

# DER GKV-ARBEITSPLATZ DER ZUKUNFT



# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	Einleitung	<b>3</b>
<b>2</b>	Bedarfe	<b>4</b>
<b>3</b>	Anforderungen	<b>5</b>
<b>4</b>	Erste Schritte und Projektvorgehen	<b>6</b>
<b>5</b>	Übersicht GKV-Arbeitsplatz der Zukunft	<b>9</b>
<b>5.1</b>	Anwender	<b>10</b>
<b>5.2</b>	Arbeitsumfelder	<b>11</b>
<b>5.3</b>	Arbeitsmodelle und Einsatzmöglichkeiten	<b>12</b>
<b>5.4</b>	Übergreifende Dienste	<b>13</b>
<b>5.5</b>	Arbeiten und Arbeitsplätze im Wandel	<b>14</b>
<b>6</b>	Mögliche Lösungsbausteine	<b>15</b>
<b>6.1</b>	Die Office-365-Plattform als möglicher Lösungsbaustein	<b>16</b>
<b>6.2</b>	Cisco Webex als möglicher Lösungsbaustein	<b>18</b>
<b>6.3</b>	Citrix XenMobile als möglicher Lösungsbaustein	<b>19</b>
<b>7</b>	Cloud-Services in der GKV	<b>20</b>
<b>8</b>	Fazit	<b>22</b>

# 1 Einleitung

Die Arbeitswelt verändert sich in einem rasanten Tempo, Anforderungen und Ansprüche steigen im Zuge der digitalen Transformation. Unternehmen stehen vor der Herausforderung, aus einer Vielzahl von Möglichkeiten die für sie passenden Lösungen zu wählen. BITMARCK begleitet seine Kunden auf diesem Weg und unterstützt bei der Umsetzung des Projekts „GKV-Arbeitsplatz der Zukunft“.

Dieses Dokument dient als Grundlage für die persönliche Beratung der Kunden durch BITMARCK und richtet sich an Vorstände, CDOs und IT-Leiter – sprich: die Entscheider, die die Digitalisierung in ihrer Krankenkasse vorantreiben. Es liefert einen Überblick über das Vorgehen und die Annäherung an die Thematik durch die Ableitung von Anforderungen und einer Beschreibung der damit verbundenen Herausforderungen. Darüber hinaus werden ein mögliches Projektvorgehen beschrieben, die besonderen Gegebenheiten der GKV-Branche beleuchtet und Services aufgezeigt, mit denen BITMARCK seine Kunden unterstützen kann.

Die Betrachtungen zum Arbeitsplatz der Zukunft<sup>1</sup> erfolgen in diesem Dokument zusammengefasst und setzen den Fokus dabei auf die folgenden drei Perspektiven:

1. Versicherte
2. Mitarbeiter
3. Organisation

Schwerpunkte sind dabei die zukünftigen Arbeitsmodelle, die den GKV-Arbeitsplatz der Zukunft bestimmen werden:

- Zusammenarbeit im (virtuellen) Team, auch über Standorte hinweg (Collaboration)
- Telearbeit (permanent von zu Hause)
- Homeoffice (teilweise von zu Hause)
- Mobiles Arbeiten (auf Dienstreisen)

<sup>1</sup> Im Wesentlichen geht es hier um die IT-Ausgestaltung oder IT-Unterstützung des Arbeitsplatzes, nicht um die Beschreibung der zukünftigen Tätigkeiten innerhalb einer Krankenkasse. Unberührt bleibt auch eine Betrachtung zum GKV-Standard BITMARCK\_21cIng.

# 2 Bedarfe

Die Notwendigkeit, den Arbeitsplatz und die Arbeitsweise in der GKV zu modernisieren, ergibt sich in weiten Teilen aus den Bedürfnissen und der Erwartungshaltung der beteiligten Akteure auf Krankenkassen- und Kundenseite. Digitale Prozesse wie sie aus dem privaten Alltag bekannt sind, werden vom Versicherten auch im Kontext der Krankenversicherung vorausgesetzt – beispielsweise ein Mehr an Transparenz und eine zeit- und ortsunabhängige Verfügbarkeit der Ansprechpartner auf einer Vielzahl von Kanälen. Weitere Forderungen seitens der Kunden werden u. a. durch gesetzliche Vorgaben bekräftigt. Beispiele hierfür sind die Digitalisierung der Leistungen und Services für den Kunden wie sie etwa im Kontext des E-Government-Gesetzes gefordert werden oder die Rechte und Verpflichtungen im Rahmen der EU-DSGVO.

Ähnlich wie die Kunden übertragen auch die Beschäftigten der Krankenkassen Erfahrungen aus dem Alltag auf die Arbeitswelt, sodass die Erwartungen an den zukünftigen GKV-Arbeitsplatz steigen. Neue Aufgabenfelder innerhalb der Organisation sowie ein gesteigerter Wunsch nach Konzepten im Kontext der Work-Life-Balance (etwa flexible Arbeitszeiten, Tele-/Homeoffice-Arbeitsplätze und mobile Szenarien

oder Teilzeitbeschäftigung) stellen Krankenkassen vor die Herausforderung, neue, flexible Arbeitsplatzmodelle zu etablieren. Diese gilt es durch zeitgemäße IT-Systeme und moderne Arbeitswerkzeuge zu unterstützen, die es ermöglichen, Wissen und Informationen unabhängig von Standort und Endgerät zu teilen und zu bearbeiten.

Gerade im Kontext des Fachkräftemangels und der daraus resultierenden Notwendigkeit, Mitarbeiter in einem größeren Radius zu akquirieren, wird der prozentuale Wert dezentraler Arbeit in Zukunft zunehmen. Für die Zusammenarbeit (Collaboration) von virtuellen bzw. standortübergreifenden Teams stehen hier zukünftig die Interaktion in virtuellen Räumen, der gemeinsame Zugriff auf Daten und eine visuelle Unterstützung (Video) im Fokus.

# 3 Anforderungen

Neben den in Kapitel 2 beschriebenen Bedarfen der beteiligten Akteure gilt es weitere Anforderungen zu berücksichtigen, die sich aus Unternehmenssicht ergeben. Die Überlegungen zum GKV-Arbeitsplatz der Zukunft unterliegen dabei dem Aspekt der Wirtschaftlichkeit, der branchenspezifischen Regularien und der Unternehmenskultur:

## Wirtschaftlichkeit

- Die Nutzung neuer Services soll bestehende Prozesse deutlich verbessern oder einen finanziellen Vorteil mit sich bringen.
- Die Verwaltung der Services soll dabei schnell auf veränderte Bedarfe reagieren können.

## Branchenspezifische Regularien

- Für die Zukunftsfähigkeit der Services im Sozialversicherungsbereich ist die Einhaltung der Vorgaben gemäß SGB und EU-DSGVO erforderlich.
- Die Einhaltung des hohen gesetzlich vorgeschriebenen Datenschutz- und Informationssicherheitsniveaus muss durch die neuen Services unterstützt und ggf. erleichtert werden.

## Unternehmenskultur

- Basis für die Umsetzung eines modernen Arbeitsplatzes ist ein umfassender Kulturwandel innerhalb der Organisation, der Führungskräfte und Mitarbeiter gleichermaßen betrifft.
- Die gewünschte Erweiterung der Zusammenarbeit über Organisationsgrenzen hinweg macht Anpassungen der Organisationsrichtlinien hinsichtlich des Umgangs mit Daten und deren Ablage erforderlich.

# 4 Erste Schritte und Projektvorgehen

Die in den nächsten Abschnitten beschriebenen Projektphasen haben sich bei der Einführung eines neuen Arbeitsplatzmodells und der damit verbundenen geänderten Arbeitsmethode und -kultur bewährt.

## Orientierung

Wohin sollen sich die Organisation und deren Aufgaben in den nächsten Jahren entwickeln? Wie wird sich das Arbeiten in den Krankenkassen in den kommenden Jahren verändern? Welche Anforderungen ergeben sich daraus konkret? Gibt es bereits Überlegungen zu Modellen wie Telearbeit, Homeoffice oder Collaboration? Diese Fragen gilt es im ersten Schritt zu beantworten, um ein gemeinsames Verständnis für das Zielbild zu entwickeln. Eine klare Unterstützung und Positionierung des Vorhabens durch das obere Management ist dabei für den Projekterfolg unabdingbar.

## Analyse

Die Anforderungen können anschließend in eine erste IT-Strategie zum Arbeitsplatz der Zukunft und in einen Business Case überführt werden. Beide dienen als Grundlage zur Abschätzung des zu erwartenden Aufwands, der Realisierbarkeit und Wirtschaftlichkeit des jeweiligen Lösungsbausteins.

## Konzeption

Zu den unterschiedlichen Handlungsfeldern werden Konzepte entwickelt. Auf dieser Basis wird in Abstimmung mit der Krankenkasse ein Konzeptpapier erarbeitet.

## Pilotierung

Zeitnah startet ein Pilotprojekt, anhand dessen wirtschaftliche Vorteile sehr schnell realisiert und sichtbar gemacht werden können. Erkenntnisse aus dem Produktivbetrieb unterstützen das weitere Vorgehen erfahrungsgemäß weitaus besser als der rein technische Nachweis einer Machbarkeit aus dem Proof of Concept (PoC).

## Implementierung

Zur Durchführung des Projekts werden alle beteiligten Personenkreise frühzeitig einbezogen. Dazu gehören das Management, die Führungskräfte, der Betriebsrat, die Fachabteilungen und die Mitarbeiter. Die Erwartungen, Anforderungen und Ideen aller Akteure fließen sowohl in die Projektplanung als auch in die Entwicklung der technischen Lösungen ein. Grundlage für die Bildung von Prioritäten ist dabei stets der Nutzen – sowohl aus Sicht der Krankenkassen als auch aus Sicht der Anwender. Die IT-Abteilung wird frühzeitig involviert und kann bedarfsgerechte Lösungen bereitstellen.



## Kritische Erfolgsfaktoren

Die Einführung eines modernen Arbeitsplatzes bringt meist einen grundlegenden Kulturwandel innerhalb der Organisation mit sich. Ein Change-Management ist der Schlüssel für die nachhaltige Umsetzung der dafür notwendigen Maßnahmen.

Die neuen Möglichkeiten haben das Potenzial, das Arbeiten innerhalb der Krankenkassen zu verändern. Dementsprechend muss das Projekt eng begleitet werden, um die Akzeptanz der Nutzer zu gewährleisten und auf diese Weise Mehrwerte durch nachhaltige Verhaltensänderungen zu schaffen. Die entsprechenden Maßnahmen orientieren sich an folgenden Leitlinien:

### Vorgehen mit Methode

Wichtig sind die Reduktion von Komplexität und die Vermeidung von typischen Umsetzungsfehlern. Mit Hilfe klarer Projektschritte gemäß einer strukturierten und bewährten Einführungsmethode hat das Projektteam eine Übersicht über das gesamte Projekt und kann sich auf die jeweiligen Arbeitspakete der einzelnen Phasen konzentrieren. So werden lange Anlaufphasen nach dem Grundsatz „Learning by doing“ vermieden.

## Pilotgruppen zum Erfolg führen

Für die beschriebenen Szenarien testen sorgfältig ausgewählte Pilotgruppen die neuen Arbeitsweisen ihrer täglichen Arbeitsabläufe. Der Pilotansatz hilft, die Einführungsschritte klein zu halten und Lernerfahrungen zu nutzen, um später den Gesamt-Rollout effektiv zu gestalten. Das Projektteam bildet die erste Pilotgruppe, um anhand des eigenen Projektes die Vorzüge des modernen Arbeitens zu erleben und die erforderliche Umgewöhnung in den eigenen Arbeitsroutinen zu bewerten. Dieses Vorgehen macht die Mitglieder des Projektteams zu glaubwürdigen Unterstützern bei der Einführung. Sie entwickeln von Anfang an klare Ziele, anhand derer der Nutzen der Arbeitsumgebung für den konkreten Anwendungsfall messbar wird.

Die Pilotteams werden vom Projektteam eng begleitet und befähigt. Damit wird sichergestellt, dass aus den Piloten Leuchtturmprojekte werden, die motivierend auf die übrigen Führungskräfte und Mitarbeiter ausstrahlen.



# 5 Übersicht GKV-Arbeitsplatz der Zukunft

<b>Wie wird gearbeitet?</b>	<b>GKV Use Cases</b>							<b>Anwenderprofile</b>			
<b>Wo wird gearbeitet?</b>	Besprechungsraum	Standort Arbeitsplatz		Telearbeit	Homeoffice	Mobil		Sozialversicherungs-fachangestellter	Knowledge Worker	Power User	
<b>Womit wird gearbeitet?</b>	Großbild-Device	Notebook	Terminal	Workstation	Notebook	Tablet	Smartphone				
	<b>Mögliche Lösungen</b>							<b>Anwendungsfälle</b>			
	Microsoft		Cisco		Alternativen			<div style="background-color: #4a69bd; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Büro-Ausstattung</p> <p>Zusammenarbeit (Collaboration)</p> <p>Kommunikation</p> <p>Büro-Anwendungen</p> </div>			
	Surface Hubs		Webex Boards		Barco ClickShare, Miracast						
	Skype, MS Teams		Webex Teams		GoToMeeting						
	X		Unified Communications Manager (Callmanager), VoIP		Avaya Intelligent Xperience Contact Center, Unify OpenSpace Voice						
<b>Welche Dienste werden übergreifend benötigt?</b>	MS Office		X		Apache Open Office, LibreOffice, WPS Office						

# 5.1 Anwender

## Leitfragen

Welche Anwenderprofile finden sich heute in unserer Krankenkasse wieder? Werden sich die Profile und deren Anforderungen in den nächsten Jahren verändern? Wie können die heutigen und zukünftigen Profile in ihren Bedarfen unterstützt werden?

## Beispiele:

<b>Profil</b>	<b>Sachbearbeiter</b> Sozialversicherungsfachangestellte/ Versichertenberater	<b>Knowledge Worker</b> Führungskräfte, Außendienstmitarbeiter/Vertrieb	<b>Power-User</b> IT-Fachkräfte, Marketingmitarbeiter
<b>Bedarf</b>	Kommunikation mit Versicherten und Mitarbeitern, Wissensaustausch, Ablage von Daten und Informationen	Zusammenarbeit mit Gremien, Coaching Vertriebspartner, sicherer Zugriff auf Informationen, rechtliche Sicherheit aller Geschäftsvorfälle	Zusammenarbeit und Datenaustausch mit externen Partnern, schnelle und flexible Zusammenarbeit innerhalb der Organisation

# 5.2 Arbeitsumfelder

## Leitfragen

Wo und womit arbeiten wir und unsere Mitarbeiter heute? Wird sich der Arbeitsmittelbedarf durch die veränderten Tätigkeitsprofile in den nächsten Jahren wandeln? Nutzen wir moderne Kommunikationswerkzeuge? Kann die Arbeit durch den Einsatz von zusätzlicher/modernerer Soft- und Hardware erleichtert und beschleunigt werden? Ergeben sich mittelfristig Kosteneinsparungen durch eine Modernisierung von Arbeitsmitteln?

## Beispiele:

<b>Wo?</b>	<b>Arbeitsplatz</b>	<b>Besprechung</b>	<b>Mobil</b>
	Verwaltungsgebäude, Geschäftsstelle	Besprechungsraum	Dienstreise, vor Ort beim Versicherten
<b>Womit?</b>	Fat Client, Thin Client, Festnetztelefon	Notebook, Flipchart, Großbild-Device, Web Collaboration, teilweise Video-konferenz	Notebook, Tablet, Smartphone

# 5.3 Arbeitsmodelle und Einsatzmöglichkeiten

## Leitfragen

Wie wird heute gearbeitet? Werden sich Arbeitszeitmodelle zugunsten der Vereinbarkeit von Beruf und Familie innerhalb der Krankenkasse verändern? Wie kann mit einer Flexibilisierung des Einsatzortes oder der Attraktivitätssteigerung als Arbeitgeber auf den Fachkräftemangel reagiert werden? Ist die angebotene räumliche Situation förderlich und zeitgemäß? Werden sich die Art der Arbeitsweise und der Inhalt der Tätigkeiten verändern? Was benötigen wir, um auf Veränderungen reagieren zu können?

## Beispiele:

Arbeitszeitmodelle	Möglichkeiten des Einsatzortes	Räumliche Situation	Art der Tätigkeit
Vollzeit	Vor Ort im Büro/Verwaltungsgebäude	Fester Arbeitsplatz, Einzelbüro	Kundenberatung (telefonisch, per E-Mail, persönlich)
Teilzeit	Vollzeit Homeoffice	Fester Arbeitsplatz, Teambüro	Administration von Systemen
Flexibel	Temporär Homeoffice	Fester Arbeitsplatz, Großraumbüro	Projektarbeit
	Geschäftsstelle	Flexibler Arbeitsplatz	Ausarbeitung von Schriftstücken, Konzepten, Kalkulationen etc.

# 5.4 Übergreifende Dienste

## Leitfrage

Welche Dienste werden heute übergreifend genutzt?

## Beispiele:

Kommunikation	Wissensmanagement	Schulungen	Projektarbeit	Zusammenarbeit	Datenablage
E-Mail	Wissensmanagement-Plattform, Notizbücher	Vor-Ort-Präsenz-Schulungen extern	Datacenter-Zugriff für externe Partner, Collaboration-Plattform	Gemeinsame Bearbeitung von Dateien auf Laufwerken	Papierablage im Ordner, Dokumenten-managementsystem
Telefon	Intranet	Vor-Ort-Präsenz-Schulungen inhouse	Kommunikation und Versand von Projektunterlagen zwischen den Stakeholdern via E-Mail	Arbeiten an einem Dokument mit Änderungsverfolgung, Collaboration-Plattform	Eingescannte Dokumente auf Datenservern
Fax	Ablage von Informationen auf Datenservern	Webinare	Projektpläne in Excel oder PowerPoint	Präsenz-Meetings zur Abstimmung	Upload in SharePoint

# 5.5 Arbeiten und Arbeitsplätze im Wandel

## Leitfrage

Wie soll sich das Arbeiten verändern und welchen Einfluss hat dies auf die Arbeitsplätze in unserer Krankenkasse?

## Beispiele:

	Sachbearbeiter	Knowledge Worker	Power-User
<b>Wo?</b>	Weniger Geschäftsstellen, mehr Onlinegeschäft	Weniger Reisetätigkeiten dafür mehr Video-Meetings, Mobile Office (Arbeiten von überall)	Teamübergreifende Co-Working-Spaces
<b>Bedarf</b>	Chat und Videoberatung mit Versicherten, Vernetzung und Synchronisation aller Kommunikationswege	Digitale Besprechungstechnik wie Surface Hub, Collaboration via Skype for Business o. ä., schneller Wechsel zwischen Geräteplattformen	Vermehrte Zusammenarbeit sowie Datenaustausch mit externen Dienstleistern, Automatic Call Distribution z. B. Anrufweiterleitung ins Homeoffice, Softphone
<b>Womit?</b>	Vermehrter Einsatz von Thin Clients	Tablet-PC ersetzt Notebook	Notebook
<b>Wie?</b>	Teilzeit, Homeoffice, flexible Arbeitsplätze, mehr Teamarbeit und teamübergreifende Tätigkeit	Homeoffice, flexible Arbeitsplätze von Vertriebsmitarbeitern	Homeoffice, teamübergreifende Tätigkeit, virtuelle Teams
<b>Übergreifende Dienste</b>	Collaboration, Wissensmanagement, gemeinsame Datenablage	Collaboration, Kommunikation, Projektarbeit, Videotelefonie	Automatisierung, Projektarbeit, Lizenzmanagement, Groupware

# 6 **Mögliche Lösungsbausteine**

Aufgrund der Vielzahl möglicher Anwendungsfälle und der in diesem Kontext benötigten Dienste innerhalb einer Krankenkasse gilt es individuell zu betrachten, welche Lösungsansätze verfolgt werden sollten. Abhängig ist dies bspw. davon, ob bereits im größeren Umfang Microsoft-Produkte eingesetzt werden oder ob in der Krankenkasse etwa eine Telefonie-Lösung von Cisco vorhanden ist, auf die entsprechend aufgesetzt werden kann. Jeder Hersteller bietet unterschiedliche Integrationsmöglichkeiten und -tiefen an. Auch variieren die Möglichkeiten den gesetzlichen Datenschutz sicherzustellen.

Auf den folgenden Seiten werden mögliche Lösungsbausteine vorgestellt, mittels derer die in Kapitel 5 genannten Anwendungsfälle unterstützt werden können.

# 6.1 Die Office-365-Plattform als möglicher Lösungsbaustein

Der GKV-Arbeitsplatz der Zukunft lässt sich unter anderem auf Basis von Microsoft Office 365 mit einer Integration in die Legacy-Systeme der Krankenkasse realisieren. Neben der Tatsache, dass die klassische Microsoft-Office-Variante bereits bei fast allen Krankenkassen im Einsatz ist und somit auf ein für Mitarbeiter und Organisation bekanntes System aufgesetzt wird, sprechen folgende Gründe für den Einsatz von Office 365 am zukünftigen GKV-Arbeitsplatz:

- Flexible Lizenzierungsmöglichkeiten stellen eine wirtschaftliche und bedarfsgerechte Beschaffung sicher.
- Die bedarfsgerechte Lizenzierung pro Benutzer (und nicht mehr pro Endgerät) berücksichtigt die Tatsache, dass immer mehr Anwender mit mehreren Endgeräten ausgestattet sind.
- Es gibt Lizenzpreise mit größerem Leistungsumfang im Vergleich zum klassischen Microsoft Office/SharePoint/Exchange.
- Die integrierte und vereinfachte Lizenzverwaltung auf Anwenderbasis erleichtert das Lizenzmanagement und damit die Sicherstellung der Compliance (in Bezug auf Softwarelizenzen).
- Die Anwendungen für den Mitarbeiter sind stets aktuell und zeitgemäß – analog zu dessen privaten Erfahrungen im Rahmen der Arbeit mit dem PC oder mobilen Endgeräten. Die evolutionäre Weiterentwicklung der Produkte in Kombination mit Selbstlernfunktionalitäten sorgt für ein intuitives Erlernen neuer Funktionen.
- Veränderte Kundenanforderungen (z. B. erhöhter Schutz vor Malware, DSGVO-Anforderungen etc.) werden zeitnah von Microsoft bei der Ausgestaltung der Produkte umgesetzt und erfüllt.
- Es existieren integrierte Möglichkeiten für die sichere, krankenkassenübergreifende Zusammenarbeit (z. B. für Projekte mit externen Partnern) bei gleichzeitiger Einhaltung der Organisationsrichtlinien hinsichtlich Datenschutz und Datensicherheit.
- Office 365 bietet Mitarbeitern die Möglichkeit, eigene Arbeitsabläufe zu entwerfen und in den Tools abzubilden, um sich so eine individualisierte Arbeitsumgebung zu erstellen.
- Das Bedienkonzept und die Benutzeroberfläche sind, unabhängig vom Endgerät, gleich bzw. in Abhängigkeit vom Formfaktor sehr ähnlich. Gleiche Anwendungen stehen für die gleichen Funktionen auf allen Endgeräten zur Verfügung.
- Die Bereitstellung neuester Softwareversionen durch den Hersteller gewährleistet, dass der Arbeitsplatz des Mitarbeiters immer auf dem aktuellen Stand ist.
- Wesentliche Merkmale des Arbeitsplatzes der Zukunft sind optimierte und moderne Möglichkeiten zur vereinfachten Kommunikation und Zusammenarbeit – sowohl innerhalb der Organisation als auch mit externen Partnern. Office 365 beinhaltet hier eine Reihe von Produkten und Services, die genau diese Anforderungen unterstützen.
- Office 365 ist für PCs (Thin und Fat Client), auf Tablets und Smartphones verfügbar. Weiterhin ist die Nutzung mit allen gängigen Internetbrowsern möglich.

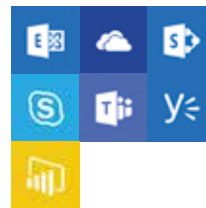


Die Abbildung zeigt das gesamte Ökosystem von Office 365. Zusätzlich zu den von Microsoft bereitgestellten Elementen steht über den Marketplace<sup>1</sup> eine Vielzahl von Erweiterungen und zusätzlichen Funktionen von Drittanbietern zur Verfügung. Bei der Nutzung dieser Angebote ist in jedem Einzelfall zu klären, ob eine Nutzung dieser Dienste zulässig ist. Stichpunkte für diese Bewertung sind z. B.

- Prüfung der AGB
- Sitz (juristisch) des Anbieters, Ablageort der Daten
- finanzielle Auswirkungen (Lizenz- und Vergütungsmodell) und Vertragsgestaltung

Zusätzlich muss, nicht nur für Komponenten des Marketplaces, durch organisatorische oder technische Maßnahmen sichergestellt sein, dass ein Mitarbeiter nur jene Komponenten auswählen und nutzen kann, deren Verwendung durch die Krankenkasse freigegeben wurde. Darüber hinaus ist vor dem Einsatz die für die Krankenkasse passende Lizenzvariante von Office 365 zu wählen. Je nach Variante stehen unterschiedliche Möglichkeiten (funktional und nicht funktional) zur Verfügung.

Abbildung: Office-365-Elemente<sup>2</sup>



1) <https://www.office365resources.net/2018/08/infographic-periodic-table-of-office-365.html>

2) Eine interaktive Version dieser Grafik findet sich hier: <https://app.jumpto365.com/>

# 6.2 Cisco Webex als möglicher Lösungsbaustein

Von Meetings über das gemeinsame Brainstorming bis hin zur Freigabe von Dateien für das gesamte Team bietet Cisco Webex eine Lösungsmöglichkeit für alle Themen rund um die Zusammenarbeit von (virtuellen) Teams. Interessant ist dabei insbesondere die nahtlose Integration in vorhandene Cisco Telefonie- und Video-konferenzumgebungen.

## Cisco Webex Meetings

Online-Meetings und Videokonferenzen in HD-Qualität ermöglichen eine realitätsnahe Kommunikation, unabhängig vom Standort der Teilnehmer. Cisco Webex Meetings lässt sich über jedes standardbasierte Video-konferenzsystem anbinden. Auch von unterwegs kann via Tablet oder Mobiltelefon über die mobile Webex-Anwendung an Konferenzen teilgenommen werden. Dies erfolgt grundsätzlich über die Bestätigung eines Links, das Herunterladen von Anwendungen oder eine gesonderte Einwahl sind nicht erforderlich.

## Cisco Webex Teams

Cisco Webex Teams ist eine Anwendung für die kontinuierliche Zusammenarbeit im Team mit Video-Meetings, Gruppennachrichten, Dateifreigabe und Whiteboard-Funktionen. Die Teilnahme ist von überall möglich und auch ein Gerätewechsel wird nahtlos unterstützt.

Ergänzt wird das Tool durch eine Funktion für sichere Gruppennachrichten. So können wichtige Informationen als Direkt- und Teamnachricht verschickt werden. Auch die Freigabe von Dateien in einem Bereich erfolgt schnell und unkompliziert. Die erhaltenen Dateien sind strukturiert und werden direkt im entsprechenden Kommunikationskontext gespeichert, sodass das Gesuchte schnell gefunden werden kann.

Die Whiteboard-Funktion rundet die Anwendung ab. So kann ein Smartphone oder ein beliebiges anderes Gerät als Whiteboard oder als Zeichenfläche genutzt und die interaktive Skizze im Chat geteilt werden. Die Grafik kann während des Live-Meetings sowie im Nachgang überarbeitet werden.



Chat



Meet



Whiteboard



Schedule



Files

Alle Nachrichten, Dokumente und Whiteboard-Zeichnungen werden auf dem genutzten Gerät, auf dem Gerät des Empfängers sowie bei der Übertragung sicher verschlüsselt. Gleiches gilt für die Suchfunktion. Darüber hinaus können Bereiche gezielt gesperrt werden, so dass nur unmittelbar Beteiligte Zugriff erhalten. Bereiche mit unternehmensfremden Mitgliedern werden gekennzeichnet.

## Cisco Webex Geräte

Webex Geräte wie das Webex Board, Webex Raumgeräte oder Einzelplatzgeräte greifen mit Webex Meetings und Webex Teams nahtlos ineinander und sind miteinander kompatibel.

# 6.3 Citrix XenMobile als möglicher Lösungsbaustein

Die sichere Bereitstellung von Unternehmensanwendungen für mobile Nutzer ist im Zuge der Flexibilisierung des Arbeitsalltags unabdingbar. Unified Endpoint Management (UEM) ist eine moderne Form des Endgeräte-Managements und vereint herkömmliches Client Management mit dem Enterprise Mobility Management, um alle Endgeräte, Anwendungen und Daten über eine zentrale Oberfläche zu verwalten.

## Citrix XenMobile

BITMARCK setzt in diesem Zusammenhang XenMobile von Citrix ein. Diese Werkzeuge bieten eine sichere Bereitstellung von Unternehmensanwendungen durch eine benutzerabhängige Bereitstellung und die Kontrolle von Apps, Daten und Endgeräten, automatische Konto-Deaktivierung bei ausgeschiedenen Mitarbeitern und selektives Löschen von Daten auf verloren gegangenen Geräten.

Der Zugriff auf alle Anwendungen erfolgt durch den Nutzer ortsunabhängig, sicher und ist mobil auch per Single-Sign-On möglich. Selbst der Zugriff auf das Firmen-Intranet, SharePoint oder Fileserver kann damit gewährleistet werden. Über einen zentralen App-Store

stehen Web-, SaaS-, Unternehmens- und Windows-Anwendungen sowie mobile Apps zur Verfügung. Für die IT-Abteilung existieren On-Demand-Services für Windows-Anwendungen und Desktops. Die Absicherung, Kontrolle und Optimierung von Zugriffen auf Apps, Desktops und Services erfolgt über ein einheitliches Management-Framework. Darüber hinaus wird das On- und Offboarding von Mitarbeitern maßgeblich erleichtert.

Auch der Sicherheitsaspekt darf bei der Betrachtung nicht vernachlässigt werden. Folgende Vorteile bietet die Lösung:

- Zusätzliche Micro-VPN-Funktionen, um Anwendungen und Daten zwischen dem mobilen Endgerät und den Ressourcen des Unternehmens hinter der Firewall weiter zu schützen.
- Sicherer Datenaustausch inner- und außerhalb der Organisation und Synchronisation mit allen Endgeräten.
- Richtlinienbasierte Zugriffskontrolle, Auditing, Reporting-Funktionen und Remote-Löschung von Endgeräten helfen beim Schutz der Unternehmensdaten.

- Durch Multi-Faktor-Authentifizierung Kontrolle und Absicherung von Zugriffen auf Anwendungen und Daten. Gruppen- und nutzerbasierte Zugriffsrichtlinien werden durch kontextbasierte Kontrollfunktionen erweitert.
- Verschlüsselung aller Datenströme zwischen Endgeräten und zentralisierten Daten, um Datenverletzungen bei der Übermittlung über verschiedene Netzwerke zu verhindern.

Um den Datenschutz noch weiter zu stärken und das Risiko von Sicherheitsverletzungen zu minimieren, bietet Citrix umfangreiche Funktionen für die Anwendungs- und Datensicherheit, einschließlich Zentralisierung, Containerisierung, Inspektion und Segmentierung. Citrix-Lösungen basieren auf einer zentralisierten Architektur, die alle Daten geschützt im Rechenzentrum speichert, von wo aus Mitarbeiter und autorisierte Drittnutzer per Remote-Zugriff auf sie zugreifen können, ohne dass sie einem Risiko durch das Endgerät des Anwenders ausgesetzt sind.

# 7 Cloud-Services in der GKV

Sollte sich eine Krankenkasse für den Einsatz von Cloud-Services entscheiden, stehen Daten- und Informationssicherheit, insbesondere im Hinblick auf Sozialdaten, noch stärker im Fokus. BITMARCK bietet mit plattformübergreifenden Lösungen und sicherer Cloud-Integration die Voraussetzung für den Datenschutz und eine rechtssichere Kommunikation, sofern die Hersteller die gesetzlichen Vorgaben erfüllen und eine Freigabe des BVA vorliegt.

Folgende Punkte hinsichtlich der Informationssicherheit sollten mit dem Cloud-Dienstleister vertraglich geregelt werden:

- Installation und Dokumentation der physischen Sicherheit zur Einhaltung der Informationssicherheitsvorgaben.
- Systeme zur Überprüfung von Mitarbeitern auf deren Sicherheit sowie Kenntnisse und Pflichten zur Vertraulichkeit und Datensicherheit, einschließlich Disziplinarmaßnahmen.
- Standort der Hard-/Software und Ablageort der Daten sind klar definiert, Änderungen führen zu vorzeitigem Kündigungsrecht.
- Abschließende Regelung, wann und zu welchem Zweck Klardaten gegenüber Behörden offengelegt werden und ob dies mitgeteilt wird.

- Ein Löschkonzept, welches darlegt, wann Daten auch in Archiven/Datensicherungen/Zwischenspeichern in einem protokollierten und nachweisbaren Prozess forensisch nicht wiederherstellbar gelöscht werden.
- Verschlüsselte Ablage der Daten bzw. gesonderte Risikoprüfung.
- Nachweisliches Notfallmanagement.
- Jährliche Prüfung hinsichtlich Compliance der IT-Systeme (inkl. Rechtsvorschriften, internen Regelungen und Vertragspartneranforderungen) durch Sachverständige sowie deren Dokumentation, ggf. unter Berücksichtigung derartiger Prüfberichte der Unterauftragnehmer, zur Vorlage beim Arbeitgeber.

Voraussetzungen für die Nutzung von Cloud-Services in Verbindung mit der Verarbeitung von Sozialdaten finden sich in den Rundschreiben des BVA vom 14. Dezember 2017 und 14. März 2018.

Es empfiehlt sich, eine Klassifikation der Daten vorzunehmen, um zu entscheiden, ob jede Datenklasse mit einem Cloud-Service verarbeitet werden, beziehungsweise in welcher Cloud dies geschehen soll.

In jedem Fall ist es notwendig, mit den Dienstleistern einen DSGVO-konformen Vertrag zu schließen. Dieser Dienstleistervertrag (Datenschutzvertrag) sollte folgende Punkte umfassen bzw. regeln:

- Weisungsabhängigkeit, nur spezifischer Datenumgang
- Drittlandtransfer (bei Dienstleistern außerhalb EU/EWR)
- Vertraulichkeitsverpflichtung aller Mitarbeiter des Dienstleisters
- Konkret aufgelistete Datensicherheitsmaßnahmen
- Unterauftragnehmerfreigabe und Hinweispflicht bei Änderung
- Unterstützung des Auftraggebers bei der Erfüllung von Betroffenenrechten oder Meldepflichten
- Löschen/Rückgabe von Daten inkl. Protokollpflicht
- Recht auf Einsicht in die Dokumentation der vorgenannten Pflichten
- Vereinbartes Vor-Ort-Kontrollrecht
- Die üblichen zivilrechtlichen Vertragsinhalte wie Leistungsgegenstand, Haftung, Vertragsstrafen etc.

## Organisatorische Voraussetzungen



**Vereinbarung AV** nach Artikel 28 (DSGVO)  
muss individuell gestaltet abgeschlossen werden



**Sicherheitskonzept**  
muss entsprechend ergänzt werden



**Außerhalb der EU**  
können cloudbasierte IT-Lösungen unter bestimmten Voraussetzungen ebenfalls in Auftrag gegeben werden



**Risikoanalyse**  
ist im Vorfeld zur Risikobewertung zu erstellen



**Wirtschaftlichkeitsanalyse**  
soll insbesondere einen Vergleich mit Cloud-Konzepten beinhalten



Wesentliche Anforderungen an  
cloudbasierte IT-Lösungen in der  
GKV aus Sicht der Datenverarbeitung  
und des Datenschutzes  
BVA vom 14.12.2017 und 14.03.2018



... Cloud Act, Governance, Compliance, Lizenzmanagement, SLA Support etc.

# 8 Fazit

---

Wie einleitend beschrieben machen diverse Einflussfaktoren eine Auseinandersetzung mit dem GKV-Arbeitsplatz der Zukunft erforderlich. Voraussetzung für den erfolgreichen Wandel zum modernen Arbeitsplatz sind ein hohes Maß an Flexibilität und der gezielte Einsatz von Technologien, die den Prozess unterstützen und beschleunigen und eindeutige Mehrwerte für alle Akteure mit sich bringen. Moderne Konzepte und Lösungen bieten wirtschaftliche Vorteile und ermöglichen Agilität. Elementar ist es, die Mitarbeiter im Rahmen des Wandels mitzunehmen, zumal die Implementierung neuer Technologien nicht nur technisches, sondern ebenso fachliches (GKV-)Wissen voraussetzt, um eine rechtskonforme Umsetzung und Nutzung zu gewährleisten.

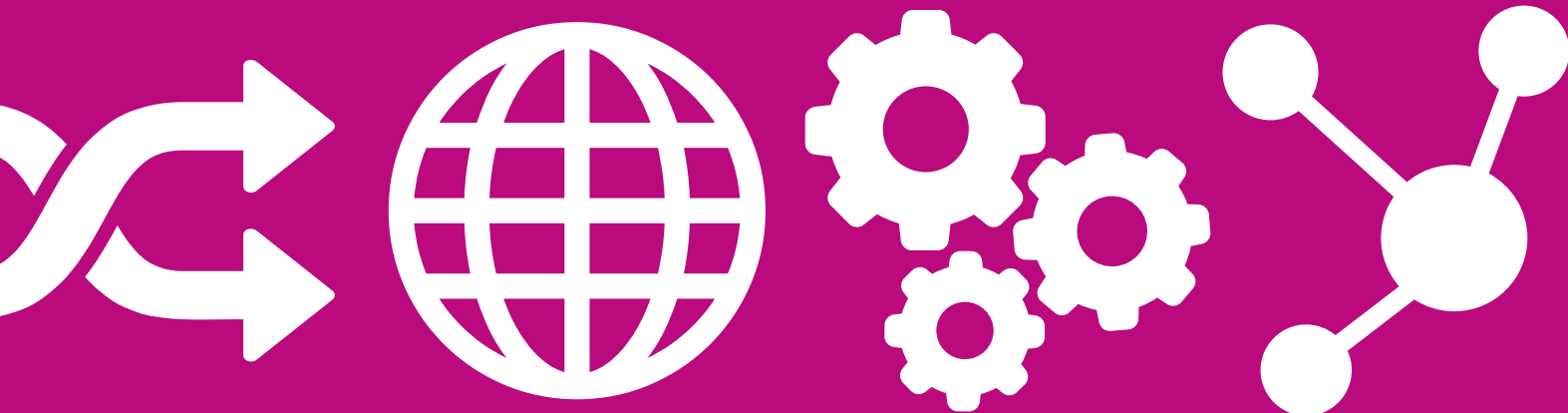
Neben Microsoft stellen auch andere Hersteller wie bspw. Cisco oder Citrix eine Produktpalette zur Verfügung, um die genannten Anwendungsfälle zu bedienen. Es ist daher empfehlenswert, sich bei der Auswahl der passenden Lösung großflächig am Markt umzusehen und die Möglichkeit einer unabhängigen Beratung in Anspruch zu nehmen. Darüber hinaus gilt es zu beachten, dass eine Cloud-Lösung funktional nicht in allen Fällen einer On-Premise<sup>1</sup>-Lösung überlegen ist.

Sie möchten sich mit flexiblen Arbeitsmodellen und zeitgemäßen Lösungen für die Zukunft aufstellen? Sie haben Interesse an der Einführung eines modernen Kollaborationswerkzeugs oder möchten mehr über Online-Services in der GKV erfahren? Gerne stehen wir Ihnen beratend zur Seite und unterstützen Sie bei der Umsetzung Ihres Projekts zum GKV-Arbeitsplatz der Zukunft. Besuchen Sie unseren Showroom und lassen Sie sich die unterschiedlichen Lösungen in einem Workshop vorstellen.

<sup>1</sup> Als On-Premise wird eine vor Ort installierte Software-Lösung oder auch Inhouse-Lösung bezeichnet. Der Lizenznehmer betreibt die Software in eigener Verantwortung auf seiner (eigenen oder gemieteten) Hardware.



# BITMARCK®



## KONTAKT

### **BITMARCK Beratung GmbH**

Putzbrunner Straße 93

81739 München

Telefon +49 201 1766-3000

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

### **BITMARCK Technik GmbH**

Hammerbrookstraße 38

20097 Hamburg

Telefon +49 201 1766-1000

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