

# AOK Systems GmbH

System- und Softwarehaus im Gesundheitsmarkt

## Auf einen Blick

### Branche

System- und Softwarehaus  
im Gesundheitsmarkt

### Implementierungsziel

- Rechtsichere Steuerung der privaten und dienstlichen Internet- und E-Mail-Nutzung
- Vermeidung des Verbots der privaten Nutzung

### Herausforderungen

- Einführung einer datenschutz- und rechtskonformen Lösung
- Komplexes, heterogenes System und Netzwerkumfeld

### Nutzen

- Auflösung des Dilemmas zwischen Verbot und Unternehmenskultur
- Prozessoptimierung
- Geschützte Privatsphäre für den Mitarbeiter bei verstärktem Selbstmanagement und Eigenverantwortlichkeit

### Regelung Internetnutzung

- Keine Privatbegrenzung während und außerhalb der Arbeitszeit
- Anzeige der summierten Privatnutzung für den Anwender

### Internetarbeitsplätze

ca. 500

### Internet

[www.aok-systems.de](http://www.aok-systems.de)

„Wir verlangen von unseren hoch motivierten Mitarbeitern ein hohes Maß an zeitlicher und mobiler Flexibilität. Deshalb ist es nicht zu vermeiden, dass Teile der Belegschaft unsere Infrastruktur gelegentlich auch für private Belange nutzen müssen.“

Rüdiger Bräuling | Geschäftsführer | AOK Systems GmbH

## Unternehmenskultur AOK Systems

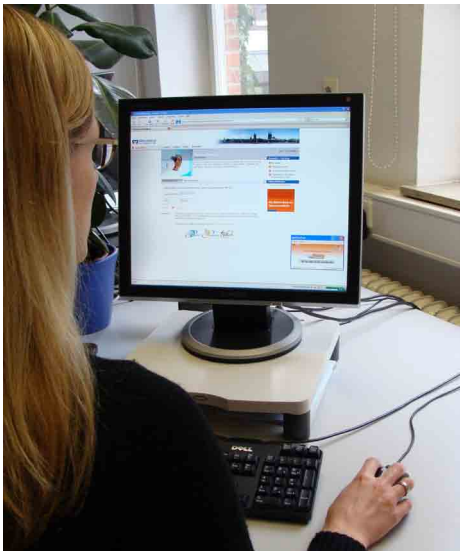
AOK Systems ist IT-Partner für die Sozialversicherung in Deutschland und das führende System- und Softwarehaus im Gesundheitsmarkt. AOK Systems entwickelt SAP-basierte und individuelle IT-Lösungen mit Schwerpunkt bei der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV). Mit ausgewiesener Expertise im Bereich der Krankenversicherung und dem Wissen um die komplexen Anforderungen im Gesundheitswesen steht sie den Kunden als kompetenter Partner zur Seite. Auf Basis von exzellentem Geschäftsprozess-Knowhow und Branchenerfahrung im Bereich der Sozialversicherung bietet AOK Systems ein breites Leistungsspektrum – von der IT-Beratung und Entwicklung über die Implementierung bis hin zu Training und Support.

Im Gründungsjahr 1999 war die Unternehmensstruktur mit knapp 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern übersichtlich und transparent. Von Beginn an war die Firmenpolitik nach innen von der Maßgabe bestimmt, den Mitarbeitern größtmögliche Freiheit in ihrer Arbeitsweise einzuräumen. Man war davon überzeugt, dass der Appell an die Eigenverantwortlichkeit der Belegschaft wesentlich mehr Flexibilität und Potenzial entfalten würde, als auf strenge Restriktionen zu setzen. Diese Basis der AOK Systems Unternehmenskultur sollte sich bis heute bewähren. Mittlerweile arbeiten bei dem System- und Softwarehaus neben dem Hauptsitz in Troisdorf an vier weiteren bundesweiten Niederlassungen ca. 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich durch ein hohes Maß an Flexibilität und Mobilität auszeichnen.

## Gesetzeslage versus Firmenphilosophie

„Mit Erreichen dieser Größenordnung büßten wir naturgemäß Transparenz und Überschaulichkeit in den Strukturen ein“, stellt Winfried Jonas, Stabsleiter für Compliance und Datenschutz bei der AOK Systems, fest. „Durch die starke Pressepräsenz und insbesondere die Aufklärung unserer juristischen Berater wurde uns Mitte 2006 deutlich, dass wir die Unreglementiertheit bezüglich der privaten Internetnutzung in unserem Hause nicht aufrechterhalten konnten.“ Jedoch bestand von Arbeitgeberseite von Anfang an nie ein Interesse, die Nutzung von Internet und E-Mail in irgendeiner Form einzuschränken.

„Wir verlangen von unseren hoch motivierten Mitarbeitern ein hohes Maß an zeitlicher und mobiler Flexibilität. Deshalb ist es nicht zu vermeiden, dass Teile der Belegschaft unsere Infrastruktur gelegentlich auch für private Belange



AOK Systems Mitarbeiter können das Internet auch privat nutzen.

**Genau zur richtigen Zeit sind wir auf das WebFox Verfahren aufmerksam geworden. Mit dessen Implementierung konnten wir uns nicht nur aus einer juristischen Zwangslage befreien.**

Rüdiger Bräuling | Geschäftsführer | AOK Systems GmbH

nutzen müssen. Aufgrund der strengen Datenschutzvorschriften und der gebotenen Herstellung von Rechtssicherheit für Geschäftsführung und Mitarbeiter standen wir allerdings kurz davor, die private Internetnutzung gänzlich zu verbieten“, erklärt Rüdiger Bräuling, Geschäftsführer der AOK Systems, das Dilemma, vor dem der IT-Dienstleister stand. Der größtmögliche Freiraum, die Infrastruktur des Unternehmens manchmal auch zu Privatwecken zu nutzen, konnte ohne Regelung also nicht erhalten bleiben. Obwohl weder die Geschäftsführung noch der Betriebsrat die Mitarbeiter in ihren Freiheiten beschneiden wollten, sah man sich aufgrund der engen haftungs- und datenschutzrechtlichen Gesetzeslage zum Handeln gezwungen. „Wenn ein Mitarbeiter plötzlich erkrankt, ist im Normalfall der E-Mail-Abwesenheitsassistent nicht aktiviert. Um diesen einzuschalten, muss man die E-Mail-Anwendung öffnen und sieht möglicherweise private E-Mails des Kollegen.

Jetzt hat man ein datenschutzrechtliches Problem“, erläutert Jonas an diesem einfachen Beispiel einen möglichen Verstoß gegen das Persönlichkeitsrecht.

Nach eingehender juristischer Beratung kam man zu dem Schluss, dass ein Verbot des privaten Gebrauchs der vermeintlich einzige gangbare Weg war, um den rechtlichen Risiken zu entgehen. „Anfang 2007 lag die unterschriftsfertige Betriebsvereinbarung auf dem Tisch, in der wir entgegen unseren Unternehmensgrundsätzen das Verbot zur privaten Internetnutzung besiegeln mussten. Als ich dann den Beitrag in einem renommierten Datenschutzmagazin über WebFox vernahm, eröffnete sich uns doch der Mittelweg aus dem Dilemma“, zeigt sich der Stabsleiter heute sichtlich froh, dass er auf diese neue Lösung in letzter Minute aufmerksam wurde.



Der Aurenz-Berater Jürgen Dagutat (links) mit dem Projektverantwortlichen Antonio Corbatta (rechts), der die exzellente Zusammenarbeit mit Aurenz hervorhebt.

### Goldener Mittelweg: WebFox

„Kann WebFox der goldene Mittelweg sein?“ lautete die entscheidende Frage, die man sich bei der AOK Systems stellte. Einerseits musste die Lösung juristisch wasserdicht sein. Andererseits wollte man den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit geben, die Infrastruktur in einem definierbaren Umfang für persönliche Angelegenheiten zur Verfügung zu stellen. Mit dem von der Aurenz GmbH entwickelten Verfahren ist dieser Spagat erstmals möglich. Mit diesem System wird nicht nur die für den Datenschutz notwendige, technische Trennung von privater und dienstlicher Nutzung gewährleistet, sondern auch ein gewissenhafter und eigenverantwortlicher Umgang der Belegschaft mit dem Medium Internet gefördert. Nachdem das Gesamtsystem WebFox unternehmensintern vorgestellt wurde, war man schnell von dem Konzept überzeugt und entschied sich zu einer Teststellung.

Das System wurde in das Netzwerk eingebunden und hinterließ in der Testphase einen derart positiven Eindruck, dass man nach der Freigabe die Clients zeitnah auf die komplette Mitarbeiterschaft ausrollte.

### Systemimplementierung ist Vertrauenssache

Um die komplexen Anforderungen der GKV sowie die spezifischen Kundenanforderungen erfüllen zu können, ist für einen Großteil der Belegschaft eine Präsenz beim Kunden unabdingbar. Um auch auf Dienstreisen einen möglichst hohen Grad an Flexibilität zu erreichen, ist es Anspruch der AOK Systems, dass die Mitarbeiter zu jeder Zeit an jedem Ort mobil arbeiten können. Um dies sicherzustellen, hat sich die IT-Umgebung der AOK Systems zu einem komplexen und heterogenen Netzwerk entwickelt, in dem die unterschiedlichsten und modernsten Kommunikationssysteme eingesetzt werden. „Von Terminalserversystemen bis Blackberries setzen wir alles ein, was am Kommunikationsmarkt zu haben ist. Unsere Netzwerkkumgebung ist daher von verschiedenartigen Schnittstellen geprägt“, betont der bei der AOK Systems Projektverantwortliche, Antonio Corbatta die besondere Herausforderung an die technische Implementierung des Verfahrens.

Die Zusammenarbeit zwischen beiden Firmen war von Beginn an durch gegenseitiges Vertrauen geprägt. Besonders begeistert ist man bei der AOK Systems von der sehr schnellen Reaktionszeit und dem offenen Umgang der Aurenz Arbeitsweise. Benötigte Software-Patches wurden sofort entwickelt, programmiert und eingespielt.

„Vor allem in Person des Aurenz-Projektmanagers, Herrn Michael Köllner, der immer wieder mit einer bemerkenswerten Nachhaltigkeit und dem direkten Durchgriff in die Entwicklungsabteilung geholfen hat, wurden unsere Anliegen äußerst schnell umgesetzt“, lobt Herr Corbatta die hervorragende persönliche Unterstützung und bestätigt damit den hohen Anspruch von Aurenz, dass man den Versprechen dem Kunden gegenüber gerecht wird.

## WebFox offenbart Schwachstellen in IT-Umgebung

Damit WebFox seine Steuerungsfunktion im Bereich der dienstlichen und privaten Nutzung erfüllen kann, wird der gesamte Internetverkehr über den WebFox Proxy geleitet. An dieser zentralen und sensiblen Schnittstelle werden sämtliche Aktivitäten getrennt nach privaten und betrieblichen Datenströmen erfasst. Um den hohen Datenschutzerfordernungen zu genügen, muss das System sehr präzise arbeiten. Aufgrund dieser Tatsache konnte man bei der AOK Systems sogar einige hilfreiche Nebeneffekte durch die Implementierung feststellen. So konnten Fehlfunktionen einiger Services wegen eines Konzeptionsfehlers im Netzwerk identifiziert werden. Außerdem konnte man die Konfiguration eines Softwaresystems optimieren. „Diese Potenziale hätte man ohne den Einsatz des WebFox wohl nicht oder erst



Der Stabsleiter Winfried Jonas freut sich über den zusätzlichen Nutzen von WebFox.



Wir haben außerdem noch ein intelligentes Managementinstrument für die Internetnutzung erhalten.

Rüdiger Bräuling | Geschäftsführer | AOK Systems GmbH

sehr viel später aufdecken können“, zeigt sich Stabsleiter Jonas, positiv überrascht über die nicht erwarteten, zusätzlichen Erkenntnisse der eigenen Systeme, die man durch die Nutzung von WebFox erlangen konnte.

### Bekennnis von Geschäftsführung, Betriebsrat und Mitarbeitern.

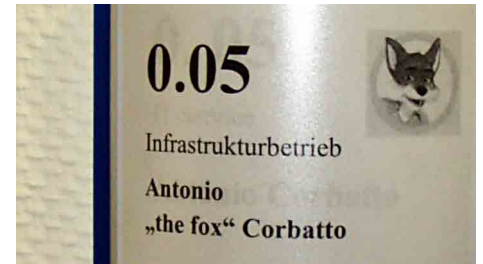
In den Entscheidungsprozess für die Einführung des WebFox Verfahrens war auch der Betriebsrat von Beginn an mit eingebunden. „Uns war von Anfang an klar, dass die Mitarbeiter dieses System sehr genau beobachten würden, weil es sich hier um ein sehr sensibles Thema handelt. Die Leute wollen natürlich, dass ihre privaten Daten mit diesem Tool auch wirklich sicher sind“, betont Corbatto, der selbst dem Betriebsrat angehört. Dies war aber auf der anderen Seite ein gewichtiges Argument, das gut an die Belegschaft kommuniziert werden konnte. „Wir waren

auch positiv überrascht, wie schnell man den Kolleginnen und Kollegen eine gewisse Grundkontrolle, die im dienstlichen Bereich immer stattfinden muss, vermitteln kann, wenn man auf der anderen Seite sicherstellt, dass die private Sphäre davon vollkommen getrennt ist. Wir haben den Kollegen einen sicheren Weg aufgezeigt, dass wir sie eben nicht kontrollieren möchten und die privaten Daten nicht von der IT-Administration oder der Firmenleitung eingesehen werden können.“ Tatsächlich stellte die Netzwerkadministration bei einem Testfall dann fest, dass man einseitig ohne die zwei Sicherheitsdongle an keinerlei sensitive Informationen der Mitarbeiter herankommen kann. Das Sicherheitssystem des WebFox übertraf sogar die Erwartungen.

### Mensch an Bord bei der AOK Systems

Die Resonanz bei der Belegschaft ist überaus positiv. Nicht nur die einfache und intuitive Bedienung der Umschaltung zwischen PRIVAT und DIENST Modus trägt natürlich dazu bei, dass das System gut bei den Menschen ankommt. Da es keine Performanceprobleme gibt und der Client für den Benutzer keine technischen Barrieren aufbaut, entfaltet das integrierte Zeitmanagement ebenfalls einen erfreulichen Effekt. Da dem Anwender seine private Nutzungszeit angezeigt wird, kann er sich selbst und eigenverantwortlich revidieren. Diese Selbstkontrolle verhindert, dass der Mitarbeiter versehentlich die private Zeit überspannt und sich möglicherweise im Netz verliert. Aufgrund dieses Mechanismus hat man sich folgerichtig bei der AOK Systems dazu entschlossen, WebFox derart zu konfigurieren, dass die private Nutzungszeit nicht limitiert ist. Dies führt zu mehr Transparenz, weil die

Mitarbeiter sich einerseits nicht bevormundet fühlen. Die Geschäftsführung und der Betriebsrat können aber andererseits mit dem Verfahren nach einer Anfangsphase exakt evaluieren, wie sich die Nutzungszeiten entwickeln. Selbstverständlich ist man sich bei der AOK Systems darüber im Klaren, dass es in Zukunft zu Eskalationsfällen kommen kann. Mit der Implementierung des WebFox konnte man in diesem Kontext wertvolle Prozessoptimierungen anstellen. So wurden Ablaufpläne mit den entsprechenden Informationsketten definiert, wie in solchen Situationen adäquat und angemessen vorzugehen sei. Diese Prozesse können nun auch auf andere Bereiche übertragen werden. „In diesem Sinne zieht WebFox einige Arbeit nach sich, die mit der Internetnutzung gar nichts zu tun hat. Dies hat uns aber äußerst gut getan“, weiß Antonio „The Fox“ Corbatto die zusätzlichen Mehrwerte zu schätzen, die durch die Einführung des Verfahrens auch in der Umgangskultur



Seit der Implementierung von WebFox trägt Antonio Corbatto den Beinamen „the fox“.

entstanden sind. Und der Geschäftsführer Herr Bräuling fügt hinzu: „Für uns war es ein Glücksfall, auf das WebFox Angebot aufmerksam geworden zu sein. Mit dessen Implementierung konnten wir uns nicht nur aus einer juristischen Zwangslage befreien, sondern haben außerdem noch ein intelligentes Managementinstrument für die Internetnutzung bekommen. Dieses Verfahren passt daher ideal zu unserer Unternehmenskultur.“



**Wir haben den Kollegen einen sicheren Weg aufgezeigt, dass wir sie eben nicht kontrollieren möchten und die privaten Daten nicht von der IT-Administration eingesehen werden können.**



Antonio Corbatto | Betriebsrat | AOK Systems GmbH

## 100% Aurenz

Seit 1983 geben wir von Aurenz unser Bestes, damit Sie alles aus Ihrer ITK-Infrastruktur herausholen. Softwareprodukte von Aurenz erhöhen Ihre Produktivität, senken Kosten und schaffen volle Transparenz.

Mit der Erfahrung aus über 25.000 Installationen gehört Aurenz heute zu den führenden Experten für intelligente Softwarelösungen und Datenschutz im ITK-Umfeld. Gemeinsam mit unseren Technologiepartnern geben wir auch in Zukunft täglich 100 Prozent, um Kommunikation für Sie erfolgreicher zu machen.

### aurenz GmbH

Hans-Böckler-Str. 29 | D-73230 Kirchheim unter Teck | Tel. +49 (0) 7021 73888-0 | [www.aurenz.de](http://www.aurenz.de) | [info@aurenz.de](mailto:info@aurenz.de)



**Unsere besten auf einen Blick:** WebFox, trennt Privat von Dienst im Netz | Anna4, die Analyse-Software für das unternehmensweite Telefonverhalten | AlwinPro Care, ITK- & Entertainmentabrechnung für das Gesundheitswesen | AlwinPro, die Controlling-Software für Ihre ITK-Kosten