei der Weltmeisterschaft in Tokio.

*Redaktion: Das heißt, wenn ihr euch 2014 für die WM qualifiziert habt, ward ihr dann Europameister oder Vize Europameister?*

**Wenn wir das Ding jetzt durchbringen, dann sind wir im Viertelfinale. Die Anführungsrufe, der Ruf „die sind mit allen vier Mann im Strafraum“... das war sicherlich einer der emotionalsten Momente.**

Smirek: Nein, da haben wir das Spiel um Platz 3 verloren, aber die WM ist größer als die Paralympics, die Paralympischen Spiele haben nur 8 Mannschaften und die WM wird mit 12 bzw. inzwischen sogar mit 16 Mannschaften ausgetragen und da hat dann eben der 4. Platz gereicht.

*Redaktion: War dies der größte internationale Erfolg von der deutschen Mannschaft und von Dir?*

Smirek: Die Frage ist, wie man es einordnet... der vierte Platz bei der EM war natürlich schon ein großer Erfolg. Aber das wir bei der Weltmeisterschaft in Tokyo das Viertelfinale erreicht haben... Dieses WM-Jahr und vielleicht schon ein halbes Jahr vorher, also 2014 war das Jahr, in dem ich meinen Durchbruch geschafft habe. Und speziell bei der WM habe ich ein Turnier von einem anderen Stern gespielt habe...



*Redaktion: Das wird so zitiert, Lukas. Und da seid ihr dann bis ins Viertelfinale gekommen?*

Smirek: Ja, genau und dann gegen den amtierenden und zukünftigen Weltmeister Brasilien ausgeschieden. Es war ein Mega-Erfolg bei der WM, dass wir gegen Spanien, den amtierenden Europameister ein Unentschieden erkämpft hatten und dann kam die Regenschlacht von Tokyo gegen Argentinien. Wir mussten beim letzten Gruppenspiel gegen Argentinien

en, damals Vize-Weltmeister, unentschieden spielen. Brasilien, China, Argentinien, das sind zu uns ein bis zwei Klassen Unterschied, da in diesen Ländern die Nationalspieler Vollprofis sind, die vom Blindenfußball leben können und damit natürlich auch ganz anders Trainieren können.

*Redaktion: Wo du dich immer daran erinnern wirst...*

Smirek: Ja, unbedingt. Da bin ich über mich hinaus gewachsen in diesem Turnier. Es war David gegen Goliath, wir haben uns dagegengestemmt. Es gibt da so ein paar Szenen, die mir wirklich immer noch im Kopf sind. Ich bin da wirklich in diesen berühmten Flow reingekommen. Eine Szene ist, ich habe hinten den Ball und gehe dann los, werde im Mittelfeld angegriffen, also Sohle auf den Ball und mache einen Stopp aus dem vollen Sprint. Ich höre diesen Argentinier,



wie er auf dem nassen Boden zwei drei Meter an mir vorbeischlittert und ich dann einfach perfekt in die andere Richtung abdrehen kann. Das ist wirklich eine Szene, die mir unvergessen bleibt. Wir hatten das Spiel eigentlich schon fast durch, 5 Minuten vor Schluss, es kommt ein Angriff von den Argentinern und sie schießen ein Tor. Man hat wirklich gemerkt, wie die komplette Mannschaft so richtig zusammenbricht. Aber dann ist das Tor zurückgenommen worden, weil er halb gefallen ist und sich im Fallen mit der Hand den Ball vorgelegt hat. Damit ging es nicht bei 1:0, sondern bei 0:0 weiter. Zuerst hast du dieses Zusammensacken und dann das Aufrichten, das hat jeder gespürt, das war wirklich der Wahnsinn. So eine halbe Minute vor Schluss gab es dann nochmal eine Ecke für Argentinien und von der Bank die Ansage: „Männer, die sind nochmal mit allen vier Leuten im Strafraum vorne.“ Wir hatten einen deutschen Fanclub von gerade Mal vier Leuten, aber dann ist von der Tribüne „Deutschland, Deutschland“ runtergekommen. Du stehst bei dieser Ecke - das war wirklich einer der Momente, wo ich mit den Tränen gekämpft habe -, musst dich auf den Ball konzentrieren und weißt, du bist noch eine halbe Minute von dem Erfolg weg. Wenn wir das Ding jetzt durchbringen, dann sind wir im Viertelfinale. Die Anführungsrufe, der Ruf „die sind mit allen vier Mann im Strafraum“... das war sicherlich einer der emotionalsten Momente.

*Redaktion: Und du spielst und trainierst nach wie vor regelmäßig? Oder hat sich durch Beruf oder Familie Deine Situation soweit geändert, dass du nicht mehr so oft trainieren kannst?*

Smirek: Ja. Ich habe letztes Jahr im Herbst die Europameisterschaft gespielt, die leider nicht gut war, da ich krank geworden bin. Aber eigentlich war schon ein halbes Jahr vorher klar, ich will noch mal dieses internationale Turnier machen - habe mich da auch entsprechend reingehängt - und danach ist dann Schluss, weil es einfach mit Beruf und jetzt 1,5 Jahre altem Kind zu Hause nicht mehr geht. Und man muss auch sagen, dass vom Leistungsniveau und auch von den Ansprüchen her es kein Vergleich mehr ist zu den Zeiten als ich 2009 angefangen habe. Im Sommer bist du drei von vier Wochenenden weg. Im Extremfall hast du Dienstag Vereinstraining, Donnerstag Vereinstraining, Freitagnachmittag fährst du dann auf den Leistungslehrgang und kommst Sonntagabend zurück und sobald etwas davon ausfällt, schiebt man eine Athletikeinheit ein. Das kannst du vielleicht noch auf den letzten Höhepunkt hin leisten, aber danach eben nicht mehr.

*Redaktion: Und deine Vereinskariere betreibst du weiterhin?*

Smirek: Ja, genau, noch ein Stückchen, mal gucken.

*Redaktion: Lukas, vielen Dank für das Gespräch, weiterhin Erfolg in deiner Fußballkarriere und alles Gute für dich und deine Familie.*

## Zur Person

Lukas Smirek ist am 6. August 1984 in Stuttgart geboren. Aufgrund einer Augenkrankheit waren in seiner Kindheit und Jugend Ballsportarten tabu, aber das hat ihn nicht am Sport (Schwimmen, Turniertanz und Laufen) gehindert. Mit 19 Jahren verlor er endgültig sein Augenlicht, die Netzhaut seiner Augen hatte sich gelöst. An der Nikolauspflanze in Stuttgart hat er dann Schreiben und Lesen sowie einen Computer zu bedienen wieder erlernt. Sein Studium des Wirtschaftsingenieurswesens an der Universität Karlsruhe hat er erfolgreich abgeschlossen. Seit 2009 spielt er für den MTV Stuttgart erfolgreich in der Blindenfußball Bundesliga, mit dem er bisher 5x Meister wurde. Im April 2010 gab er sein Debüt für die deutsche Nationalmannschaft, mit der er an 5 Europameisterschaften und einer Weltmeisterschaft teilgenommen hat. Seit August 2018 ist er bei The Quality Group GmbH als Software Entwickler im Product Development beschäftigt.



Von der Ablage zum Intelligenten Informationsmanagement

## Wir schaffen Einzigartiges

Digitalisierung bei der HUBTEX Maschinenbau GmbH & Co.KG

Ulrich Schmidt, Senior Business Consultant bei der id-netsolutions GmbH

Seit der Gründung 1981 nimmt die HUBTEX Maschinenbau GmbH & Co. KG eine führende Position im Markt für Fördertechnik und Logistik ein. Wo die Hersteller von Standardgeräten aufhören, fängt HUBTEX an. Kerngeschäft ist die Herstellung von spezialgefertigten Flurförderzeugen, Seitenstaplern und Sondergeräten für lange, schwere und sperrige Güter. Ihr Einsatz dient dem effizienten Materialfluss und Warenumschatz bei engsten Gangverhältnissen von Produktions- und Handelsunternehmen. Dabei werden die Fahrzeuge im Dialog mit den Kunden passgenau abgestimmt. Die Konzeptionen zeichnen sich dabei durch höchste Flexibilität und auch Multifunktionalität aus. HUBTEX Produkte setzen sowohl technisch als auch mit ihrem Design neue Maßstäbe. Rund 450 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten inzwischen am Produktionsstandort im Industriegebiet Fulda-West jeden Tag daran, Einzigartiges für die Kunden zu schaffen.

Vielleicht ist genau das der Grund, warum HUBTEX sich von der id-netsolutions GmbH mit einer individuell passenden Lösung ausstatten ließ.

### Die Herausforderung

Neben der Verpflichtung zur ordentlichen Aufbewahrung von kaufmännischen

Belegen, war es wohl eher der Wunsch zur Digitalisierung und Optimierung der Geschäftsprozesse, der HUBTEX bewogen hat, sich nach einer passgenauen ECM-Lösung zum vorhandenen SAP-System umzuschauen. Über alle Unternehmensstandorte hinweg, galt es über 300 Anwender mit jährlich ca. 300.000 Belegen (nur im Bereich Eingangsrechnungen) und den darin enthaltenen Informationen zu versorgen.

rechnungen werden in ELO archiviert, mittels docufied smartINVOICE im elektronischen Workflow geprüft, kontiert und in SAP verbucht. "Mitgeltende Dokumente" (Lieferscheine, Zertifikate, E-Mail-Korrespondenz, Buchungsreports) können komfortabel zugeordnet und verknüpft werden. Dabei kommen neben einem zertifizierten SAP ArchiveLink auch Module für den SAP MetaDaten-Download bzw. Posting, die von der CaRD

Gesellschaft für EDV-Beratung mbH entwickelt werden, zum Einsatz.

**„Die hohe Transparenz hält alle Mitarbeiter auf dem gleichen Wissensstand, und wir können unsere Aufgaben schneller und effizienter erledigen.“**

Olaf Lenker, Leiter Einkauf bei der HUBTEX Maschinenbau GmbH & Co. KG

### Die Umsetzung

Neben der HUBTEX waren auch zwei weitere Firmen der Unternehmensgruppe bei Auftragserteilung im März mit "im Boot" und im Projekt zu berücksichtigen. Nach einer kurzen Konzeptionsphase wurde implementiert und getestet, so dass bereits nach wenigen Monaten mit dem produktiven Betrieb der Lösung für Eingangsrechnungsmanagement docufied smartINVOICE bei der HUBTEX begonnen werden konnte.

Ausgangsbelege aus SAP werden seither automatisiert abgelegt. Eingangs-

### Digitaler Wandel

Der Geschäftsprozess hat sich durch den Softwareeinsatz deutlich verändert. Wurden früher die Belege häufig kopiert und als Papierbeleg durch die Unternehmen transportiert – genügt jetzt die Digitalisierung über entsprechende Scan-Jobs (sofern die Belege nicht bereits in digitaler Form ankommen), um elektronische Workflows einzuleiten. Angenehmer Nebeneffekt: die Belege werden automatisch mit Hilfe einer intelligenten Erkennungssoftware aufbereitet, quasi direkt im Anschluss steht ein Belegeingangsbuch mit allen relevanten Daten zur Verfügung. Hier wachsen BI (Business Intelligence) und ECM zusammen. Auch die stets aktuelle Workflow-Übersicht – wer hat welchen Beleg gerade in der Prüfung/Bearbeitung – beschleunigt den Prozess. Berechtigungskonzepte und Vertretungsregelungen sind natürlich



ebenfalls berücksichtigt. „Durch ELO konnten wir viele operative Tätigkeiten und Suchzeiten deutlich reduzieren und können uns somit besser auf strategische Aufgaben im Einkauf fokussieren. Die digitale Bearbeitung der Lieferanten-Auftragsbestätigungen über den smartINVOICE Workflow hat unsere Prozesse signifikant verbessert, vereinfacht und macht eine lückenlose Nachvollziehbarkeit über den aktuellen Status der Auftragsbestätigungen möglich. Die hohe Transparenz hält alle Mitarbeiter auf dem gleichen Wissensstand und wir können unsere Aufgaben schneller und effizienter erledigen,“ so Olaf Lenker, Leiter Einkauf.

### Intelligentes Informationsmanagement - IIM

Die Abbildung vollständiger digitaler Akten in allen Unternehmensbereichen ist das Ziel des erweiterten Projektauftrages, der den unternehmensinternen Reorganisationsprozess begleitet. Nahezu alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden als Anwender mit der Software in Schulungen vertraut gemacht.

Ob im Versand für alle Begleitpapiere, im Einkauf die „Anbieter“ bzw. „Lieferanten-Akte“, oder im Vertrieb die „Projekt- und Kunden-Akte“ oder im Verwaltungsbereich die vertrauliche „Personalakte“ oder ein zentrales „Vertragsmanagement“. „ELO ermöglicht uns im Vertrieb einen schnelleren und detaillierteren Überblick über die laufenden Projekte (von der Anfrage bis zum Auftrag),“ so Thomas Schmitt, Länderverkaufsleiter. „Das für HUBTEX entwickelte Tool „Verkaufs-

management“ ist perfekt in unseren Prozess integriert. Die strukturierte Ablage mit definierten Zugriffsrechten ermöglicht darüber hinaus auch abteilungsübergreifend große Vorteile in der interdisziplinären Zusammenarbeit.“

Im Zusammenspiel mit dem SAP-System wurde neben der „Auftragsakte“, eine „Materialakte“ und eine „Maschinenakte“ geschaffen, in der alle relevanten Informationen zusammenlaufen. Technische Zeichnungen stehen darin ebenso zur Verfügung, wie Datenblätter, Sicherheitshinweise oder Konstruktionsangaben.

Jeder Bereich hat hier seine sehr konkreten Vorstellungen, welche Belege künftig nur noch in digitaler Form bereitgestellt werden sollten, so dass unternehmensweit auf gesicherte Informationen in aktueller und gültiger Fassung „online“ (auch mobil via Tablet von unterwegs) zugegriffen werden kann.

### Ausblick

Auf Kundenwunsch sind die Stapler zukünftig mit einem Gateway inklusive SIM-Karte bestückt und mit einer IoT-Plattform vernetzt. Alle wichtigen Fahrzeugdaten wie Betriebsstunden, Ladestand der Batterie und Fehlercodes werden in Echtzeit auf die Bildschirme bei HUBTEX übertragen. So sind eine effiziente Fernwartung und „predictive maintenance“ möglich. Die umfassende „Service-Akte“, demnächst ebenfalls nur noch digital, begleitet ein Gerät lebenslanglich.



Das Beratungs- und Softwareunternehmen **id-netsolutions GmbH** bietet bundesweit mittelständischen und großen Unternehmen nachhaltig wirkende IT-gestützte Lösungen für die Gestaltung des digitalen Wandels. Seit 2001 ist die id-netsolutions GmbH führend im Bereich digitaler Geschäftsprozesse und entwickelt branchenweite Standards. Dabei liegen die Kompetenzen in der Beratung und erfolgreichen Umsetzung von Lösungen rund um Enterprise Content Management, Eingangsrechnungsverarbeitungs-, Dokumenten- und Workflow-Management sowie Archivierung. Die Erweiterung des Portfolios um KI-, Cloud- und Compliance-Themen ist Teil der eigenen digitalen Transformation. Der Unternehmenssitz ist in Kayhude bei Hamburg. Weitere Standorte sind Hagen, Mannheim und Warin. [www.id-netsolutions.de](http://www.id-netsolutions.de)



# Wir denken Compliance weiter

Innovative Softwarelösungen zur Unterstützung von Prüfungs- und Genehmigungsprozessen in komplexen Organisationen

Kenan Tur, Gründer und Vorstand der Business Keeper AG

In der heutigen Zeit nimmt die Regulierung von Unternehmen und Organisationen immer stärker zu. Mit dem Ziel, wirtschaftskriminelles Verhalten zu verhindern, erwartet der Gesetzgeber weltweit die Einhaltung von Gesetzen und Regelungen

arbeit mit Wettbewerbern oder die Mitgliedschaft in Verbänden. Schon bei kleinen Organisationen erreichen die Vorgänge jedes Jahr schnell eine fünfstellige Anzahl. Gleichzeitig ist die Einbindung der operativen Einheiten für die Erfassung der entsprechenden

**Compliance steht vor der Herausforderung, die vielfältigen Anforderungen in großen, oftmals weltweit verzweigten Strukturen umzusetzen.**

und fordert darin die Etablierung geeigneter Präventivmaßnahmen sowie die Einführung und Umsetzung valider Prozesse. Dies umfasst u. a. Themen wie die strukturierte und risikobasierte Prüfung von Geschäftspartnern aller Art, die Erfassung und Genehmigung von Zuwendungen, den Umgang mit Events und Sponsoring, bis hin zu kartellrechtlich getriebenen Themen, zum Beispiel die Zusammen-

Daten sowie zur Prüfung und Genehmigung sowohl gewünscht als auch notwendig.

Compliance und angrenzende Bereiche stehen somit vor der Herausforderung, die vielfältigen Anforderungen in großen, oftmals weltweit verzweigten Strukturen umzusetzen – und dies nicht nur auf dem Papier. Hier kann und muss Software unter-

stützen, die Anforderungen zu erfüllen und die Prozesse revisionssicher und haftungsentlastend abzubilden.

Die Business Keeper AG hat diese Herausforderungen frühzeitig erkannt und gemeinsam mit Kunden die Softwarelösungen BKMS® Third Party und BKMS® Business Approvals als weitere Anwendungen innerhalb des BKMS® Compliance Systems entwickelt, die im Modell SaaS (Software-as-a-Service) in einem Hochsicherheitsrechenzentrum betrieben werden. Wie bei allen Lösungen der Business Keeper AG sind dabei umfassende Maßnahmen und Zertifizierungen in den Bereichen Datenschutz (DSGVO Compliance) und

Genehmigung bzw. Ablehnung eines Geschäftspartners erfolgt dann über einen flexiblen Genehmigungsprozess, der sowohl dezentral als auch zentral Verantwortliche des Kunden einschließen kann.

BKMS® Business Approvals erlaubt es, verschiedene Genehmigungs- und/oder Pflichtmitteilungsprozesse in einer leistungsstarken Anwendung abzubilden. Ein typisches Beispiel im Bereich der Genehmigungen stellt in diesem Zusammenhang das Thema Zuwendungen dar. Die bestehenden Regelwerke in der Organisation sehen zumeist vor, dass abhängig von bestimmten Wertgrenzen vor Vergabe

werden muss. In BKMS® Business Approvals lassen sich verschiedenste solcher Prozesse in einer einzigen Anwendung sicher abbilden.

Beide Anwendungen basieren auf einer leistungsstarken „Process Engine“, die den Anwender sicher durch den Prozess führt und die Erfassung von Informationen in ausreichender Qualität garantiert. Für den erfolgreichen Einsatz und die Akzeptanz durch die Anwender ist es außerdem wichtig, eine moderne, ansprechende Oberfläche anzubieten, was stets im Mittelpunkt der Entwicklung stand und steht.

Die Einführung der Lösungen kann auch in großen und global verzweigten Organisationen innerhalb weniger Wochen erfolgen. Um dies zu ermöglichen, setzt die Business Keeper AG auf ein etabliertes Best Practice-Projektmodell, welches sich mittlerweile über fast 20 Jahre bewährt hat.

## Die Einführung der Lösungen kann auch in großen und global verzweigten Organisationen innerhalb weniger Wochen erfolgen.

IT-Security (u. a. doppelt ISO 27001 zertifiziert) selbstverständlich. BKMS® Third Party ist eine workflowbasierte Anwendung speziell zur Unterstützung der Prozesse im Zusammenhang mit der Prüfung von Geschäftspartnern. Egal ob Lieferanten oder Vertriebspartner, Berater oder Zollagenten: Die Anwendung ermöglicht es, Geschäftspartner risikobasiert vor der Aufnahme einer Geschäftsbeziehung zu prüfen und dies strukturiert, konsistent und revisionssicher zu dokumentieren. Dabei erfolgt das „Onboarding“ von Geschäftspartnern durch diejenigen Mitarbeiter der Organisation, die konkret die Kooperation anstreben. Mit Hilfe der Anwendung und eines geführten Prozesses werden die Stammdaten erfasst, risikorelevante Fragen beantwortet, externe Quellen wie Risikodatenbanken abgefragt und alle Informationen aufbereitet. Die Prüfung und

oder Erhalt einer Zuwendung – die Genehmigung durch den direkten Vorgesetzten oder ggf. zusätzlich durch die Compliance-Abteilung notwendig ist. BKMS® Business Approvals unterstützt hier beim Erfassen der notwendigen Daten sowie der Zuleitung in den entsprechenden Genehmigungs-Workflow. Neben klassischen Genehmigungsthemen gibt es zudem Sachverhalte, in denen Mitarbeiter zu einer Mitteilung verpflichtet sind. Ein typisches Beispiel ist der Erhalt von Wettbewerbsinformationen oder auch die Meldung von Fällen, bei denen der Verdacht auf Geldwäsche besteht. All diese Prozesse zeichnen sich dadurch aus, dass zu dem jeweiligen Thema wenige, aber wesentliche Informationen erfasst werden müssen, gleichzeitig eine sehr hohe Anzahl von Vorgängen zu bewältigen ist und die revisionssichere und haftungsentlastende Dokumentation sichergestellt

BUSINESS KEEPER 

Als erster Anbieter für elektronische Hinweisgebersysteme und europäischer Marktführer für Compliance Software entwickelt die **Business Keeper AG** mit Sitz in Berlin seit 20 Jahren innovative Integritäts- und Compliance-Anwendungen gegen Wirtschaftskriminalität wie Korruption, Geldwäsche und andere gesellschaftliche Missstände.

Wir sind stolz darauf, europaweit internationale Konzerne ebenso wie mittelständische Unternehmen, Behörden, Einrichtungen des Gesundheitswesens und NGOs zu unterstützen. [www.business-keeper.com](http://www.business-keeper.com)



Sind Sie sich unsicher, ob Sie die Anforderungen der **DSGVO** erfüllen?

## Fragen Sie besser Ihren Partner in der Region rund um den Datenschutz:



**GESCHÄFTSFÜHRERIN**  
HEIKE STOLTZ ARTAVIA  
DSB (TÜV)



**DATENSCHUTZREFERENT**  
MARCEL BAYRAK  
B.A.



**DATENSCHUTZBEAUFTRAGTE**  
SEVIL CITAK  
MAGISTER IURIS, DSB (GDD-CERT. EU)



**RECHTSANWALT & FACHANWALT**  
DR. ALEXANDER DEICKE  
LL.M. (MGA), MBA, PGDE, CIPM, DS-RECHT



**DATENSCHUTZBEAUFTRAGTER**  
PHILIPP HAU  
LL.B., DSB (TÜV)



**RECHTSANWALT**  
SEBASTIAN HELLER  
DIPLOMJURIST



**DATENSCHUTZBEAUFTRAGTE**  
ANGELA HIRSCH  
DSB (GDD-CERT. EU)



**DATENSCHUTZREFERENT**  
PETAR MILETA  
DIPLOMJURIST



**RECHTSANWALT & FACHANWALT**  
MARCEL SIEBEN  
FA STEUERRECHT, DSB-RAK STUTTGART



**RECHTSANWÄLTIN & FACHANWÄLTIN**  
NATALIE VOLTZ  
FA BANK- UND KAPITALMARKTRECHT



### K11 Consulting GmbH

Kaffeeberg 11 71634 Ludwigsburg

T/ +49 (0) 7141 947532-1

F/ +49 (0) 7141 947532-6

[info@k11consulting.de](mailto:info@k11consulting.de)

[www.k11consulting.de](http://www.k11consulting.de)

### Kompetenzen

- » Datenschutzprojekte (DSGVO)
- » Datenschutz Interim Einsätze
- » Externe Datenschutzbeauftragte (DSB)
- » Datenschutzgutachten
- » Hotlines, Tel., Cloud (Daily Business)
- » Externe Compliancefunktionen
- » Contract Management
- » Legal Interim Management
- » Aufbau Rechtsabteilung
- » Externe Rechtsabteilung

Wir suchen ständig Verstärkung rund um den Datenschutz. Melden Sie sich gerne bei Interesse. Wir freuen uns auf Sie!

# SWAN - denn der Kunde verlangt danach

Mit der TQG-LotterySuite befinden sich sowohl die Lotterieu Unternehmen als auch The Quality Group Lottery Solutions (TQG-LS) auf der Überholspur!

Karsten Hagemester, COO & Business Development bei TQG-LS GmbH

Speed, speed, speed, schneller, flexibler, günstiger, Time to Market, Agilität, Single Customer View. Dieses sind Schlagworte, denen wir laufend begegnen. Und jetzt bitte noch ein Quäntchen Sicherheit, Stabilität, Qualität, denn worauf es ankommt ist, dass man die jeweiligen Unternehmensziele zügig umsetzen kann und gleichzeitig, wie wir immer sagen, den S.W.A.N.-Check besteht. Denn hierum dreht sich im Endeffekt doch alles: Sleep Well At Night. Unsere Kunden müssen sich darauf verlassen können, dass alles funktioniert und man sich keine Sorgen macht. Die TQG-LotterySuite ist eine modulare, offene und auf die Belange eines Lotterieu Unternehmens zugeschnittene konfigurierbare Plattform. Die TQG-LotterySuite ist eine umfangreiche Business Suite, mit der ein Lotterieu Unternehmen den Spielbetrieb stabil, sicher und performant umsetzen und weiter ausbauen kann.

Die Vorzüge der TQG-LotterySuite (TLS) liegen auf der Hand. TLS ist eine konfigurierbare Software, die die Wünsche der Fachabteilungen und der Geschäftsführung erfüllt. Individuelle Anforderungen werden kundenspezifisch (aber parametrisierbar) in den Funktionsumfang integriert und können qualitätsgeprüft und praxiserprobt genutzt werden. Dieses senkt insgesamt die Betriebskosten und sichert ab, dass der

Funktionsumfang kontinuierlich erweitert wird. Über kundenspezifische Konfigurationen und Rollen werden Funktionen aktiviert, so dass jede Lotterie eine auf ihr Unternehmen maßgeschneiderte Lösung erhält. Den unterschiedlichen Anwendern stehen alle Funktionen der TQG-LotterySuite gleichermaßen zur Verfügung. The Quality Group Lottery Solutions (TQG-LS) fördert auch Kooperationsmodelle von Lotterien, die sich sinnvollerweise Investitionen teilen, ohne sich mit den eigenen individuellen Anforderungen einschränken zu

müssen. Das ermöglicht die Kosten jedes einzelnen Kooperationspartners zu senken und gleichermaßen seine persönlichen Wünsche zu verwirklichen.

Durch die zahlreichen Marketingfunktionen wie Kampagnen- und Kundenmanagement hebt sich die TQG-LotterySuite deutlich von anderen Lösungen ab. Hier laufen alle Informationen über die Spieler zusammen und dies Vertriebskanal übergreifend. Funktionen wie

Kampagnen, Gutscheinverwaltung, Jackpotjäger, Anteilsschein, Produkt-Bundles, Warenkorb, Newsletter, Spielgemeinschaften, Push-Kommunikation, Mobile App, SEO Management sind alle im Standardleistungsumfang nutzbar. Es werden die Wünsche des Vertriebs und Marketings einer Lotterie erfüllt. Dieses wird über zahlreiche auf die Branche zugeschnittenen CRM- und Kampagnenfunktionen sichergestellt, die Bestandteil der Kundenverwaltung, auch Player Management genannt, sind.

Die TQG-LS ermöglicht neben Standard-Reports und Dashboards den Zugriff auf alle im System befindlichen Daten. Externe Reporting Tools werden je nach Kundenanforderung eingebunden, denn auch hier wird die Individualität großgeschrieben. Das spart

Schulungsaufwand bei dem Kunden und schafft Zufriedenheit in den Fachabteilungen.

Jede Transaktion, also das sichere Speichern des persönlichen Spielscheins, kann mehrere Millionen Euro wert sein. Die korrekte Verarbeitung, Auswertung und am Ende die Auszahlung jeder Transaktion ist entscheidend. Die unterschiedlichen Produktangebote wie z.B. Lotto 6 aus 49, Eurojackpot, Keno, GlücksSpirale oder auch neue Spiel-

**Denn hierum dreht sich im Endeffekt doch alles: Sleep well at Night.**





konzepte werden einfach in dem Softwaremodul Game Management (dem Produktkonfigurator) fehlerfrei konfiguriert und müssen nicht mehr programmiert werden. Dieses schafft Sicherheit für die Verarbeitung und Geschwindigkeit bei der Implementierung.

TQG-Lottery Solutions hat höchste Ansprüche an Agilität und Qualität. Die TQG ist nach ISO27001 und ISO9001 sowie den Security Control Standards der World Lottery Association (WLA-SCS) zertifiziert. Neue Softwarefunktionen werden lokal in Hamburg entwickelt und einer intensiven Qualitätssicherung unterzogen. Sowohl die Organisation der TQG-LS als auch der Funktionsumfang der TQG-LotterySuite richten sich nach den Vorgaben des Informationssicherheits-Managements (ISMS).

Von den Vorzügen der TQG-LotterySuite profitieren alle Kunden der TQG. Für einen reibungslosen Wechsel

auf die TQG-LotterySuite unterstützt die TQG-LS unterschiedlichste Migrationsansätze - angefangen von einer sanften absolut risikofreien Phasenmigration bis hin zum großen Big Bang. Dies schafft Sicherheit für alle Beteiligten. Jede Einführung ist anders - Sicherheit und großes Maß an Vertrauen sind die Fundamente für einen erfolgreichen Start in ein neues Vorhaben.

Der Markt zeigt sich beeindruckt. Dieses spiegeln die aktuellen Anfragen und gewonnen Kundenprojekte

## Der klassische Lottoschein zum Ankreuzen aus Papier wird über kurz oder lang ausgedient haben.

wieder. Denn die TQG-LS befindet sich auf weiterhin stabilem Wachstumskurs. Das Team wird kontinuierlich aufgestockt und die Anzahl der Neukunden steigt. Bei der kürzlich dazugewonnen estnischen Staatslotterie Eesti Loto werden zukünftig alle Spieltransaktionen zentral in der Kundenverwaltung der TQG-LotterySuite geführt. In Estland verbietet der Gesetzgeber das anonyme Lottospielen, so dass jeder Spieler noch vor der Abgabe eines Lottoscheins über eine Social Security Number (SSN) identifiziert und zusätzlich gegen die individuell gesetzten Limits über alle Vertriebskanäle in der Kundenverwaltung der TLS geprüft wird. Hierbei hat die Datenintegrität und -verfügbarkeit höchsten Stellenwert. Für die Zukunft bereitet sich die TQG-LS auf neue Arten des Lottoverkaufs in der Verkaufsstelle vor. Die Digitalisierung schreitet auch hier sehr schnell voran. Das Smartphone setzt sich auch bei älteren Generationen mehr und mehr durch. Der Kunde erwartet heute integrierte Serviceangebote, die Komfort, Unterhaltung und Bedienerfreundlichkeit vereinen. Der klassische Lottoschein zum Ankreuzen aus Papier wird über

kurz oder lang ausgedient haben. Beim Spielen über das Internet hat das Smartphone heute bereits den PC überholt.

Um diesen neuen Anforderungen gerecht werden zu können, werden die Lotterieunternehmen sich zügig auf diese veränderten Anforderungen einstellen. Hier ist es gut zu wissen, dass die TQG-LS mit seinem professionellen Team an Beratern unterstützt und sicherstellt, dass die eingesetzte Software stets auf dem neusten Stand ist und neue Trends aus dem Standard unterstützt.

Glück kommt nicht von allein; und so gilt es auch bei uns: Nur wer mit (uns) spielt, kann gewinnen.



**The Quality Group - Lottery Solutions GmbH (TQG-LS)** ist Anbieter von innovativen und sehr effizienten IT- Lösungen für den weltweiten staatlich lizenzierten Lotterie Markt. TQG-LS ist gewachsen mit klassischen Internet Lösungen für Lotterien und autorisierten Lotterievermittlern. Mit der TQG-LotterySuite positioniert sich TQG-LS als Technologieanbieter von gesamtheitlichen End-to-End Lotteriespielesystemen. TQG-LS versteht sich als strategischer Partner der Lotterien, der die Geschäftsziele jedes einzelnen Kunden fördert.  
[www.tqg-lottosolutions.com](http://www.tqg-lottosolutions.com)



# Utopie, Zukunft, Realität?

## Kundenverträge vollständig digital abwickeln

Marco Schmid, Head of International Expansion Strategy, bei der Swisscom-Trust Services

Obwohl das Innovationspotenzial der Digitalisierung in vielen Anwendungsfällen und Prozessen bereits umgesetzt wird, gehören Verträge in Papierform nach wie vor zum Status Quo von Geschäftsabschlüssen. Mit der qualifizierten elektronischen Signatur steht eine Alternative bereit, die nicht nur Prozesse beschleunigt und papierbasierte Abläufe ersetzt, sondern gleichzeitig den Weg für effiziente Kundenansprache und innovative Geschäftsmodelle freimacht.

Essen bestellen, Taxi rufen, Shopping – der schnellste Weg zu einer Ware oder Dienstleistung führt heute über das Smartphone. Verbraucher sind es schließlich gewöhnt, sämtliche Abläufe in digitaler Form schnell und unkompliziert abzuwickeln. Auch für Unternehmen und Marken ist es von Vorteil, ihre Angebote digital bereitzustellen, da die unkomplizierte Abwicklung für eine höhere Konversionsrate sorgt und sich der Auftrag schneller weiterverarbeiten lässt.

Trotzdem gibt es Prozesse, die dem aktuellen Zeitgeist trotzen und nach wie vor die Abwicklung von Verträgen in Papierform vorsehen. Wer einen neuen Mitarbeiter einstellt, schickt ihm den Arbeitsvertrag per Post zu, wer sich für einen Mobilfunkvertrag interessiert, besucht eine Filiale und für einen Kreditantrag braucht es den Termin bei der Bank. Die Schriftformerfordernis, also die urkundliche Gestaltung einer Willenserklärung

oder eines Rechtsgeschäfts durch Text und Unterschrift, wie sie in §126 des BGB festgehalten ist, steht häufig wie ein Bollwerk zwischen einem Unternehmen und der vollständigen Digitalisierung von Geschäftsprozessen. Allerdings steht mit der qualifizierten elektronischen Signatur eine digitale Alternative bereit, die nicht nur bestehende Prozesse vereinfacht, sondern Kosteneinsparungen und ein immenses Innovationspotenzial für Unternehmen bietet.

**Gegen den Zeitgeist**  
Ein Online-Geschäftsabschluss sieht

**Für Unternehmen bedeutet dies jedoch nicht nur ein Plus an Kundenfreundlichkeit und Effizienz, sondern auch ein hohes Innovationspotenzial.**

heute in den meisten Fällen vor, sich ein Angebot anzusehen und den zugehörigen Vertrag zuschicken zu lassen oder ihn herunterzuladen. Bis das unterschriebene Exemplar wieder beim Unternehmen angekommen ist, dauert es mindestens mehrere Tage. Bis die darin enthaltenen Daten extrahiert und digital weiterverarbeitet wurden, um den Auftrag abzuschlie-

ßen, noch einmal eine gewisse Zeit. So vergehen zwischen dem Entschluss, einen Vertrag einzugehen, und dessen Erfüllung mitunter mehrere Wochen. Mit dieser Hürde vor Augen besteht für Unternehmen das Risiko, dass Kunden den Aufwand scheuen und den Kaufprozess daher abbrechen.

Wesentlich effizienter wäre es, denselben Vertrag über den digitalen Kanal der Wahl auf das Smartphone oder Tablet zu bekommen, elektronisch zu signieren und auf gleichem Weg zurückzuschicken. So verkürzt sich die Wartezeit von mehreren Wochen auf

wenige Minuten und sämtliche Daten liegen zur sofortigen Weiterverarbeitung bereit. Für den Kunden bedeutet diese Abwicklung eine höhere Nutzerfreundlichkeit und vor allem eine effizientere Abwicklung, was in der heutigen always-on-Gesellschaft häufig zum entscheidenden Kriterium wird.



### Effiziente und nutzerfreundliche Identifikation

Voraussetzung für vollständig digitale Abläufe ist eine qualifizierte elektronische Signatur gemäß der EU-weit gültigen eIDAS-Verordnung. Diese sieht hierfür unter anderem eine zweifelsfreie Identifikation des Kunden vor, um der händischen Signatur rechtlich gleichgestellt zu sein. Unternehmen bedienen sich mit Face to Face-Identifikation oder dem Videoident-Verfahren bereits verschiedener Möglichkeiten, um die Identität eindeutig feststellen zu können. Diese Verfahren verlangen vom Kunden wahlweise, einen Videochat durchzuführen und sich vor einer Kamera auszuweisen oder sich mittels Postident zu identifizieren. Mit der Online-Ausweisfunktion (eID) in Kombination mit der Face to Face-Identifikations-App kann die Identifikation auch über das Smartphone erfolgen.

Einen Schritt weiter geht das Bankident-Verfahren. Dieses Verfahren erlaubt Nutzern, die Identifikation mit der Eingabe der Bankdaten durchzuführen und somit in den Kaufprozess zu integrieren. Da Banken gemäß dem Geldwäschegesetz GWG verpflichtet sind, die Identitätsprüfung bei der Eröffnung eines Bankkontos durchzuführen, lässt sich bei einem Kaufprozess mit dem Bankkonto die Identität zur Prüfung der signierenden Person für die elektronische Signatur heranziehen.

### Innovative Use Cases erschließen

Mit der elektronischen Signatur ist es also möglich, Verträge von Anfang bis Ende digital abzuwickeln. Für Unternehmen bedeutet dies jedoch nicht nur ein Plus an Kundenfreundlichkeit und Effizienz, sondern auch ein hohes Innovationspotenzial. Sie können die Customer Journey von Anfang bis Ende über digitale Kanäle abwickeln und beispielsweise Vertragsabschlüsse über Chatbots, Social-Media-Plattformen oder Messenger-Dienste anbieten. Zudem erlaubt die digitalisierte Abwicklung die Entwicklung gänzlich neuer Services, die in Papierform zu langwierig, umständlich und dadurch zu teuer wären.

Die elektronische Signatur versetzt Unternehmen letztendlich in die Lage, heutige Kundenerwartungen nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen und sich somit einen Vorteil im Wettbewerb um die Gunst ihrer Zielgruppen zu verschaffen. Verbraucher möchten heutzutage eine reibungslose Abwicklung ihrer Willensbekundung ohne sich mit bürokratischen Abläufen oder umständlichen Formularen herumschlagen zu müssen. Durch digitale Geschäftsabschlüsse verkürzen Unternehmen nicht nur die Zeit bis zum Vertragsabschluss, sondern können den weiteren Ablauf ohne weiteres Zutun der Kunden abwickeln – ein entscheidender Faktor für den Erfolg oder Misserfolg im digitalen Zeitalter.

 Swisscom Trust Services

Swisscom Trust Services ist der einzige europäische Anbieter, der eine qualifizierte elektronische Signatur in den Rechtsräumen EU (eIDAS Signaturverordnung) und Schweiz (ZertES Signaturgesetz) zur Verfügung stellt. Als führender Anbieter von Vertrauensdiensten in Europa ermöglicht Swisscom Trust Services seinen Partnern, im Rahmen der Transactional Economy paneuropäisch digitale Innovationen durch die Bereitstellung identitätsbasierter Services, die ohne Medienbruch komplett digital ablaufen können. Der Signatur-Service erlaubt Partnern eine unkomplizierte Erweiterung der eigenen Business-Lösungen um eine elektronische Willensbekundung unter Berücksichtigung branchenspezifischer Anforderungen und Compliance-Vorschriften. Dadurch entstehen Endkunden (B2B2C und B2B2B) eine Vielzahl von Möglichkeiten, die bisher auf Papier erledigt werden mussten wie Verträge zu unterzeichnen, Versicherungen zu kaufen, einen Arbeitsvertrag zu unterschreiben, eine Kreditkarte zu beantragen oder Abnahmeprotokolle zu visieren. – rechtskonform und digital.

Swisscom ist das führende Telekommunikations- und eines der führenden IT-Unternehmen der Schweiz. Swisscom bietet Geschäfts- und Privatkunden Mobilfunk, Festnetz, Internet und Digital-TV an und gehört darüber hinaus zu den schweizweit größten Anbietern für IT-Dienstleistungen.  
[trustservices.swisscom.com](https://trustservices.swisscom.com)

# Compliance

oder der Glaube an die richtige Einstellung

Lieber Herr Schaar,

ach, bei Aufschlag, Return, Spin und Slice werde ich als ehemaliger Freizeit-Tennispieler ganz wehmütig. Viele Stunden habe ich mit tollen Menschen auf und neben dem Platz verbracht. Mal verloren. Mal gewonnen. Emotionen bei guten und schlechten Aktionen gezeigt. Fehler gemacht. Geübt! Das Zusammenspielen trainiert. Faires Verhalten erlebt und vorgelebt. Beim Sport lernen alle Teilnehmer so viel über Compliance.

Regeln und Fairplay sind die Basis für jede Sportart. Das ist irgendwie klar. „Compliance“ hingegen ist so ein komisches Buzzword mit negativem Touch. Ist Compliance eine wenig beliebte Verteidigungssportart?? Ich meine nicht. Egal ob Spieler oder Zuschauer: Das Grundverständnis beim Sport und im Unternehmen sollte ganz ähnlich sein. Fair miteinander. Anständig verhalten. Vorbild sein. Richtig reagieren. Und einfach machen.

Vom Sport habe ich einige Dinge für den Beruf mitgenommen. Aber auch meine langjährige Tätigkeit in einem mittelständisch geprägten Großunternehmen hat mich viel gelehrt. Wie ist es, unternehmerisch zu handeln? Ich durfte als „Unternehmer im Unternehmen“ meine Legal- und Compliance-Themen entwickeln. Mit Freiheit, Mut und Überzeugung für ein richtiges Verhalten werben. Durch meine Arbeit in einem tollen Unternehmen mit tollen Mitmenschen habe ich die Wurzeln für die freiberufliche Selbständigkeit mitgenommen. Dafür bin ich dankbar!

Sie fragen mich, ob ich die digitale Welle reiten möchte? Oder doch ein Prediger sein? Eher Prediger! Ich vertraue einem bestimmten Glauben. In Zeiten, in denen der Glaube an materielles Wohlergehen und AI, KI, LegalTech, TechTechTech usw. den gesellschaftlichen Zusammenhalt zu sprengen drohen, da bin ich überzeugt: Nur mit glaubwürdiger, authentischer und nachhaltiger Kommunikation gelingt gute Compliance im Unternehmen. Compliance ist so

eine Glaubensrichtung. Sie definiert eine Identität, schafft Zugehörigkeit zu einer Gemeinschaft und verpflichtet zu ihren Werten. Klare und verbindliche Glaubenssätze – Verhaltenskodex genannt – vereinen Einzelne in einer Gemeinschaft. Sie können aber auch spalten. Die richtige Einstellung zu vermitteln und die Gemeinschaft zu stärken, das ist für mich die Aufgabe von Compliance als Glaubensüberzeugung. Dafür brenne ich!

Glaube ich daran, dass eine gute App gute Compliance macht? War es noch nie so einfach compliant zu werden? 1. App herunterladen. 2. Konfigurieren kann jetzt jeder. 3. Sharen. Und fertig ist die perfekte Lösung. Digitale Transformation spielerisch umgesetzt. Smart. Schnell. Supergünstig. Ein Traum? Ja, ein Traum! Keine Frage, bestimmte inhaltliche Grundlagen sind ein MUSS. Exzellente Produkte erleichtern die Arbeit des Einzelnen und insbesondere die Zusammenarbeit. Ich glaube jedoch: Ohne die Menschen und ohne die richtige Einstellung schaffen Standards und Tools keinen echten Mehrwert. Die richtige



Technik und die richtige Einstellung sind die Basis für einen guten gemeinschaftlichen Zusammenhalt und unternehmerischen Erfolg. Daran glaube ich!

Puuh, war das jetzt ein knallharter Topspin-Return oder ein butterweicher Slice? Lieber Herr Schaar, diese Beurteilung überlasse ich Ihnen. Lassen Sie uns immer anständig sein. Haben wir Spaß am Spiel mit fairen Regeln, die jeder versteht und von denen alle überzeugt sind. Die Regeln sind nicht mehr aktuell, nicht mehr zeitgemäß? Macht nichts! Helfen wir mit, diese anzupassen. Jemand missachtet die Regeln und damit die Werte der Gemeinschaft? Fragen wir nach, hören wir zu. Entscheiden mit GMV. Und handeln dann konsequent.

Lieber Herr Schaar, ich freue mich auf das nächste Match! Auf analoge und digitale Herausforderungen, die wir einfach exzellent lösen. Mit der richtigen Einstellung gelingt dies. Davon bin ich überzeugt!

Ihr Dirk Libuda

So stellen ~~ich~~  mir wir uns  
Digitalisierung  
vor!



# TQG *businessApp* platform.®

Die digitale Plattform-Lösung für die compliance- und revisionssichere Optimierung von Geschäftsprozessen und Vorgängen. Transparenter Umgang mit Akten, Verträgen, Dokumenten und Verantwortlichkeiten für global organisierte und moderne Rechtsabteilungen.

- ◆ businessApps für Data Security, Compliance und Legal Operations
- ◆ Matter Management
- ◆ Digitale Aktentypen wie Fallakten, Prozessakten, Markenakten
- ◆ Automatisierte Erstellung von Dokumenten, Verträgen, Formularen, etc.
- ◆ Vertragsmanagement
- ◆ Elektronische Signatur
- ◆ Anwaltspostfach beA
- ◆ Dokumentenverschlüsselung, -automatisierung und -regulierung
- ◆ Genehmigungs-/Freigabeworkflows

Die smarte **TQG businessApp** platform.® ist Ihre webbasierte, integrative und interaktive Grundlage für plattformübergreifende Kommunikation und Kollaboration - konzernweit und mehrsprachig.

Profitieren auch Sie davon: +49 7031 306974-100 | [www.tqg.de/businessappplatform](http://www.tqg.de/businessappplatform)

