

# ScreenShot



## KWA Kuratorium Wohnen im Alter

50 Jahre Tradition und Fortschritt

## Hinter den Kulissen von Vivendi

Produktion & Datenschutz





Im KWA Wohnstift können Senioren das Leben genießen. Doch auch für kompetente Begleitung und Pflege ist gesorgt: Jedes Stift hat einen hauseigenen ambulanten Pflegedienst, der Tag und Nacht präsent ist und zur Pflege in die Stiftswohnung kommt, wenn Bedarf besteht.

# Leben – so wie ich es will

In den Wohn- und Pflegestätten von KWA gibt es für jeden das passende Angebot. Der hotelähnliche Charakter, garantiert mit umfassenden Serviceleistungen wie Rezeption, Café-Restaurant, Fitness- und Wellnessbereich, sowie kulturelle Veranstaltungen im Alter ein individuelles Leben in Gemeinschaft.

## 50 Jahre Tradition und Innovation

»Alten Menschen neue Häuser bauen« – so stand es auf den Bauschildern, als der im Oktober 1966 gegründete Verein Münchner Altenwohnstift Ende der 1960er- und zu Beginn der 1970er-Jahre die ersten Projekte realisierte. Zunächst in München, dann in schneller Folge in Ottobrunn, Rottach-Egern und Konstanz schuf der Verein für die damaligen Verhältnisse hochmoderne Einrichtungen für Senioren: Wohnstifte mit eigener Häuslichkeit in abgeschlossenen Apartments, Wohnungen auch für Paare – verbunden mit großzügigen Gemeinschaftseinrichtungen, Park- oder Gartenanlage, Schwimmbad, Gastronomie und Hotelleistungen. Auch ein abwechslungsreiches Kulturprogramm stand den Bewohnerinnen und Bewohnern zur Verfügung. Und wer auf Pflege oder Unterstützung angewiesen war, wurde fachgerecht, aber diskret versorgt.

Was vor genau 50 Jahren begann, hat sich inzwischen zu einem großen gemeinnützigen Sozialunternehmen in der Altenhilfe und Altenpflege entwickelt. Heute firmiert es unter dem Namen »KWA Kuratorium Wohnen im Alter« und ist Träger von 14 Altenwohnstätten, zwei Pflegestätten, einer Klinik für neurologische und geriatrische Rehabilitation mit 85 Plätzen sowie einem Bildungszentrum mit staatlich anerkannten Berufsfach- und Fachschulen, die derzeit von über 450 Schülerinnen und Schülern besucht werden. Mehr als 6000 Menschen sind derzeit mit KWA Kuratorium Wohnen im Alter auf das Engste verbunden: Etwa 3000 Menschen leben bundesweit in KWA-Einrichtungen, gut 2500 Menschen arbeiten in dem Unternehmen, und mehr als 1000 Menschen sind Mitglieder im KWA Club. Sie nehmen die dort angebotenen Service- und Reiseangebote wahr. Von München ausgehend ist KWA heute in Bayern, Baden-Württemberg, Hessen, Nordrhein-Westfalen und Berlin vertreten.



**KWA Luise-Kiesselbach-Haus  
in München**

Die Bewohner leben in überschaubaren Hausgemeinschaften, deren Mittelpunkt die großzügige Wohnküche mit Terrasse bildet. Hier treffen sich die Bewohner zu Aktivitäten und Mahlzeiten.

Eine hauswirtschaftliche Präsenzkraft gestaltet mit den Bewohnern den Tagesablauf und geht auf Wünsche und Bedürfnisse individuell ein.

### **Aus- und Weiterbildung hat beim KWA einen ganz besonderen Stellenwert**

Das KWA Bildungszentrum bildet zurzeit etwa 450 meist junge Menschen in sozialen Berufen aus.

Zum Bildungszentrum gehören fünf Berufsfachschulen, die Ausbildungen in den Bereichen Altenpflege/-hilfe, Heilerziehungspflege/-hilfe und Sozialpflege anbieten, sowie die Fachakademie für Sozialpädagogik, die sich der Ausbildung von Erziehern widmet. Die Auszubildenden verteilen sich auf die beiden Schulstandorte Pfarrkirchen und Bad Griesbach.

### **Komplexität, Struktur und Anforderungen**

Eine solche Fülle an Einrichtungen und Angeboten zu steuern, wäre heutzutage ohne leistungsfähige IT-Systeme undenkbar. Im Dezember 2011 entschied sich das Unternehmen daher, die Softwarelösung Vivendi aus dem Hause Connext zu implementieren. Folgende Ziele wollte man damit erreichen:

Zunächst einmal die Vernetzung der verschiedenen Geschäftsfelder untereinander und die Zusammenführung der Prozesse. Deshalb wünschte man eine Lösung »aus einer Hand« – eine Software nämlich, bei der alle Module dank einer gemeinsamen Plattform so ineinandergreifen, dass man mit ihnen planen, dokumentieren, abrechnen und steuern kann. Zum anderen aber musste die EDV-Lösung auch zur Pflegephilosophie des KWA passen und diese unterstützen. Denn wer sich zum Ziel gesetzt hat, Menschen in den verschiedenen Wohnformen ein Höchstmaß an Individualität, Selbstbestimmung und Sicherheit im Alter zu bieten, braucht eine EDV-Unterstützung, die auf eine Eigenschaft nicht verzichten kann: Flexibilität. »Individuelle Leistungserfassung, besondere Versorgungswünsche und persönliche Pflegekonzepte – all das sollte die Software abbilden können. Das heißt auch: Es musste eine gute Verbindung zwischen Kennzahlen, Leistungserbringung und Abrechnung entstehen«, erzählen Horst Schmieder und Dr. Stefan Arend, Vorstände von KWA. Und damit nicht genug: Auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollte es keineswegs technisch kompliziert werden. Die IT-Lösung, so der Wunsch, musste einfach, transparent und verständlich sein.

### **In Vivendi laufen alle Fäden zusammen**

Wenn ein so umfangreiches Projekt wie die Neueinführung einer ganzen Software-Familie bei einem großen Träger reibungslos klappen soll, kommt es auf eine gute Planung an. Ungefähr ein Jahr dauerten die Vorbereitungen, an denen sowohl Mitarbeiter von KWA als auch von Connext beteiligt waren. Schließlich startete man mit Vivendi in einer Pilot-Einrichtung, die dann sozusagen als Blaupause für alle anderen diente. So konnte man »Kinderkrankheiten« schnell in den Griff bekommen. Sämtliche Prozesse, die für die Umsetzung in Vivendi notwendig waren, kamen auf den Prüfstand und wurden gegebenenfalls gemäß den Erkenntnissen aus der Pilotierung modifiziert. »Auch für uns war dieser Prozess sehr lehrreich, besonders weil es in Deutschland nur sehr wenige Anbieter gibt, die ein so breites Spektrum an wirklich individuellen Leistungen vorhalten. Diese Erfahrungen kommen uns auch bei anderen Trägern mit einem sehr differenzierten Angebot zugute, bei denen wir Vivendi implementieren«, stellt Projektleiter Ralph Bernatzky fest.

Dass Vivendi mit den Modulen NG (Klientenmanagement), PD (Pflegemanagement), PEP (Personalmanagement) und Mobil die ideale IT-Basis für KWA ist, stellte die Anwendungspraxis schnell unter Beweis. Denn dank ihrer Flexibilität eignet sich die Software bestens für einen Kunden, der mit seinen bewohnerorientierten, hochindividualisierten und komplexen Angeboten etwas anspruchsvoller ausgerichtet ist als ein »klassischer« Pflegeanbieter. Mit Vivendi lassen sich Leistungen individuell zusammenstellen und abrechnen; zugleich verfügt die Software über notwendige Unterstützungsprozesse, wie etwa ein CRM-Modul mit komfortablem Kontakt- und Terminmanagement.



Hermann Beckmann (oben), mehr als 30 Jahre Geschäftsführer des KWA, lebt heute in »seiner« Einrichtung, dem KWA Georg-Brauchle-Haus am Münchner Ostpark, welches er 1969 als Geschäftsführer selbst eröffnet hat. Dr. Stefan Arend und Horst Schmieder, Vorstände des KWA Kuratorium Wohnen im Alter, halten heute das Ruder fest in der Hand und stehen für Tradition und Innovation.



Mit Vivendi Mobil haben Pflegekräfte die Dokumentation nicht nur im übertragenen Sinn »in der Tasche«. Alle relevanten Informationen zu den Klienten stehen jederzeit – auch unabhängig von einer Netzabdeckung – zur Verfügung, und sämtliche Dokumentationsanforderungen werden mühelos erfüllt. Erforderliche Zeit- und Leistungsnachweise werden automatisch generiert. Eine qualitativ verbesserte Dokumentation wird in kürzerer Zeit erstellt – Zeit, die unmittelbar den Klienten zugutekommt.

### Jederzeit Daten & Fakten im Zugriff

Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter profitieren von der neuen IT-Lösung: Sie führen dank der Fülle der in Vivendi hinterlegten Informationen sozusagen die komplette Pflegeakte mit Stammdaten und Vitalwerten auf ihrem Mobilgerät mit sich und haben immer sofort einen Überblick, welche pflegerischen Leistungen erbracht werden müssen und welche Servicedienste gewünscht sind.

Alles wird lückenlos direkt erfasst und dokumentiert. Das entlastet von einer zeitraubenden handschriftlichen Erfassung der Leistungen auf Papier. Auch die spätere Abrechnung wird so einfacher, weil Daten nicht mehr doppelt eingepflegt werden müssen.

### Vivendi & RAI

Als wäre die Einführung einer ganzen Software-Familie in das Unternehmen noch nicht genug, startete KWA mit Connex auch noch ein Modellprojekt – nämlich die Einbindung von RAI (Resident Assessment Instrument) in Vivendi PD. Bei RAI handelt es sich um in den USA entwickelte, wissenschaftlich fundierte Pflege-Assessments, mit denen man die Potenziale alter Menschen erkennen und Interventionsbedarf identifizieren kann. RAI ist in vielen Industrienationen bereits seit etlichen Jahren erfolgreich eingeführt, in Deutschland wurde hingegen auf Pflegemodelle (z. B. nach Monika Krohwinkel) gesetzt.

Selbstbestimmt und in den eigenen vier Wänden leben: Das ist sicher das Bedürfnis vieler Menschen. KWA gehört zu den Pflege- und Betreuungsunternehmen in Deutschland, bei denen dieser Wunsch nach Individualität und Eigenständigkeit Grundlage ihres Handelns ist. Dafür bietet der Träger nicht nur Wohnraum, sondern auch umfassende Serviceleistungen an – von der pflegerischen Versorgung über gastronomische Angebote bis hin zu kulturellen Aktivitäten wie etwa gemeinsamen Reisen. Jeder Mensch, der auf Hilfe und Unterstützung angewiesen ist, kann sich jeweils das zusammenstellen, was er braucht und wünscht. Der gefürchteten Vereinsamung im Alter tritt man mit diesem umfassenden Paket an Angeboten bewusst entgegen. Doch damit KWA seine innovativen Lösungen für das Wohnen und die Lebensgestaltung im Alter auch langfristig weiter vorantreiben kann, braucht es eine funktionierende IT im Hintergrund, die die Steuerung des Konzerns erlaubt, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von unnötiger Bürokratie entlastet und gleichzeitig auch die Kosten im Blick behält.

Über allem steht das Selbstverständnis des KWA, das in einem Slogan auf den Punkt gebracht wird, dessen sechs Wörter ein Maximum an Freiheit und Unabhängigkeit erlauben: »Leben – so wie ich es will«.

### Kontakt

KWA Hauptverwaltung  
 Biberger Straße 50 | 82008 Unterhaching  
 FON 089 66558-522 | FAX 089 66558-913  
 info@kwa.de | www.kwa.de



Edith Meidenbauer und Dr. Hannes Meidenbauer leben dort, wo andere Urlaub machen – im KWA Stift Rupertihof in Rottach-Egern. Das Wohnstift bietet seinen Gästen abwechslungsreiche Tagesausflüge in die reizvolle Umgebung des Tegernsee-Tals und in die bayrischen Alpen. Die Bewohner des KWA Stifts Hohenzollernpark in Berlin hingegen genießen eine entspannte Bootsfahrt durch den Spreewald.

# Von der Anforderung zum Produkt

Am Beispiel der Vivendi-Datenschutz-Zertifizierung beschreibt dieser Artikel den ISO 9001-konformen Produktionsprozess für Software bei Connex.



An eine Software, die wichtige Unternehmensprozesse steuert, werden besondere Anforderungen gestellt. Und zwar laufend. Denn vor allem in der Sozialwirtschaft herrscht an Veränderungen kein Mangel: Anpassungen gesetzlicher oder tariflicher Regelungen, neue Rahmenverträge sowie veränderte Dokumentationsanforderungen sind in einem föderalen Staat wie der Bundesrepublik Deutschland an der Tagesordnung. Darüber hinaus erfordern auch technische Fortschritte, z. B. bei Betriebssystemen, Datenbanken und Hardware, laufende Anpassungen oder gar ganz neue Konzepte, wie etwa im Fall des »Cloud-Computing«.

Die weitaus meisten Anforderungen entstehen jedoch durch neue Anwendungsgebiete und vor allem durch die Ideen der Menschen, die täglich mit der Software arbeiten – sei es als Anwender, Consultant oder Connex-Supportmitarbeiter. Diese Anforderungen zu bewerten, abzugleichen, zu bündeln und gemeinsam mit der Entwicklung zur Umsetzung zu bringen, ist Aufgabe des Produktmanagements. »Eine vielfältige und komplexe Tätigkeit, die sehr viel Freude macht«, sagt Björn Gorniak, in dessen Verantwortungsbereich die mobilen Systeme der Vivendi-Familie liegen. »Funktionale und technische Anforderungen sind in Einklang zu bringen mit ergonomischen und qualitativen Aspekten. Die Software soll viel können, keine Macken haben und es dem Anwender so leicht wie möglich machen. Kurz: Die Quadratur des Kreises versuchen wir täglich aufs Neue«, ergänzt Jörg Kesselmeier, der bei Connex das Produktmanagement leitet und häufig gefragt wird, wie die Weiterentwicklung der Software organisiert ist.

Woher kommen die Ideen? Wie finden sie Eingang in die Software? Und wer entscheidet darüber, was wann entwickelt werden soll? Das sind einige der Fragen, die wir im Rahmen dieses Artikels klären wollen.

»Viele Köche verderben den Brei«, lautet ein bekanntes Sprichwort. Doch das muss nicht immer stimmen, wie Vivendi beweist. Denn wenn man das Know-how, die Erfahrungen, Wünsche und Anforderungen vieler Experten aufeinander abstimmt, kann ein Produkt entstehen, dessen verschiedene Komponenten immer weiter ausgefeilt werden und schließlich perfekt harmonieren.



## Produktion bei Connex

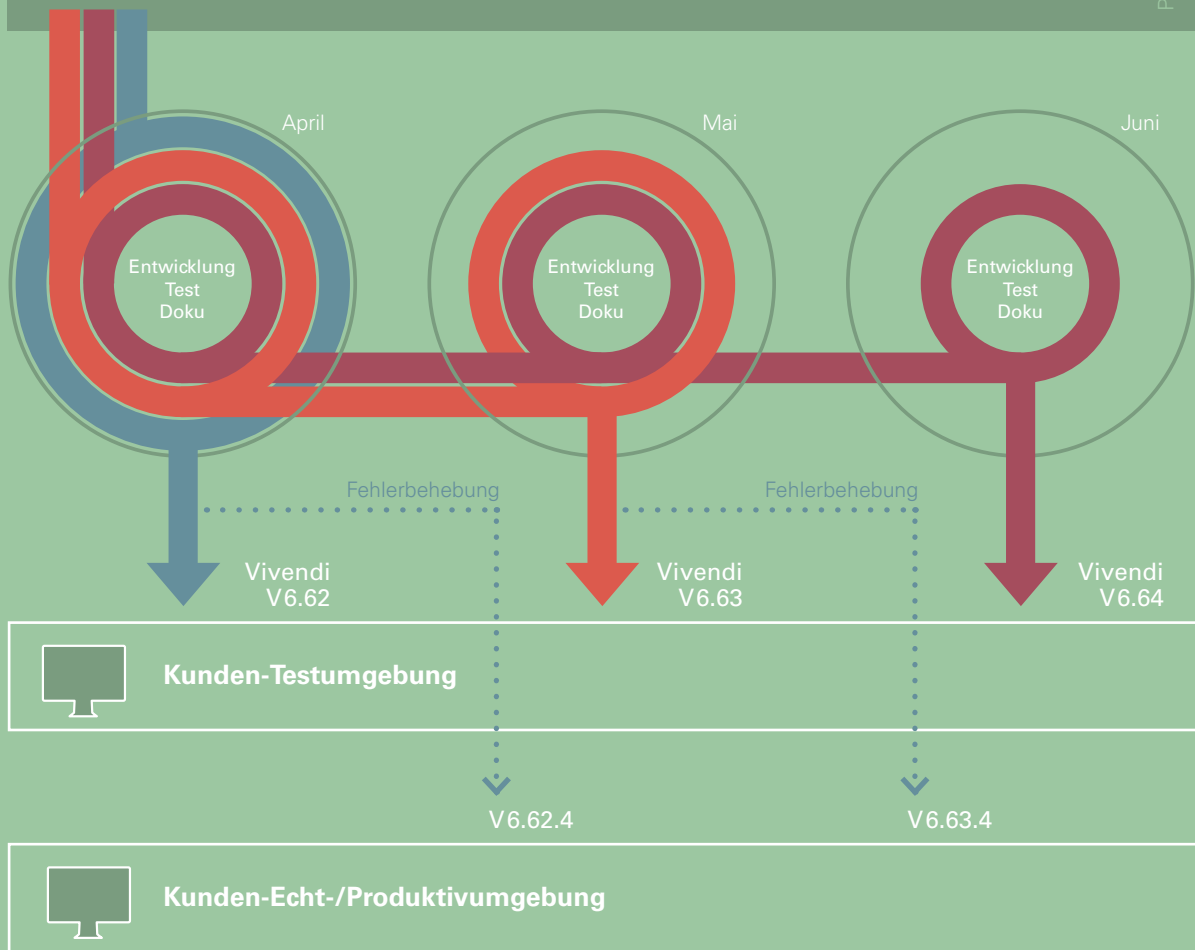


### ANFORDERUNGEN

- sichten
- rückfragen
- bewerten
- bündeln
- sinnvoll aufteilen

Workshops, Prototypen, Mock-ups, User-Story-Telling

Produktmanagement





Dr. Sebastian Kniesburges (oben) und Björn Gorniak (unten) sind zwei von derzeit elf Produktmanagern (vier Frauen, sieben Männer) bei Connext.

### **Ideengeber Nummer eins: die Anwender**

Vivendi ist nicht nur ein Produkt für Kunden, sondern gewissermaßen auch eines von Kunden. Viele Anregungen kommen von den Menschen, die in der Praxis mit den Programmen arbeiten. Denn sie wissen am besten, welche neuen Funktionen nützlich sein könnten – nicht nur für sie selbst, sondern auch für andere Anwender. »Diese Verbesserungspotenziale erfahren wir im direkten Kontakt mit den Kunden – entweder über unser Team aus der Anwenderunterstützung oder durch unsere Consulting-Mitarbeiter, die regelmäßig die Einrichtungen vor Ort besuchen und sich dort mit den Anwendern austauschen«, erläutert Björn Gorniak.

Jede eingehende Fragestellung wird thematisch eingeordnet und in der Supportdatenbank entsprechend kategorisiert. Das Produktmanagement prüft dann genau, welche Fragen häufig vorkommen und welcher Handlungsbedarf sich daraus ergibt. Laufend wird aber auch das »Hitpotenzial« von Einzelanfragen diskutiert. Dabei gilt: Je pfiffiger eine Idee bewertet wird und je geringer der Umsetzungsaufwand, desto höher die Realisierungschancen auch für solche Anfragen. In jedem Fall wird eine entsprechende Anforderung generiert. In ihr wird u. a. der Nutzen definiert, der sich aus der Umsetzung ergeben soll. Dies geschieht in der Regel in Form so genannter »Use-Cases« oder mittels »User-Story-Telling«, also durch eine Beschreibung des Anwendungsszenarios in einer bestimmten Form. Ist die Entscheidung gefallen, dass aus einer Anforderung eine Funktion in Vivendi werden soll, dann durchläuft das zukünftige Feature einen umfangreichen »Stresstest«. Das Entwicklungsteam von Connext analysiert, spezifiziert und verifiziert mögliche Umsetzungswege und plant umfassend, wie diese Funktion im Detail technisch umgesetzt werden kann. Die eigentliche Umsetzung erfolgt dann in monatlichen Zyklen, den sogenannten »Sprints«. Am Ende jedes Sprintzyklus steht eine Version, die den Anwendern zur Verfügung gestellt wird und sehr einfach installiert werden kann. »Dieses Verfahren hat viele Vorteile«, erläutert Gorniaks Kollegin Jana Bröggelwirth. »Dauert eine Umsetzung z. B. einmal etwas länger als geplant, muss man sie nicht auf ›Biegen und Brechen‹ in eine bestimmte Version drücken, da ja schon vier Wochen später die nächste Releasemöglichkeit besteht.«

### **Externe Vorgaben schnell berücksichtigen: die Gesetzeslage**

Es gibt wenige Bereiche, die so in Bewegung sind wie das Sozial- und Gesundheitswesen. »Wir beobachten im Produktmanagement sehr genau, welche Veränderungen, Entwicklungen und langfristigen Trends es gibt«, erläutert Jörg Kesselmeier. Ein Beispiel sind die jüngsten Pflegestärkungsgesetze, in denen ein neuer Pflegebegriff formuliert wird. Für Vivendi bedeutet das nicht nur eine Überführung von Pflegestufen in Pflegegrade. Es gibt darüber hinaus noch eine Fülle weiterer Änderungen in den Bereichen Pflegemanagement, Personalplanung und Abrechnung, die softwareseitig zu berücksichtigen sind. Eine Herausforderung dabei: Gesetzestexte lassen oftmals Spielräume bei der Umsetzung zu. »Deshalb ist für uns der intensive Austausch mit Experten aus Politik, Wissenschaft, von Kostenträgern und vor allem den Praktikern in den Einrichtungen sehr wichtig«, führt Kesselmeier aus. »Das ist leider oft genug eine Art Mosaik«, sagen unisono Frank Bölke und Dr. Sebastian Kniesburges, im Produktmanagement verantwortlich für Vivendi NG. »Es gibt keine ›Zentralstelle für Umsetzungsfragen von Softwareherstellern‹ ...«

### Entscheidende Einflussfaktoren: Hardware und Software

Kaum eine andere Technologie entwickelt sich so rasant wie die IT. Neuerungen bei Betriebssystemen, Netzwerken, Datenbanken sowie vor- und nachgelagerten Systemen erfordern technologische Anpassungen an Vivendi. Um diese Trends frühzeitig zu erkennen und am Puls der Zeit zu bleiben, arbeitet Connex eng mit Microsoft, Google und anderen Firmen zusammen. So hat das Paderborner Unternehmen nicht nur tiefen Einblick in die anstehenden Modifizierungen, sondern es erhält bereits zu einem sehr frühen Zeitpunkt die Möglichkeit, das Zusammenspiel von Vivendi mit zukünftigen Produkten zu testen. »Dadurch können wir garantieren, dass Vivendi jederzeit die neuesten Standards unterstützt«, stellt Gorniaks Kollege Dr. Matthias Gehrke fest. Und natürlich nutzt das Connex-Team auch Technik- und Entwicklerkonferenzen, um sich mit anderen Experten auszutauschen.

### Last, but not least: die Entwickler

Gesetzliche Vorgaben, Kundenwünsche und technische Innovationen: Das ist der Rahmen, innerhalb dessen natürlich auch die Mitarbeiter von Connex viele eigene Ideen für die Vivendi-Familie einbringen. Welche Vorschläge strategisch sinnvoll sind und umgesetzt werden sollen, wird im Rahmen von Jahres- und Entwicklungszielen festgeschrieben. Dabei fließen unternehmerische Visionen sowie Produktinnovationen zu gleichen Teilen in die konkrete Planung mit ein. Jörg Kesselmeier nennt ein Beispiel: »Unsere Anwendungen werden immer dezentraler und mobiler genutzt. Wir wollten daher beim Datenschutz keine Kompromisse eingehen und uns umfassend auditieren und zertifizieren lassen.« Klar war, dass dabei nicht nur Vivendi auf den Prüfstand muss, sondern auch die Prozesse bei Connex selbst. »Unser Ziel war es, der erste Softwareanbieter in der Sozialwirtschaft zu sein, der sich durch ein unabhängiges Institut umfassend auf Datenschutz-Belange hat testen lassen«, formuliert Kesselmeier den Anspruch.

### Der Weg zum Datenschutz-Siegel

Deshalb entschied man sich, eine externe Beratungsgesellschaft mit der Prüfung und Auditierung zu beauftragen: Althammer & Kill, die eine »Orientierungshilfe Informationssysteme im Sozialwesen« (OH-SOZ) entwickelt hat (siehe dazu auch den Infokasten). Dieser Kriterienkatalog beschreibt rechtliche Anforderungen zum Einsatz von datenschutzkonformen IT-Systemen im Sozialwesen.

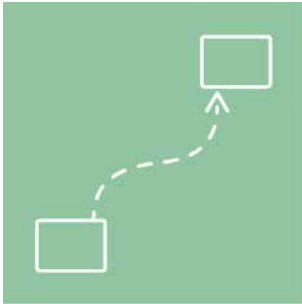
### Am Anfang stand zunächst eine Ist-Analyse

Um die Frage »Wo stehen wir?« beantworten zu können, eruierten Beratungsgesellschaft und Produktmanagement gemeinsam, welche Fragestellungen noch unklar oder unbeantwortet waren. Unter der Federführung von Alexander Overmann, Datenschutzbeauftragter bei Connex, wurden Anforderungen und Verfahrensanweisungen erarbeitet. Doch welche Aspekte nimmt man beim Thema »Vivendi und Datenschutz« genauer unter die Lupe? Alexander Overmann führt aus: »Wir haben uns Punkte wie das Zugriffs- und Rechtemanagement, die Datenspeicherung, die Datenflüsse samt Schnittstellen zu externen Systemen, die Archivierung und Protokollierung sowie das Thema Fernwartung sehr intensiv angesehen. Dabei haben wir herausgefunden, dass es vereinzelt bei Einstellungen wie



### Datenschutz

Wie sicher sind die Daten? Und wie können sie vor unbefugtem Zugriff geschützt werden? Mit diesen wichtigen Themen setzt sich Alexander Overmann, Datenschutzbeauftragter bei Connex, auseinander. Vivendi erhielt als erste Software das Datenschutz-Siegel »Zertifizierter Datenschutz – Software erfüllt Anforderungen der OH-SOZ«.



### Fernwartung

Dieses wichtige Werkzeug zum kundenorientierten Support war ein Bestandteil des Anforderungspakets »Datenschutz«. Die bestehende Funktion wurde so erweitert, dass mit nur einem Tastendruck im Fernwartungsmodus alle personenbezogenen Daten in Vivendi ausgeblendet werden können.

Passwort-Optionen und Standardkonfigurationen noch Verbesserungspotenzial gab. Dadurch war eine formale und damit noch sicherere Vergabe von Passwörtern unter Sicherheitsaspekten notwendig. Ergänzenden Handlungsbedarf sahen wir beim Thema Selbstauskunft.« Denn im deutschen Datenschutzrecht ist verankert, dass jeder Mensch im Rahmen der informellen Selbstbestimmung das Recht hat, Auskunft über Daten zu erhalten, die über ihn gespeichert sind. Diesem Recht zur Selbstauskunft kam Vivendi bislang schon nach, doch den Weg zum gewünschten Ergebnis konnte man komfortabler gestalten. »Wir haben für die Selbstauskunft eine Auswertung entwickelt, die sofort eine gesammelte Übersicht über die gespeicherten Daten ermöglicht. Diese Auswertung steht zudem zentral in Vivendi zur Verfügung und kann für Klienten erstellt werden, aber auch für Angehörige und Mitarbeiter«, so Overmann.

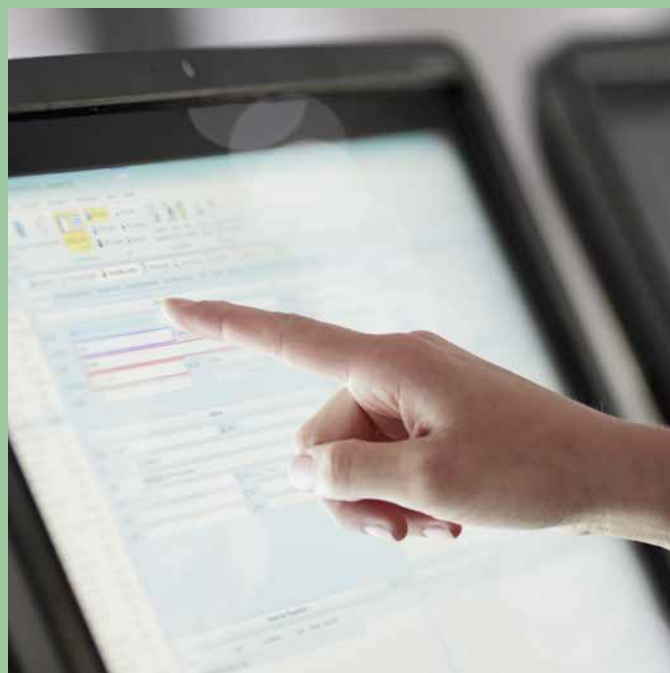
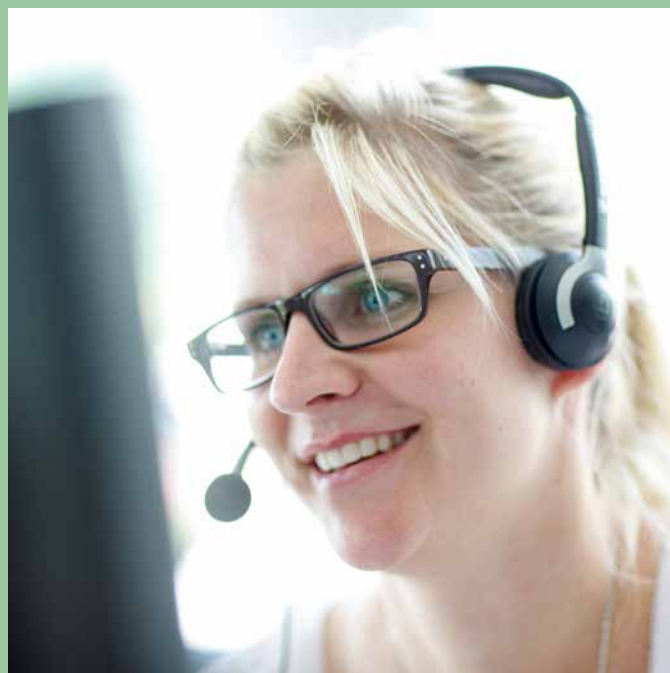
### Fernwartung: Datenschutz durch Anonymisierung

Um schneller und effizienter an die Daten zu gelangen, die für die Selbstauskunft relevant sind, war für Vivendi kein neues Feature erforderlich. Es reichte aus, bereits bestehende Module zu optimieren. Anders sah dies beim Thema Fernwartung aus. Hier war auf dem Weg zur Zertifizierung noch etwas Arbeit erforderlich – bis hin zur Entwicklung neuer Funktionen. »Für uns ist die Fernwartung ein wichtiges Werkzeug, wenn es um die Unterstützung unserer Anwender geht. Aus Datenschutzgründen ist dies aber durchaus heikel, denn bereits beim Lesen von Daten findet eine Verarbeitung statt, die rechtlich gesehen zu schützen ist. Wir befinden uns also in einer Herausforderung – zwischen kundenorientiertem Support und gesetzlichen Datenschutzbestimmungen«, erläutert Overmann.

Diese Anforderung, die personenbezogenen Daten bei einer Fernwartung zu schützen und dem Gebot der Datensparsamkeit zu folgen, war durchaus eine Herausforderung. Denn einen komfortablen Fernwartungssupport wollte man nicht verlieren, den Datenschutz aber gleichzeitig deutlich erhöhen.

Die Produktmanager entwickelten zunächst eine konkrete Anforderungsbeschreibung, die Björn Gorniak folgendermaßen erläutert: »Im Rahmen der Fernwartung soll es die Möglichkeit geben, Anwendern bei Fragen direkt zu helfen. Dazu soll eine Fernwartung aus Vivendi gestartet werden, die nur eine anonymisierte Sicht auf Personendaten zeigt.« In speziellen Situationen ist es jedoch notwendig, dass ein Teil der Daten sichtbar wird, um zielgerichtet die Fragestellungen der Anwender zu bearbeiten. Den Anwendern soll dieses Feature im Live-Betrieb von Vivendi zur Verfügung stehen und bei Bedarf an- und ausgeschaltet werden können. Diese Vorgabe wurde zunächst in einem Team von Entwicklern besprochen. Sie erarbeiteten anschließend ein Konzept, wie die Umsetzung aussehen könnte.

Bei einer übergreifenden Anforderung wie dieser, die mehrere Module gleichzeitig betrifft, arbeitet stets ein Team aus verschiedenen Bereichen an der Umsetzung. Einzelne Komponenten können dabei von unterschiedlichen Entwicklern erstellt werden. Regelmäßige Abstimmungsmeetings, in denen ein Abgleich zwischen Anforderung und Umsetzungsweg stattfand, garantierten eine reibungslose und termingenaue Realisierung.



Viele Fachbereiche arbeiten bei der Produktion einer neuen Vivendi-Version Hand in Hand: Produktmanagement, Anwenderunterstützung, Consulting, Entwicklung, Dokumentation und das Testteam setzen gemeinsam die Anforderungen um.



### Dokumentation & Kommunikation

Parallel zur Arbeit der Entwickler wird bereits der nächste wichtige Schritt ins Auge gefasst: die Information über die neue Funktion. Diese besteht aus zwei Schritten, der Dokumentation für alle Vivendi-Anwender und der internen Kommunikation bei Connex. Denn schließlich müssen alle Mitarbeiter von der Anwenderunterstützung, dem Consulting bis hin zum Vertrieb die neue Funktion kennen.

»Um die Produktverbesserungen vorzustellen, nutzen wir bei uns Seminare und Webinare. Diese Form des Austauschs ermöglicht es uns, ein Feedback auch von den Kolleginnen und Kollegen zu erhalten, die nicht am Stammsitz in Paderborn arbeiten. Die Rückmeldungen aller beteiligten Kollegen sind für uns enorm wichtige Evaluierungsstufen im Entwicklungsprozess«, erläutert Gorniak. Beim Fernwartungsmodus kam noch eine weitere, externe Prüfinstanz dazu. Auch das Beratungsunternehmen Althammer & Kill unterzog das neue Feature dem Praxistest.

Erst nach diesen Schritten gibt das Produktmanagement die Neuentwicklung für das anstehende Release frei. Mittels eines einfach zu bewerkstellenden Online-Updates steht die Funktion dann allen Usern zur Verfügung. Anwender können den Weg, den eine neue Funktion genommen hat, in der Versionshistorie nachvollziehen. Bei größeren Projekten wie dem Datenschutz-Paket stellt Connex noch weitere Dokumentationen wie Webinare und Videotutorials zur Verfügung. Und auch im Seminarprogramm 2017 spielt das Thema Datenschutz eine wichtige Rolle.

Übrigens: Der Weg von der Anforderung bis zur Umsetzung aller Teilanforderungen des Gesamtpaketes dauerte rund sieben Monate. Ende September 2016 war es dann so weit: Nach allen abschließenden Prüfungen und Programmiererweiterungen erhielt Vivendi das erhoffte Datenschutz-Siegel und darf nun die Bezeichnung: »Zertifizierter Datenschutz – Software erfüllt Anforderungen der OH-SOZ« tragen.



# Sicher geschützt: Vivendi & Datenschutz



Wie sicher sind die Daten? Und wie können sie vor unbefugtem Zugriff geschützt werden? Gerade im Sozialwesen mit seinen sensiblen Daten wird schnell klar, dass der Datenschutz eigentlich nicht Daten, sondern Personen schützt.

Wie wichtig dieses Handlungsfeld ist, führten in jüngster Zeit auch die Enthüllungen Edward Snowdens vor Augen. »Gerade angesichts zunehmender Mobilität und Vernetzung sind Datensicherheit und -schutz bei der Weiterentwicklung von Vivendi ein Schwerpunkt.

Im Sozialwesen wird laufend mit sensiblen Klientendaten gearbeitet – sei es, dass diese Informationen bei der Pflege alter, kranker oder behinderter Menschen verarbeitet werden oder in den Betreuungs- und Beratungsstellen, in denen unsere Software zum Einsatz kommt«, stellt Alexander Overmann fest.

Connex arbeitet daher eng mit der Unternehmensberatung Althammer & Kill zusammen – einer Firma, die sich auf Datenschutz spezialisiert und eine Orientierungshilfe für Informationssysteme im Sozialwesen (abgekürzt: OH-SOZ) entwickelt hat. Die OH-SOZ umfasst einen Kriterienkatalog, der auf den Datenschutzgesetzen von Bund, Land und Kirchen basiert. Er beschreibt Anforderungen an die Datenschutz-Konformität von Anwendungssoftware im Sozialwesen.

Grundlage der OH-SOZ ist die Orientierungshilfe Krankenhausinformationssysteme (OH-KIS): Die Anforderungen, die für Krankenhäuser gelten, überträgt OH-SOZ auf die Alten-,

Behinderten- und Jugendhilfe sowie alle übrigen Bereiche sozialer Dienstleistungen. Althammer & Kill hat Vivendi auf »Herz und Nieren« getestet, und die Software hielt der Prüfung stand. Jetzt darf die gesamte Vivendi-Produktfamilie die Bezeichnung »Zertifizierter Datenschutz – Software erfüllt Anforderungen der OH-SOZ« führen (Zertifikats-Nr. AK-DZS-858415).

Vivendi-Kunden können aber noch einen weiteren Service in puncto Datensicherheit in Anspruch nehmen: »Das Zertifikat für Vivendi gilt zunächst einmal unabhängig von der jeweiligen Implementierung. Kunden können zusätzlich ihre konkrete Programminstallation überprüfen lassen. Dabei wird dann untersucht, ob die von der Vivendi-Produktfamilie zur Verfügung gestellten Features zum Datenschutz auch in der konkreten Softwarelandschaft ein- bzw. umgesetzt werden«, erläutert Vertriebsleiter Rainer Stobbe und ergänzt: »Vivendi ist damit die erste Branchen-Software im Segment sozialer Dienstleistungen, die ein zertifiziertes Datenschutzniveau über alle Prozessschritte hinweg garantiert.«

Weitere Informationen unter [www.althammer-kill.de/orientierungshilfen.html](http://www.althammer-kill.de/orientierungshilfen.html)

---

# Connnext Vivendi

Die Software für das Sozialwesen

Redaktion/Text: Dr. Stefan Arend, Dr. Mechthild Quernheim | Fotos: KWA, Peter Hamel  
V. i. S. d. P.: Jörg Kesselmeier

Connnext GmbH | Balhorer Feld 11 | D-33106 Paderborn

FON +49 5251 771-0 (Vertrieb -170) | FAX +49 5251 771-199 | [vivendi@connnext.de](mailto:vivendi@connnext.de) | [www.connnext.de](http://www.connnext.de)

---