

Vertrauensbasis bei den Kunden stärken

Mit dem aktuellen Thema Datenschutz hat sich Eintracht Frankfurt sehr intensiv auseinandergesetzt. Die Ergebnisse und Maßnahmen sowie die daraus resultierenden Vorteile für die Fans des Clubs sind in einem Positionspapier zusammengefasst.



Experten Dr. Thomas Pröckl, Stellvertreter der Vorstandsvorsitzender der Eintracht Frankfurt Fußball AG, und Dr. Thomas Jurisch (rechts), Geschäftsführender Gesellschafter der INTARGIA Managementberatung GmbH.

Datenschutz hat bei Eintracht Frankfurt traditionell einen hohen Stellenwert. Dies äußert sich auch darin, dass der Vorstand die Grundsatzentscheidung getroffen hat, Daten, auch wenn dies rechtlich möglich wäre, nicht an Dritte weiterzugeben. 2006 wurde jedoch festgestellt, dass mit den eigenen personellen Ressourcen die steigenden Anforderungen an den Datenschutz in Verbindung mit komplexeren IT-Strukturen nicht auf dem Niveau erfüllt werden können, wie es der Anspruch des Unternehmens ist. Aus diesem Grund wurde eine externe Unternehmensberatung damit beauftragt, die schon vorhandenen Strukturen und Prozesse der IT-Sicherheit und des Datenschutzes zu untersuchen und zu verbessern. Darüber hinaus entschied sich die Eintracht dazu, die Funktion des betrieblichen Datenschutzbeauftragten extern zu vergeben.

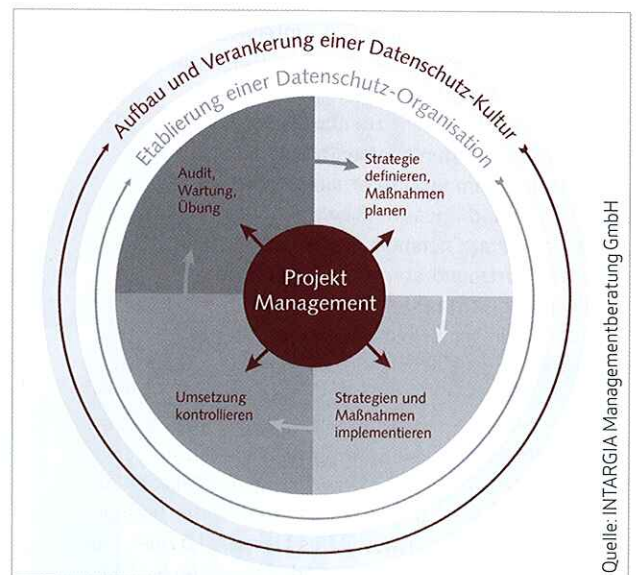
Das Datenschutzmanagement bei Eintracht Frankfurt umfasst wichtige Elemente wie technische Sicherheit, Schulung der Mitarbeiter und regelmäßige Wiederholungen der Audits zur kontinuierlichen Verbesserung. In allen Bereichen findet eine enge Kooperation mit dem externen betrieblichen Datenschutzbeauftragten statt. Die Aufgabe der IT-Abteilung ist es, durch die Systemstruktur ein höchstmögliches Maß an Schutz der personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Dies betrifft den Schutz vor unberechtigten Zugriffen durch Mitarbeiter, vor allem aber durch Angriffe von fremden Dritten.

Die Grundlast des Datenschutzes muss die Eintracht selbst leisten. Wo quantitative und qualitative Grenzen erreicht werden, wird externe

Unterstützung hinzugezogen. Insbesondere die Entscheidung, einen externen betrieblichen Datenschutzbeauftragten zu bestellen, dient dazu, das Datenschutzmanagement bei Eintracht Frankfurt auf ein hohes Niveau zu heben und zu halten. Die Eintracht gewinnt damit zum einen zusätzliches Know-how und kann bei neuen IT-Projekten, z. B. bei der Einführung einer Fanclubkarte, alle Datenschutzaspekte von Anfang an berücksichtigen und implementieren.

Das Datenschutzmanagement ist ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit der Eintracht Frankfurt Fußball AG, da dadurch das Vertrauen der Fans und Kunden in den sorgfältigen Umgang mit personenbezogenen Daten erhalten und gerechtfertigt werden kann. Nachhaltigkeit und Effektivität können sich nur durch einen geplanten, systematischen und zyklischen Prozess einstellen.

Bei der Eintracht Frankfurt Fußball AG hat die Unternehmensberatung INTARGIA Managementberatung GmbH zu diesem Zweck die vorhandenen Strukturen zum Schutz der Daten zu einem Datenschutzmanagementsystem



Maßnahmen Die wesentlichen Aspekte des INTARGIA-Datenschutzmanagementsystems zeigt dieses Modell.



Fanbetreuung Zu den datenschutzrechtlich relevanten Unternehmensbereichen werden auch Ticketing und Merchandising gezählt.

(DSMS) weiterentwickelt: Aufbauend auf den Ergebnissen eines Initialaudits, in welchem das Ist-Niveau des Datenschutzes bei der Eintracht Frankfurt Fußball AG auditiert und evaluiert wurde, erfolgte eine gemeinsame Erarbeitung und Definition einer individuellen Datenschutzstrategie.

Zu Beginn wurde im Rahmen eines Initialaudits der aktuelle Ist-Zustand aller relevanten Bereiche des betrieblichen Datenschutzes im Unternehmen analysiert und bewertet. Grundlage des Audits war ein Fragenkatalog, welcher alle relevanten Themengebiete des Datenschutzes adressierte. Dabei wurden die besonderen Spezifika der Eintracht berücksichtigt. Untersucht werden sollten alle datenschutzrechtlich relevanten Unternehmensbereiche wie die interne IT-Leistungserbringung, Personalwesen, Karten- und Fanartikelvertrieb, Einkauf und Finanzbuchhaltung.

Basierend auf den Ergebnissen des Audits wurde gemeinsam mit Eintracht Frankfurt eine Datenschutzstrategie entwickelt und umzusetzende, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen abgeleitet. Neben technischen Maßnahmen aus den Bereich IT- und Informationssicherheit gehören auch organisatorische Maßnahmen zu einem wirksamen Datenschutz: Etablierung der Datenschutzorganisation, Festlegung der Verantwortlichkeit für Datenschutz im Unternehmen, Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen für die Mitarbeiter, die Erstellung und Veröffentlichung des Datenschutzhandbuchs, die Sicherstellung der datenschutzkonformen Entsorgung von Datenträgern und Papiermüll oder das Anlegen der vom Gesetzgeber geforderten Verzeichnisse.

Als wichtiger Bestandteil des Datenschutzmanagementsystems wird der Reifegrad der einzelnen Maßnahmen in Kooperation mit dem Kunden ständig kontrolliert und ausgewertet. Entscheidend für den Erfolg ist die

Unterstützung des Datenschutzmanagements durch den Vorstand oder die Geschäftsführung. Deshalb sind auch regelmäßige Kontakte des Datenschutzbeauftragten mit dem Vorstand, so wie bei Eintracht Frankfurt, wesentlich.

„Der Mensch ist das größte Sicherheitsrisiko im Unternehmen.“ Diese weitläufig akzeptierte Aussage zur Kritikalität von diversen Gefahrenquellen zeigt sehr deutlich, dass ohne eine vorhandene Sensibilität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und weiterer Stakeholder im Unternehmen kein zufriedenstellender Grad an Datenschutz erreicht werden kann. Deshalb liegt ein Hauptfokus des INTARGIA-Datenschutzmanagementsystems auch darauf, die Handelnden im Unternehmen für die Notwendigkeit von Datenschutz und Datensicherheit zu sensibilisieren.

Das Vertrauen zu den Fans und Kunden auf der einen und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf der anderen Seite ist bei Eintracht Frankfurt wie bei allen Unternehmen und Organisationen ein wesentlicher markenbildender und erfolgsrelevanter Faktor. Deshalb ist ein effektives Datenschutzmanagement für jedes Unternehmen auch jenseits der gesetzlichen Verpflichtungen unabdingbar. Weitere Vorteile sind die Minimierung der Geschäftsrisiken, Verbesserung der Geschäftsprozesse und der Organisation. Damit sind auch Wettbewerbsvorteile zu erzielen. ■

Die Autoren: **Dr. Thomas Pröckl**, Stellvertretender Vorstandsvorsitzender der Eintracht Frankfurt Fußball AG und Mitglied im Arbeitskreis Finanzen des Ligaverbandes

Dr. Thomas Jurisch, Geschäftsführender Gesellschafter der INTARGIA Managementberatung GmbH.

Der vollständige Beitrag kann bei der Pressestelle der Eintracht Frankfurt Fußball AG per E-Mail bestellt werden: info@eintracht-frankfurt.de