

Professionalität auf dem Platz und beim Datenschutz

Eintracht Frankfurt Fußball AG – Kick mit Verantwortungsbewusstsein

Alle erfolgreichen Fußballklubs im 21. Jahrhundert haben sich von den klassischen Vereinsstrukturen in professionell geführte Unternehmen weiterentwickelt. Diese Professionalität erwartet deren Hauptkundengruppe, die Fans, auf und neben dem Platz. Eintracht Frankfurt (EFFAG) erfüllt diese Ansprüche ihrer Kunden in vielerlei Hinsicht. Ein wichtiger Punkt ist der professionelle Umgang mit den Daten ihrer Fans und Kunden.

Die Kommunikation, vor allem in den Bereichen Ticketing, Merchandising und Hospitality, erfordert die Speicherung und den Umgang mit personenbezogenen Daten der Fans und Kunden. Diese Daten zu schützen, ist für die Eintracht Frankfurt Fußball AG nicht nur eine gesetzliche Pflicht, sondern ein explizit erklärtes Unternehmensziel, zu dem sich das Unternehmen konsequent bekennt. Eintracht Frankfurt hat sich 2007 dafür entschieden das Datenschutzmanagement im Unternehmen durch die Zusammenarbeit mit einer externen Unternehmensberatung auf einer höheren Qualitätsstufe zu betreiben und mit Systematik stetig zu verbessern. Dabei offenbarte sich eine interessante Analogie zwischen Profifußball und professionellem Datenschutz:

1. Der Trainer sorgt für die richtige Ein- und Aufstellung auf dem Platz als Voraussetzung für ein möglichst torreiches und effektives Zusammenspiel. Der betriebliche Datenschutzbeauftragte sorgt für die richtige Ein- und Aufstellung im Unternehmen, um den Mitarbeitern die Umsetzung der Datenschutzvorgaben zu ermöglichen.
2. Genau wie ein Fußballteam trainieren muss, um Höchstleistungen abrufen zu können, müssen die Mitarbeiter durch Schulungen, ständige Sensibilisierungen und interne Datenschutzaudits ihre Kenntnisse und Fähigkeiten trainieren.

3. Auf beiden Seiten existieren Regeln – das Fußballregelwerk gibt genauso wie das Bundesdatenschutzgesetz vor, woran sich die Teilnehmer zu halten haben.

4. Die Einhaltung der Regelwerke wiederum wird durch das Schiedsrichtergespann auf der einen, von den Aufsichtsbehörden (Bundes- und Landesdatenschutzbeauftragte mit ihren Mitarbeitern) auf der anderen Seite überwacht, kontrolliert und gegebenenfalls sanktioniert.

Die Entwicklung des Datenschutzes bei Eintracht Frankfurt

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. Hinzu kommt, dass mit Hilfe des externen Datenschutzbeauftragten sichergestellt werden kann, dass sich das Niveau immer auf dem höchsten Sicherheitsstand befindet. Das Datenschutzmanagement bei Eintracht Frankfurt umfasst die Elemente technische Sicherheit, Schulung der Mitarbeiter und regelmäßige Prüfungen. In allen Bereichen findet eine enge Kooperation mit dem ex-

ternen 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 regelmäßigen Schulungen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bezüglich des Datenschutzes schaffen zunächst Bewusstsein für die bestehenden Gefahren und für die eigenen Schutzpflichten. Die Schulung ist aber auch eine Voraussetzung, dass Gefahren für den Datenschutz von den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen erkannt und an die zuständige Stelle kommuniziert werden. Das persönliche Verhalten im Umgang mit schützenswerten Daten ist ein wesentliches Element eines effektiven Datenschutzmanagements. Dazu gehören insbesondere der Umgang mit nicht trivialen Passwörtern und der vertrauliche Umgang mit den Daten. 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. Zum anderen setzt die Eintracht bewusst die Unternehmensprozesse und das Verhalten der Mitarbeiter der sachlichen Kritik aus, da ein externer Datenschutzbeauftragter Sachverhalte neutral und nicht durch die betriebliche Brille betrachtet. Das Datenschutzmanagement ist ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit der EFFAG, da dadurch das Vertrauen der Fans und Kunden in den sorgfältigen Umgang mit personenbezogenen Daten erhalten und gerechtfertigt werden kann. Die Zusammenarbeit mit externen Spezialisten und dem betrieblichen Datenschutzbeauftragten führt dazu, dass die gesetzlichen Anforderungen nicht nur erfüllt, sondern dass diese Erfüllung kontinuierlich so weiterentwickelt werden kann, dass ein höherer Schutzstandard umgesetzt werden kann, als vom Gesetzgeber gefordert.

Datenschutz mit System

Nachhaltigkeit und Effektivität können sich nur durch einen geplanten, systematischen und zyklischen Prozess einstellen. Aus diesem Grund sollten sich effektive Datenschutzvorhaben am Management-Kreislauf „Planen, Durchführen, Kontrollieren, Handeln“ orientieren, welcher durch eine prozessorientierte, sich stetig verbessernde Methodik zu einem optimalen Ergebnis führt. Bei der Eintracht Frankfurt Fußball AG hat die Unternehmensberatung Intargia Managementberatung zu diesem Zweck die vorhandenen Strukturen zum Schutz der Daten zu einem Datenschutzmanagementsystem (DSMS) weiterentwickelt: Konkret sieht ein solches Datenschutzmanage-

mentsystem folgendermaßen aus: Aufbauend auf den Ergebnissen eines Initialaudits, in welchem das Ist-Niveau des Datenschutzes bei der EFFAG erfasst und evaluiert wurde, erfolgte eine gemeinsame Erarbeitung und Definition einer individuellen Datenschutzstrategie. Des Weiteren werden die aus den Handlungsempfehlungen des Audits resultierenden technischen und organisatorischen Maßnahmen anschließend geplant und umgesetzt. Die Umsetzung der Maßnahmen wird kontrolliert und die Entwicklung des DSMS regelmäßig hinsichtlich Effektivität und Effizienz bewertet. Eingebettet in eine funktionierende Datenschutz-Organisation und -Kultur wird durch professionelles Projektmanagement sichergestellt, dass die Ziele unter Berücksichtigung von Zeit, Kosten und Qualität erreicht werden.

Schritt 1: Initialaudit

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. Eine Auswahl an Fragestellungen wurde zusätzlich zu den Gesprächen mit den Prozessverantwortlichen durch Stichproben überprüft. Untersucht werden sollten alle datenschutzrechtlich relevanten Unternehmensbereiche wie die interne IT-Leistungserbringung, Personalwesen, Karten- und Fanartikelvertrieb, Einkauf und Finanzbuch-

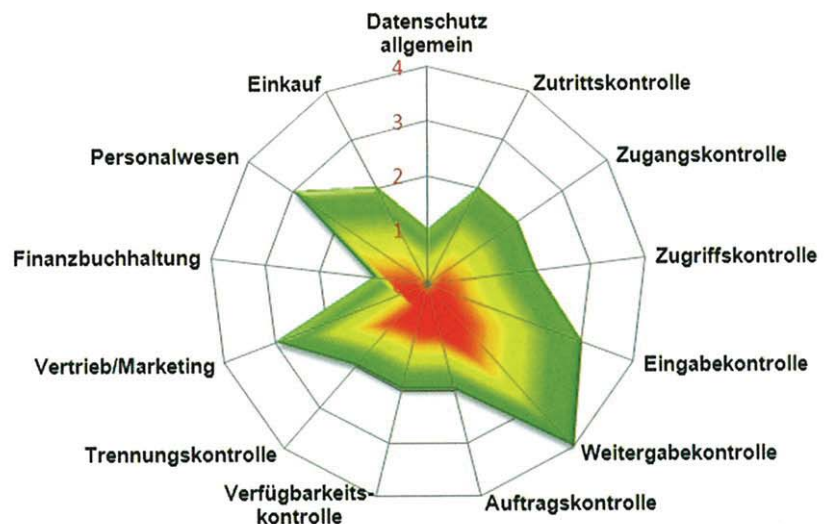
haltung. Neben den zentralen, am Hauptsitz angesiedelten Funktionsbereichen werden, falls vorhanden, weitere Standorte des Unternehmens im In- und Ausland, in das Audit mit einbezogen. Auf Basis dieser Erkenntnisse kann dann der weitere Projektverlauf systematisch geplant und die einzurichtenden technischen und organisatorischen Maßnahmen können ausgewählt werden. So wurde dies auch in einem straffen Zeitplan bei Eintracht Frankfurt realisiert.

Schritt 2: Festlegung der Datenschutzstrategie und Auswahl der Maßnahmen

Basierend auf den Ergebnissen des Audits wurde gemeinsam mit Eintracht Frankfurt eine Datenschutzstrategie entwickelt und umzusetzende, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen wurden abgeleitet. Neben technischen Maßnahmen aus dem 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 Verfahrensverzeichnisse. Alle diese Maßnahmen wurden in dieser Phase geplant und die einzelnen Schritte priorisiert. Abschließend wurde gemeinsam ein Zeitplan erarbeitet und die Durchlaufzeit für zukünftige Auditzyklen festgelegt.



Das Intargia Datenschutzmanagementsystem



Ein Beispiel für eine Reifegradbewertung innerhalb eines Datenschutzmanagements, Quelle: Intargia

Schritt 3:

Datenschutzstrategie und Maßnahmen umsetzen

Die geplanten technischen und organisatorischen Maßnahmen wurden anschließend gemäß der festgelegten Priorisierung von Eintracht Frankfurt umgesetzt. Basierend auf dem vorher erstellten Zeitplan wurden alle Maßnahmen in Angriff genommen und entsprechend dem definierten Zeitplan abgeschlossen.

Schritt 4: Kontrollierung der Umsetzung

Als wichtiger Bestandteil des Datenschutzmanagementsystems wird der Reifegrad der einzelnen Maßnahmen in Kooperation mit dem Kunden ständig kontrolliert und ausgewertet. Dazu dienen zyklische (meist jährliche) Folgeaudits, in welchen der Umsetzungsgrad der vorgeschlagenen Maßnahmen überprüft wird. Im Intargia Datenschutzmanagementsystem wird dazu ein Reifegradmodell verwendet, welches einerseits einen übersichtlichen Überblick über den aktuellen Status des Datenschutzes im Unternehmen zulässt und zum anderen einen direkten Vergleich mit früheren Stati ermöglicht. Daraus lassen sich dann jederzeit Aussagen über die Weiterentwicklung von Datenschutz im Unternehmen ableiten.

Regelmäßiges Reporting an die Verantwortlichen im Unternehmen gehört ebenso zur Umsetzungskontrolle wie die professionelle Dokumentation von Status und Fortschritt des Datenschutzmanagementsystems. 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.

Fazit

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.

Autoren



Dr. Thomas Jurisch
Geschäftsführender Gesellschafter INTARGIA Managementberatung GmbH



Dr. Thomas Pröckl
Vorstand Eintracht Frankfurt Fußball AG



Erleben Sie mit der it-sa in Nürnberg vom 13.-15. Oktober 2009 eine Messe, die sich exklusiv auf das Thema IT-Sicherheit konzentriert

it-sa 2009: Mehr Themen - mehr Service

- Lösungen zu Informations-Sicherheit, Storage- und Netzwerksicherheit, Datenschutz, Hardware-Sicherung, Security-Awareness
- Non-Stop-Vortragsprogramm auf zwei großen Foren mit Kurzreferaten, Podiumsdiskussionen und Live-Demos
- Guided Tours von unabhängigen Consultants
- Topic-Routen zu Trendthemen, Basis-Lösungen
- Seminare, Security-Tagungen, Workshops

Gastticket sichern unter
www.it-sa.de/e-ticket
Ihr Gutscheincode: SIC2274X9
für freien Eintritt

it-sa
Die IT-Security-Messe

Jetzt informieren: www.it-sa.de

SecuMedia Verlags-GmbH, Postfach 12 54, 55205 Ingelheim,
Telefon +49 6725 9304-0, Fax +49 6725 5994