



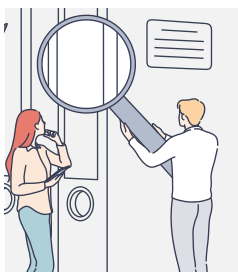
ARGE
GSV
PLUS

DAS PLUS 2020

PERSPEKTIVEN FÜR DIE GKV: ZUKUNFT



WAS SIE ERWARTET



DIENTS- LEISTUNGEN

SEITE 10-11

ROUTINELEISTUNGEN
& INDIVIDUELLE
KUNDENLÖSUNGEN



DIGITALISIERUNG

SEITE 14-15

DIE ZUKUNFT IST
DIGITAL



HERAUSFORDERUNG CORONA

SEITE 22-25

MITARBEITER
ERZÄHLEN VON
IHREN ERFAHRUNGEN

**ZUKUNFT:
ETWAS, DAS
MEISTENS SCHON
DA IST, BEVOR WIR
DAMIT RECHNEN.**



INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	05
INTERVIEW PROF. DR. SASCHA FRIESIKE ÜBER DIE CORONA-ZEIT	06
KUNDENUMFRAGE ZU CORONA KRANKENKASSEN ÜBER IHRE ERFAHRUNGEN	08
DIENSTLEISTUNGEN ROUTINELEISTUNGEN & INDIVIDUELLE KUNDENLÖSUNGEN	10
DAS NEUE GESICHT IN DER ABTEILUNG IT & ZENTRALE DIENSTE AIMÉE PINGEL	12
DIGITALISIERUNG DIE ZUKUNFT IST DIGITAL	14
DATENSCHUTZ NICHTS GEHT ÜBER DIGITALE SICHERHEIT	16
LEARNING MANAGEMENT SYSTEM NEW WORK DURCH PERSÖNLICHE WEITERENTWICKLUNG	18
ARBEITEN BEI DER ARGE GSV PLUS VIELE VORTEILE FÜR MITARBEITER	20
HERAUSFORDERUNG CORONA MITARBEITER ERZÄHLEN VON IHREN ERFAHRUNGEN	22
UMZUG GLEICHER STANDORT, NEUE VORAUSSETZUNGEN	26
GESELLSCHAFTER UND PARTNERSCHAFTEN GEMEINSAM DIE ZUKUNFT GESTALTEN	27
NEUE ENTWICKLUNGEN KEIN STILLSTAND TROTZ CORONA	28
AKTUELLE ZAHLEN, DATEN, FAKTEN ALLES AUF EINEN BLICK	29
VERMÖGENS- UND ERTRAGSLAGE	30



LIEBE LESERINNEN & LESER,

in der heutigen Zeit an die Zukunft zu denken, ist reine Spekulation. Wie können wir an morgen denken, wenn wir uns noch mit der heutigen Situation – mit Corona – auseinandersetzen? Aber genau an diesem Punkt müssen wir auch an die Zeit danach, an die Zeit mit Corona denken. Und so richten wir beim Jahresbericht 2020 der ARGE GSV PLUS den Fokus auf die gemeinsame ZUKUNFT mit Ihnen und Ihren Kunden.

Wir haben uns mit dem Zukunftsforscher Prof. Dr. Sascha Friesike aus Berlin zusammengesetzt und ihn gefragt, wie er die letzten Monate erlebt hat, worin er Chancen sieht und wie die Zukunft für den GKV-Markt aussehen könnte. Auch unsere Mitarbeiter und Kunden haben wir zu der aktuellen Situation befragt und sie gebeten, uns an ihren Erfahrungen des letzten halben Jahres teilhaben zu lassen. Anhand dieser Erkenntnisse können wir gemeinsam die Zukunft gestalten und Möglichkeiten für eine gute Zusammenarbeit und Kommunikation schaffen.

Ein paar dieser Möglichkeiten – beispielsweise in den Bereichen Digitalisierung, E-Learning und Datenschutz – haben wir bereits heute realisiert. Unsere kompetenten Mitarbeiter stellen Ihnen diese ab Seite 14 detailliert vor. Damit gestalten sie nicht nur ihren Arbeitsalltag, sondern auch die Zukunft – für sich, uns und unsere Kunden.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre und freuen uns auf die Herausforderungen in der Zukunft. Sprechen Sie uns gern an!

Es grüßen Sie herzlich

Martin Boller
Geschäftsführer ARGE GSV plus GmbH

Stephan Hänf
Geschäftsführer ARGE GSV plus GmbH



INTERVIEW

PROF. DR. SASCHA FRIESIKE ÜBER DIE CORONA-ZEIT

Die letzten Monate wurden von der Corona-Krise bestimmt – und das nicht nur auf gesellschaftlicher, sondern auch auf sozialer und wirtschaftlicher Ebene. Mit Prof. Dr. Sascha Friesike haben wir darüber gesprochen, wie die Zeit nach Corona aussehen könnte, welche Herausforderungen auf uns zukommen und welche positiven Veränderungen wir aus der Krise mitnehmen werden.

DIE CORONA-KRISE HAT 2020 ZU EINEM SEHR AUSSERGEWÖHNLICHEN JAHR GEMACHT. WIE HABEN SIE SELBST DIE LETZTEN MONATE ERLEBT?

Es gibt im Zuge von Corona im Grunde zwei Arten von Tätigkeiten: solche, bei denen man deutlich weniger Arbeit hat, und solche, bei denen deutlich mehr zu tun ist. Ich bin zu Beginn dem Irrtum aufgesessen zu glauben, dass ich aufgrund vieler Terminabsagen mehr Zeit hätte. Tatsächlich stellte sich aber heraus, dass viele Abläufe viel zeitintensiver wurden. Ich leite beispielsweise einen Studiengang, der von heute auf morgen komplett auf eine Online-Umgebung umgestellt werden musste. Rückblickend erscheint es mir vor allem stressig, denn es hat sich nie eine Situation eingestellt, in der ich alles im Griff hatte. Ständig änderten sich Rahmenbedingungen oder mussten erstmal verstanden werden. Dazu kommt eine Flut von Online-Meetings, die ich als extrem anstrengend empfinde.

DER GKV-MARKT HAT SICH IN DER JÜNGSTEN VERGANGENHEIT MEHR UND MEHR DIGITALISIERT. WIE BEWERTEN SIE DIE ZUNEHMENDE DIGITALISIERUNG IM ZUGE DER CORONA-KRISE?

Ich bin kein Freund der verwendeten „Krise als Chance“-Rhetorik, denn dafür sind zu viele Menschen in körperliche oder berufliche Not geraten. Ich sehe aber, dass die erzwungene Kontaktperrre viele etablierte Praktiken ausgehebelt hat, und das ist nicht nur negativ zu beurteilen. Nach dem letzten halben Jahr wird man überrascht festgestellt haben, wie viel man doch digital leisten kann. Im Vertrieb kratzt die Digitalisierung ja schon länger an der Kerntätigkeit „direkter Kundenkontakt“, die gleichzeitig aber auch stark die berufliche Identität der Mitarbeiter zu bestimmen scheint. „Wenn wir nicht mehr rausgehen und mit den Kunden sprechen können, wer sind wir dann eigentlich?“ Corona zeigt, dass viele der Abläufe auch digital funktionieren, aber auch, dass sich einige Abläufe verkürzen oder verändern. Da schwingt dann auch die Angst mit, dass man in der digitalisierten Zukunft nicht mehr gebraucht wird. Ich finde den Gedanken spannend, dass nach der ersten großen Aufgabe, digitale Abläufe zu erarbeiten, jetzt so etwas wie „digitale Identitätsfindung“ auf dem Plan stehen könnte. Durch Corona ist das jetzt eine weniger abstrakte Aufgabe als vorher.



AUCH KRANKENKASSEN HABEN SICH BEI ARBEITSSTRUKTUREN UND ARBEITSZEITMODELLEN ZULETZT STARK UMGESTELLT. WIE BEWERTEN SIE DIESE ALLGEMEINE ENTWICKLUNG?

Was man in Deutschland immer nicht hören will, ist, dass wir ein sehr konservatives Land sind. Vieles, was in unseren Organisationen passiert, ist einer Pfadabhängigkeit geschuldet. Wir tun es, weil es sich so entwickelt hat und weil wir in der Vergangenheit Entscheidungen getroffen haben, an denen wir festhalten. Wir sehen jetzt flexiblere Arbeitsmodelle – schon allein deshalb, weil man den Beleg dafür hat, dass es ja trotzdem funktioniert.

VOR WELCHEN HERAUSFORDERUNGEN UND CHANCEN STEHEN DIE GESUNDHEITSBRANCHE, KRANKENKASSEN UND CO.?

Die Chance besteht darin, sich als Arbeitgeber neu zu erfinden. Wir haben Verwaltung immer als das Anwenden von Regeln verstanden. Es wurden Prozesse entwickelt und diese wurden dann geprüft, umgesetzt und am Ende mit Stempel quittiert. Wir wissen, dass wir diese Routineprozesse immer stärker automatisieren können und dies aus Effizienzgründen auch umsetzen werden. Damit stellt sich die Frage, was man als Sachbearbeiter in Zukunft eigentlich tut. Die kurze Antwort ist: Dinge, die sich nicht so leicht automatisieren lassen. Die lange Antwort ist, dass wir ein ganz neues Verständnis von Verwaltung entwickeln müssen: weg von der Sachbearbeitung und hin zu einer Art Concierge, der all jenen hilft, deren Prozesse nicht automatisiert gelöst werden können.

WIE WIRD DIE ZEIT NACH CORONA AUSSEHEN UND WAS WERDEN WIR ALLE AUS DIESER PHASE MITNEHMEN?

Fragen nach einem „Danach“ implizieren immer, dass die aktuelle Situation nur eine Episode ist. Wir wissen aber nicht, wie lange Corona uns noch begleiten wird. Es kann durchaus sein, dass wir uns damit arrangieren müssen. Wir sehen aber schon jetzt, dass die Digitalisierung Alternativen zu Problemen bietet, die durch Corona entstanden sind. Bekannte von mir wollen nicht mehr ins Fitnessstudio und machen jetzt Pilates-Videos im Wohnzimmer nach. Das bedeutet aber auch, dass all das, was digital nicht stattfindet, für viele gar nicht mehr stattfindet. Wir haben den Anspruch, dass Unternehmen digital funktionieren. Tun sie das nicht, dann suchen wir eben eine Alternative. Ich beobachte, dass unsere gesellschaftliche Toleranzgrenze, was schlechte digitale Prozesse angeht, deutlich gesunken ist.

HABEN SIE ZUM SCHLUSS NOCH EINEN GUTEN RAT FÜR DEN GKV-MARKT UND FÜR UNS?

Ich beobachte in vielen Unternehmen das gleiche Problem: Es wird ein bürokratischer Apparat aufgebaut, in dem jede Situation geregelt und vorgegeben ist. Im Laufe der Zeit entsteht ein Korsett, das die eigene Arbeit nicht nur monoton macht, sondern Mitarbeitern auch die Freude an ihrer Tätigkeit nimmt. Ich sehe so viele Organisationen, in denen gute und motivierte Mitarbeiter frustriert sind vom Bollwerk, das sie umgibt. Eine Mitarbeiterin sagte neulich zu mir: „Mir gehen langsam die Schleichwege aus.“ Sie meinte damit Optionsräume, die es ihr erlauben, die für die Organisation sinnvollen, aber von starren Prozessen nicht bedachten Entscheidungen zu treffen. Wenn die Corona-Krise uns etwas gelehrt hat, dann doch, dass wir nicht wissen können, was hinter der nächsten Ecke wartet. Statt mehr und mehr Prozesse zu definieren, sollten wir wieder mehr Schleichwege anlegen und mündige Mitarbeiter dazu motivieren, sinnvolle Entscheidungen zu treffen.

KUNDENUMFRAGE ZU CORONA KRANKENKASSEN ÜBER IHRE ERFAHRUNGEN

Wir haben gefragt, Krankenkassen haben geantwortet: Hier zeigen wir Ihnen nun die Ergebnisse unserer Umfrage rund um die Erfahrungen in der Corona-Zeit. Diese wollen wir als Grundlage nutzen, um für jede Krankenkasse die passende Lösung zu finden und gemeinsam in die Zeit nach Corona zu schauen.



WAS HAT SICH DURCH DIE CORONA-KRISE FÜR SIE PERSÖNLICH VERÄNDERT?

„Mehr Aufwände durch Telefonate und Konferenzen, daher **dauern Absprachen länger**. Fehlende persönliche Kontakte.“

„Abläufe zu Hause sind anders als am Arbeitsplatz, der **fehlende Kontakt zu den Kollegen** ist ein Problem. Es wird mehr telefoniert.“

„Die Vorgaben der Regierung wurden umgesetzt.“

„Persönlich eher weniger, jedoch hat sich der **Arbeitsalltag stark verändert**.“

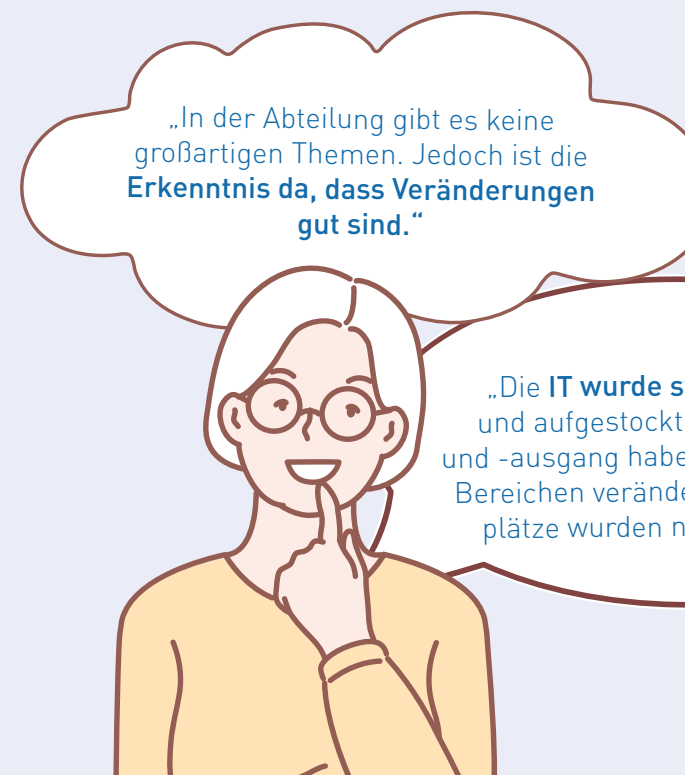
„Die Krise hat massive Auswirkungen auf den Beitragseinzug. Die **Mengen- und Fallzahlen sind stark angestiegen**.“

„Die **Arbeitsplätze** in den Büros **wurden angepasst** und stellenweise konnten Kollegen im Homeoffice arbeiten.“

„Die **Digitalisierung ging schneller voran**. Heimarbeitsplätze wurden schnell eingerichtet. Eine Aufrüstung der Telefonie ist geplant.“

„Die **Arbeitszeit wurde angepasst**, indem die Kernarbeitszeit aufgelöst und der Gleitzeitrahmen erweitert wurde. Zeitguthaben wurden abgebaut und Urlaub genommen.“

WELCHE KONKRETE VERÄNDERUNGEN HABEN SICH IN IHREM UNTERNEHMEN ERGEBEN?



„In der Abteilung gibt es keine großartigen Themen. Jedoch ist die Erkenntnis da, dass **Veränderungen gut sind**.“

„Die **IT wurde stark belastet** und aufgestockt. Der Postein- und -ausgang haben sich in einigen Bereichen verändert. Die Arbeitsplätze wurden neu gestaltet.“

„Die technische Entwicklung wurde stark beschleunigt. **Was nicht vorstellbar war, konnte auf einmal schnell umgesetzt werden**. Es wurden Möglichkeiten geschaffen, Online-Gespräche durchzuführen etc.“

„Der **Online-Service für die Versicherten soll noch besser werden**. Ansonsten nicht so viel, da vorher bereits ein großer Teil der Mitarbeiter im Homeoffice gearbeitet hat.“

WELCHE THEMEN UND BEREICHE HABEN SICH IN IHREM UNTERNEHMEN DURCH DIE CORONA-KRISE SIGNIFIKANT WEITERENTWICKELT?

„Die Mitarbeiter müssen die Digitalisierung spüren, indem sie entlastet werden. Die **ARGE GSV PLUS ist zuverlässig und immer offen für Neues**.“

„Eine große Herausforderung für die ARGE GSV PLUS wird der Bereich der Insolvenzen, da durch die Corona-Krise mit einem **starken Anstieg der Fallzahlen zu rechnen ist**.“

„Mit dem, was die **ARGE GSV PLUS für ihre Kunden leistet, sind wir zufrieden**. Vorerst besteht kein weiterer Unterstützungsbedarf.“

„Aufgrund der aktuellen Situation **verändern sich gefühlt ständig die Prioritäten**. Aktuell lässt sich somit schwer abschätzen, an welchen Stellen wir konkreten Unterstützungsbedarf haben.“

WELCHE HERAUSFORDERUNGEN SEHEN SIE FÜR DIE ZUKUNFT UND IN WELCHEN BEREICHEN SUCHEN SIE NACH UNTERSTÜTZUNG?



DIENSTLEISTUNGEN ROUTINELEISTUNGEN & INDIVIDUELLE KUNDENLÖSUNGEN

Es gibt einige Aufgaben, mit denen die Krankenkassen tagtäglich konfrontiert werden und die neben dem Tagesgeschäft zu bewältigen sind. Dazu gehört das Sortieren von Post und E-Mails genauso wie Beitrags-, Forderungs-, Finanz- und Meldungsmanagement.

Wir können Ihnen diese Aufgaben abnehmen, denn sie gehören zu unseren Routineleistungen. Darüber hinaus bieten wir individuelle Kundenlösungen wie die Bearbeitung von Prämien- und Bonusprogrammen oder die Bestandspflege der Familienversicherung. Mit diesen und weiteren Kompetenzbereichen entlasten wir unsere Kunden, damit diese sich auf das Wesentliche konzentrieren können – ihre Versicherten.

INDIVIDUELLE KUNDENLÖSUNGEN

Folgende Leistungen zählen u. a. zu unseren individuellen Kundenlösungen:

**BEARBEITUNG VON
PRÄMIEN- UND
BONUSPROGRAMMEN**

**BESTANDSPFLEGE
DER FAMILIEN-
VERSICHERUNG**

**BEFREIUNG VON
ZUZAHLUNGEN
NACH § 62 SGB V**

**PFLEGE-
VERSICHERUNG**

ROUTINELEISTUNGEN

Unsere Leistungen im Überblick:

**POSTEINGANG/
-AUSGANG**

**BEITRAGS-
MANAGEMENT**

**FORDERUNGS-
MANAGEMENT**

**FINANZ-
MANAGEMENT**

**MELDUNGS-
MANAGEMENT**



WIR BERATEN SIE GERN

Sie haben Fragen oder wünschen ein individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Leistungsangebot? Wir freuen uns auf Ihren Anruf.

Sinja Schönberger &
das Team Kundenmanagement
Telefon 040 20901-1144
kundenmanagement@argegsvplus.de

DAS NEUE GESICHT IN DER ABTEILUNG IT & ZENTRALE DIENSTE

AIMÉE PINGEL



Die ARGE GSV PLUS hat seit kurzem Unterstützung in der Abteilung IT & Zentrale Dienste bekommen: Mit Aimée Dorothea Pingel begrüßen wir die neue Leiterin der Abteilung bei uns. Auf dieser Seite stellt sich unsere neue Kollegin Ihnen einmal im Detail vor.

Mein Name ist Aimée Dorothea Pingel. Seit Anfang dieses Jahres leite ich die Abteilung IT & Zentrale Dienste bei der ARGE GSV PLUS am Standort Hamburg. Geboren und aufgewachsen bin ich in Norddeutschland. Das Licht der Welt erblickte ich in Wedel (Holstein), im „Hamburger Speckgürtel“. **Groß geworden bin ich in Pinneberg und Hamburg.** Nach Auszug aus dem elterlichen Haus lebte ich zwölf Jahre am Hamburger Hafen (Neustadt).

Nach bestandenem Abitur am Hamburger Kurt-Tucholsky-Gymnasium (vormals Gymnasium Bahrenfeld) begann ich mein Studium an der Uni Hamburg mit dem Hauptfach Sinologie, bildete mich jedoch auch in anderen Fächern fort, wie z. B. in systematischer Musikwissenschaft und Judaistik. **Später verlagerte ich meine Schwerpunkte und studierte letztendlich Medien- und Kommunikationswissenschaft.**

Mein Hobby war neben der Musik (ich habe mich als Rapperin versucht), dem Reitsport, dem Bücherlesen/-sammeln und Kung-Fu schon immer die IT. Als Kind ging ich heimlich an den 368er PC meines großen Bruders und probierte mich in DOS, natürlich zu dessen Unmut. Während der Oberstufe bastelte ich nebenbei gern an PCs/Macs herum, hatte Mitte/Ende der 90er mein erstes 56k-Modem und einen AOL-Internetzugang. Ich fing an, mir HTML auf meinem Mac Performa beizubringen, später kam CSS dazu und ich baute meine ersten Websites.

Neben dem Studium musste ich viel arbeiten, lernte viele Branchen kennen, und wie der Zufall es wollte, hatte ich damals **meinen ersten Berührungspunkt mit einem Kunden der ARGE GSV PLUS.** Ich jobbte bei der BKK Mobil Oil als studentische Aushilfe und unterstützte, wo Not an der Frau war, u. a. auch in der Poststelle. Heute ist die Poststelle der ARGE GSV PLUS ebenfalls in meiner Abteilung verankert.

In meiner Studentenzzeit begann **mein Einstieg in die berufliche IT-Welt:** im First Level Support der IT-Tochterfirma eines weltweit agierenden Hamburger Immobilienunternehmens.

2010 zog ich nach Leipzig, um an der dortigen Uni weiterzustudieren.



Im Jahre 2015 habe ich begonnen, mich **zur IT-System-Administratorin weiterzuqualifizieren** und legte die Prüfungen für ITIL v3 Foundation und den CCENT/CCNA Routing und Switching ab. Außerdem besuchte ich Kurse für MCSA 2012 sowie LPIC-1 und -2, legte aber aus Zeitmangel aufgrund eines neuen Jobs nur einen Teil der mehrstufigen MCSA-2012-Prüfungen ab.

Von 2016 bis Ende 2017 war ich als Service-Managerin E-Commerce für einen Jenaer/Thüringer IT-Dienstleister an den Standorten Leipzig, Jena und Bielefeld festangestellt, sowie in kleinem Rahmen als freie Consultant und Technikerin für den Antidiskriminierungsverein Sachsen in Leipzig aktiv.



Als Service-Managerin E-Commerce hatte ich die Projektierung und den Betrieb von Online-Shops, basierend auf den Frameworks Intershop und Hybris (SAP), in meiner Obhut. Ich war fachlich gegenüber Entwicklern und IT-Administratoren weisungsbefugt und erste Ansprechpartnerin unserer Key Customer in der Abteilung IT-Operation. **Im Jahre 2018 nahm ich ein neues Jobangebot an und kehrte damit wieder in meine Heimat Hamburg zurück.**

Hier sammelte ich weitere Erfahrungen als Cisco-Spezialistin Routing und Switching im Second Level Support einer Kölner IT- und Telekommunikationsfirma am Standort Hamburg. Auch hier konnte ich in großen Projekten (Rollouts) für zwei verschiedene Banken und zwei Reiseanbieter meine Fähigkeiten unter Beweis stellen.

Als Ausgleich zum Alltag zwischen Familie und Job habe ich meine **Leidenschaft für das Bouldern und Klettern entdeckt.** Wenn ich also nicht bei der Arbeit oder mit der Familie zu Hause bin, findet man mich am Felsen oder an der Kletterwand in der Halle.

Die Zeit als Cisco-Spezialistin Routing und Switching war befristet, und so kam es, dass ich mich Anfang 2020 bei der ARGE GSV PLUS vorstellen durfte. Seit Februar 2020 leite ich die Abteilung IT & Zentrale Dienste.

Der Job bringt mir viel Freude und lässt mich all die Erfahrungen, die ich in den letzten Jahren sammeln durfte, zum Einsatz bringen.

Ich bin herzlich aufgenommen worden und habe tolle Kolleginnen und Kollegen kennengelernt.

Es ist schön, ein Teil der ARGE GSV PLUS sein zu dürfen. Es gibt viele Herausforderungen, die meine Mitarbeiter und ich gemeinsam bewältigen und auch zukünftig stemmen werden, um das Unternehmen voranzubringen.



Aimée Dorothea Pingel
Abteilungsleiterin IT & Zentrale Dienste
Tel.: 040 20901-1160
aimee.dorothea.pingel@argegsvplus.de

DIGITALISIERUNG

DIE ZUKUNFT IST DIGITAL

Die Digitalisierung in der ARGE GSV PLUS schreitet voran. Im letzten Jahresbericht haben wir einen Einblick in die Digitalisierung unserer Poststelle geben können. Auch an dieser Stelle bleiben wir stets am Ball. Wir sind fortlaufend dabei, die OCR-Erkennung in unserer Poststelle zu optimieren. Aber nicht nur in der Poststelle schreiten wir bei der digitalen Transformation weiter voran.

In vielen anderen Bereichen im Unternehmen sind wir aktiv, um den Weg in die digitale Zukunft erfolgreich zu bestreiten.

Wir gehen verschiedenste Themen an, wie z. B. den digitalisierten Aktenplan, die Prozessautomatisierung oder alles rund um das mobile Arbeiten. Gerade das Thema mobiles Arbeiten hat durch Corona einen weiteren Schub bekommen.

DIGITALER AKTENPLAN

Im letzten Jahr haben wir begonnen, erste Ideen bezüglich eines digitalen Aktenplans zu entwickeln. Im ersten Schritt sollten unsere eigenen Dokumente und unser interner Schriftverkehr von einem analogen zu einem digitalen Aktenplan transformiert werden. War es im letzten Jahr nur ein Gedanke, so sind wir nun inmitten des Projekts. Unsere Ziele: schneller Zugriff auf unsere Inhouse-Post, mehr Überblick und eine bessere Zuordnung sowie die optimale Verwaltung unserer Dokumente. Das Ziel ist bald erreicht. Dieses Prinzip möchten wir zukünftig auch in der Poststelle fortführen.

PROJEKTMANAGEMENT DIGITAL

Weg vom klassischen Reißbrett und vom Whiteboard werden unsere Projekte inzwischen mit Unterstützung moderner Projektmanagementsoftware gesteuert. Diese Software wird gekoppelt mit einem neuen Ticketsystem und ermöglicht dadurch eine verbesserte Kontrolle sowie Zuweisung von Aufgaben im Allgemeinen und im Rahmen der Projekte, um schneller und effizienter zu werden und letztendlich die Servicequalität nach innen und außen zu erhöhen.

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA)

Weiterhin sind wir dabei, uns eine eigene RPA-Expertise innerhalb der IT aufzubauen. Dieses Wissen wird bereits heute in der Poststelle eingesetzt. Ebenso wird RPA auch für den Bereich BI (Business Intelligence) der ARGE GSV PLUS langfristig entwickelt werden. Im Ergebnis werden Zahlen aus dem BI-Bereich künftig schneller und in besserer Qualität geliefert, was dafür sorgt, dass wir noch effizienter und effektiver agieren können.

HOMEOFFICE UND MOBILES ARBEITEN – CORONA UND DIGITALES ARBEITEN

Homeoffice und mobiles Arbeiten unterscheiden wir, da jeweils unterschiedliche Anforderungen an die Arbeitsplatzgestaltung bestehen. Das Projekt Homeoffice war ursprünglich auf zwei Jahre angelegt. Durch die Corona-Krise wurde das Projekt jedoch so stark vorangetrieben, dass wir derzeit allen Mitarbeitern befristet die Möglichkeit der Heimarbeit anbieten können. Binnen 2 bis 3 Wochen und schon vor Beginn der ersten Corona-Maßnahmen durch die Bundesregierung sorgten wir dafür, dass ein digitales Arbeiten für unsere Mitarbeiter möglich wurde. Wir konnten dadurch unsere Mitarbeiter schützen und einen weiterhin reibungslosen Betrieb sichern. Ein mobiles Arbeiten war vorher nur einigen wenigen Mitarbeitern möglich, die keinerlei Berührungspunkte mit der Dienstleistungserbringung für unsere Kunden hatten. Unser Ziel ist es, dass wir zeitnah allen unseren Mitarbeitern auch dauerhaft Homeoffice ermöglichen können.

VIDEOKONFERENZEN

Bereits am Anfang der Corona-Krise haben wir an unseren Standorten Hamburg und Schwerin in geeigneten Konferenzräumen die Möglichkeit der Videotelefonie geschaffen. Parallel haben wir eine Videokonferenz-Software einem größeren Mitarbeiterstamm zugänglich gemacht – für den Fall, dass Videotelefonie im Homeoffice oder beim mobilen Arbeiten notwendig ist.

ZUKUNFT

Die Welt wird digitaler und die ARGE GSV PLUS auch. In den nächsten Monaten werden wir weiterhin unsere Expertise in der digitalen Transformation erweitern. Die bereits bestehenden Themen werden weiter ausgebaut und zum Abschluss gebracht. Ebenso arbeiten wir an neuen Ideen, die wir schrittweise gemeinsam mit den Mitarbeitern gestalten.



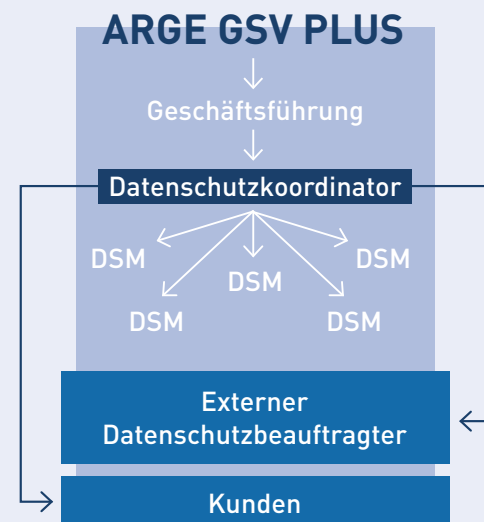
Aimée Dorothea Pingel
Abteilungsleiterin IT &
Zentrale Dienste
Tel.: 040 20901-1160
aimée.dorothea.pingel@
argesvplus.de

DATENSCHUTZ NICHTS GEHT ÜBER DIGITALE SICHERHEIT

Im Zuge der DSGVO haben wir die organisatorischen Strukturen des Datenschutzmanagements festgelegt. Diese bestehen aus einem externen Datenschutzbeauftragten (DSB), einem Datenschutzkoordinator (DSK) und mehreren Datenschutzmanagern (DSM) aus den verschiedenen Abteilungen.

Dem DSB obliegen dabei die gesetzlichen Aufgaben eines Datenschutzbeauftragten nach Art. 39 DSGVO. Der DSK stellt die Schnittstellen zu Kunden, zum externen Datenschutzbeauftragten, zum Unternehmen (Geschäftsführung) und zu den Datenschutzmanagern her. Er wirkt auf die Einhaltung der Vorgaben zur Rechenschaftspflicht hin und ist zuständig für die operative Koordination datenschutzrelevanter Vorgänge.

Die DSM unterstützen den DSK in den unternehmensweiten datenschutzrechtlichen Belangen innerhalb ihres entsprechend der Datenschutzorganisation festgelegten Bereichs. Sie unterstützen dabei, datenschutzrelevante Sachverhalte aufzunehmen, Informationen einzuholen und Regelungen zum Datenschutz zu kommunizieren.



DSGVO-WORKSHOP FÜR DIE DATENSCHUTZMANAGER

Der Aufgabenbereich eines Datenschutzmanagers (DSM) umfasst eine Vielzahl von Tätigkeiten. So unterstützt er nicht nur durch seine Zuarbeit den Datenschutzkoordinator, sondern ist ebenso für die praktische Umsetzung, die Durchführung und die Erstellung von Dokumenten wie Löschkonzepten und die Implementierung eines Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeiten verantwortlich.

Die DSM in den jeweiligen Abteilungen haben sich freiwillig zur Übernahme dieser Rolle bereit erklärt. Die Bereitschaft und das Engagement unserer Mitarbeiter zeigen, dass in unserem Unternehmen der Datenschutz einen hohen Stellenwert genießt.

Um das noch bestehende Defizit zwischen den fehlenden Kenntnissen im Datenschutzrecht einerseits und den hohen Anforderungen der DSGVO andererseits zu beseitigen, sollten die DSM in administrativen sowie subsidiären Aufgaben ausgebildet werden.

Dazu fand im November 2019 ein Inhouse-Workshop „Datenschutzkoordinator“ des TÜV Nord statt, in dessen Folge die DSM mit den bereits vorhandenen fachspezifischen Kenntnissen ihrer Abteilung und dem dann erworbenen praktischen Wissen zum Thema Datenschutz ihre Funktion nunmehr vollumfänglich ausüben können.

Anhand konkreter Beispiele aus der Praxis wurde in diesem eintägigen Datenschutzseminar auf die Themen Datenschutzmanagement, Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten, Datenschutzfolgenabschätzung und Löschkonzept eingegangen. Am Ende des Seminars erhielten alle Teilnehmer ein entsprechendes Teilnahmezertifikat.

Die DSM haben damit die praktischen Fähigkeiten erworben, die es ihnen ermöglichen, in ihrer jeweiligen Abteilung DSGVO-Konformität herzustellen. Eine fachspezifische Umsetzung des Datenschutzes in den einzelnen Abteilungsprozessen und die Sicherstellung von Qualitätsstandards sind damit gewährleistet.

Mit unserem integrierten Datenschutzmanagement haben wir die Weichen für die Zukunft gestellt – mit dem klaren Ziel, dass die Verarbeitung der Sozial- und personenbezogenen Daten unserer Kunden und Mitarbeiter jederzeit datenschutzkonform erfolgt.



DATENSCHUTZKOORDINATOR

SEMINAR DATENSCHUTZBEAUFTRAGTER (TÜV) INKL. PRÜFUNG FÜR DEN DATENSCHUTZKOORDINATOR

Bereits seit Februar 2008 ist Andrea Rosenberg bei der ARGE GSV PLUS beschäftigt. Sie hat verschiedene Bereiche durchlaufen und war dabei in der Vollstreckungs- und Insolvenz Sachbearbeitung tätig. Ab Februar 2012 fungierte sie als Projektmanagerin und hat zuletzt u. a. das Projekt zur DSGVO geleitet.

Im April 2019 hat sie zunächst kommissarisch und am 01.08.2019 final die Rolle des Datenschutzkoordinators übernommen.

Bereits im Projekt konnte sich Frau Rosenberg ein umfangreiches Fachwissen zum Thema Datenschutz selbstständig aneignen. Dieses Wissen wollten wir durch ein Seminar vertieft wissen. Daher hat Frau Rosenberg beim TÜV

Nord im November 2019 das Seminar Datenschutzbeauftragter (TÜV) mit anschließender Prüfung absolviert – ein Seminar, vollgepackt mit Informationen. Es wurde nicht nur Grundlagenwissen für die tägliche Arbeit vermittelt, sondern es erfolgte auch eine Auseinandersetzung mit sämtlichen rechtlichen Änderungen im Zusammenhang der DSGVO. So wurde u. a. der rechtssichere Umgang mit personenbezogenen Daten vermittelt und es erfolgte eine Betrachtung der organisatorischen Ausgestaltung sowie der Aspekte der technischen und organisatorischen Maßnahmen im betrieblichen Datenschutz.

Nach vier Tagen mit umfangreichen Inhalten, spannenden Geschichten aus dem Alltag der Referenten (allesamt Datenschutzbeauftragte oder Anwälte im Datenschutzrecht) stand die Prüfung an, die Frau Rosenberg bestand, was sie mit einem entsprechenden Zertifikat nachweisen kann.

INTERNES DATENSCHUTZAUDIT

Die Einhaltung des Datenschutzes hat bei uns höchste Priorität. Nachdem mit der Geltung der DSGVO zahlreiche Neuerungen im Bereich Datenschutz auf uns als Unternehmen und Dienstleister zugekommen waren, wollten wir uns selbst im Rahmen eines internen Audits auf den Prüfstand stellen. Hier ging es vor allem um die interne Überprüfung der Prozessfähigkeit und des Managementsystems, damit erforderlichenfalls rechtzeitig Verbesserungs- und Anpassungsmaßnahmen eingeleitet werden können. Darüber hinaus sehen wir darin die Generalprobe vor der Kür – also eine Vorbereitung auf künftige externe Auditierungen.

Bereits im Dezember vergangenen Jahres hat an den Standorten Hamburg und Schwerin ein internes Datenschutzaudit stattgefunden. Im Abschlussgespräch mit unseren externen Datenschutzbeauftragten wurden den Erwartungen entsprechend keine gravierenden Punkte festgestellt. Wir freuen uns über das gute Fazit, denn dies zeigt, dass wir bereits die richtigen Schritte unternommen haben. Wir wollen uns jedoch nicht auf den Lorbeeren ausruhen, sondern auch künftig stetig an dem immens wichtigen Thema Datenschutz weiterarbeiten.



Andrea Rosenberg
Referentin der Geschäftsleitung
Tel.: 040 20901 - 1190
andrea.rosenberg@argegsvplus.de

LEARNING MANAGEMENT SYSTEM NEW WORK DURCH PERSÖNLICHE WEITERENTWICKLUNG



DIE ARGE-AKADEMIE: NEW WORK BEI DER ARGE GSV PLUS

Die ARGE GSV PLUS fördert als moderner Arbeitgeber Arbeitskonzepte des digitalen und vernetzten Zeitalters. New Work ist wohl aktuell die prominenteste dieser neuen Arbeitsformen und umfasst alternative Arbeitsmodelle, die Agilität, Selbstständigkeit und Individualität in den Vordergrund rücken. **Wissen als zentrale Ressource** nimmt hierbei eine wichtige Rolle ein. Jederzeit und überall verfügbares Wissen, die einfache und schnelle Anpassung von Trainings oder die selbstständige Weiterentwicklung – **das sind praktische Umsetzungen von New Work in der Personalentwicklung der ARGE GSV PLUS.**

Durch den Einsatz eines Learning Management Systems in der **ARGE-Akademie** bietet die ARGE GSV PLUS einen smarten Beitrag im Sinne von New Work. Ein ARGE-Akademie-Team erstellt qualitativ hochwertige Trainings. So konnten beispielsweise schnell und unkompliziert die neuen Hygieneregeln vermittelt und dokumentiert werden. Solche kurzen Lernsequenzen werden **Learning-Nuggets** genannt. Die Inhalte können schnell erstellt und flexibel in den Arbeitsalltag integriert werden.

Unser Autorenteam ist stets darauf bedacht, den Lernerfolg durch interaktive Einbindung des Nutzers zu gewährleisten. Fragesequenzen und das Entdecken von neuen Inhalten durch Klickschaltflächen beziehen den Anwender aktiv ein und fordern ihn. Das Training macht Spaß: Gamification statt einer simplen PowerPoint-Präsentation, um durch didaktische Mittel **Nachhaltigkeit** zu erreichen.

Die Lerninhalte erhalten eine professionelle, einheitliche Optik, und die Lernerfolge lassen sich nachverfolgen. So bleiben wir in einem stetigen Austausch mit unseren Mitarbeitern und stellen sicher, dass unsere Qualitätsansprüche erfüllt werden. Die Mitarbeiter sehen, welche Trainings ihnen persönlich zugewiesen wurden und welche allgemein zu Verfügung stehen. Durch diese Wahlmöglichkeit wird eine **selbstständige Weiterbildung** insbesondere zu fachfremden Themen ermöglicht. Der Informationsfluss ist damit schnell und gezielt.



Die Personalentwicklung ist mit E-Learning im digitalen Zeitalter angekommen und erreicht durch eine denkbar einfache Online-Lösung unbegrenzt viele Mitarbeiter. In Zeiten der Corona-Krise wird besonders deutlich: **Man erreicht die Anwender einfach und unkompliziert.** So setzen inzwischen auch staatliche Bildungsträger wie Universitäten und Schulen auf digitale Lernkonzepte.

E-Learning stellt nur eine Facette einer ganzheitlichen Personalentwicklung dar. Moderne Mitarbeiterqualifizierung basiert auf einem **Learning Management System (LMS)**. Es handelt sich hierbei um eine Software, die verschiedene Anwendungen der Personalentwicklung abbildet. Dazu gehört beispielsweise die Verwaltung und Administration der Trainings. Ein LMS umfasst zudem einen Autorenbereich, in dem **eigene, zum Unternehmen passende Trainings** erstellt werden können. Eine einfache Handhabung des Autorenbereichs stellt zudem ein einheitliches Corporate Design sicher.

Das eigentliche Online-Training (E-Learning) kann dann dem Mitarbeiter zur Verfügung gestellt werden. Aber was ist, wenn ein virtuelles Meeting nicht ausreicht? Ein LMS bietet durch **Blended Learning** auch hier eine Lösung. Blended Learning ist eine integrierende Kombination aus E-Learnings und Präsenzveranstaltungen. Man erstellt beispielsweise eine Trainingsreihe, deren Start- und Abschlussrunde jeweils eine Präsenzveranstaltung ist, bei der einzelne Lerneinheiten aber virtuell vermittelt werden.

Das Gesamtpaket eines LMS besteht also aus Administration, Erstellung von eigenen Lerninhalten (Authoring), E-Learning und Blended Learning. Mit diesen Bausteinen werden die Vorteile einer digitalen Personalentwicklung vollumfänglich genutzt. Es werden durch multimediale Kanäle wie Bild, Ton und Text verschiedene Sinnesorgane angeregt. Ein Best-Practice-Beispiel ist es, dem Anwender eine Geschichte zu erzählen und spielerisch Wissen zu vermitteln: **nachhaltige Wissensvermittlung durch Gamification.**

Eine interaktive Einbindung des Anwenders hat denselben Effekt. Außerdem werden die Mitarbeiter durch den virtuellen Raum angeregt, sich auszutauschen und zusammenzuarbeiten. Speziell beim Blended Learning entstehen neue Lernzirkel, die Interaktion anregen. Zusammenfassend kann man sagen, dass ein LMS ein Muss für moderne Personalarbeit ist. Ein LMS bedient nämlich einen der wichtigsten Aspekte des New-Work-Trends: **Agilität, Interaktion und Flexibilität durch persönliche Weiterentwicklung.**



NACHHALTIGE MITARBEITERQUALIFIKATION

STEIGERUNG VON MOTIVATION UND LERNBEREITSCHAFT

MASSGESCHNEIDERTE, INDIVIDUELLE LERNINHALTE

ZUGRIFFSMÖGLICHKEIT UND AGILITÄT

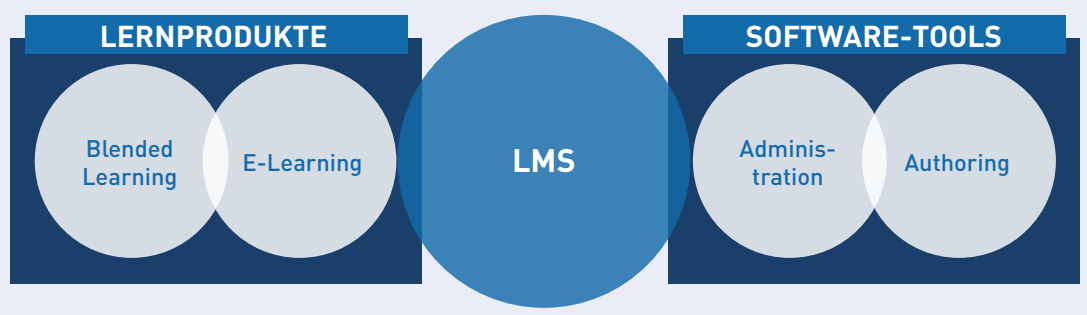
KOSTEN- UND RESSOURCENEFFIZIENZ

TRANSPARENTES QUALIFIKATIONSANGEBOT

SELBSTSTÄNDIGE WEITERENTWICKLUNG

LERNERFOLGE FESTHALTEN

**EINHEITLICHE TRAININGS
IM CORPORATE DESIGN**



Annika Fuhrken
Personalreferentin
Tel.: 040 20901 - 1116
annika.fuhrken@
argegsvplus.de

ARBEITEN BEI DER ARGE GSV PLUS VIELE VORTEILE FÜR MITARBEITER

Aus einer lockeren Idee in der Kaffeeküche entstand ein tolles Mitarbeiterprojekt und eine nutzenstiftende Lösung für uns als ARGE GSV PLUS.

„So läuft es immer bei uns: Die besten Ideen zur Mitarbeiterbindung entstehen nicht bei der Beauftragung einer fremden Unternehmensberatung, sondern in den Köpfen unserer rund 170 Mitarbeiter“, sagt Stefan Neumann, Personalleiter der ARGE GSV PLUS. Häufig sahen wir uns in der letzten Zeit mit der Situation konfrontiert, dass unsere Mütter und Väter ihre Kinder ad hoc nicht mehr in der Tagesbetreuung unterbringen konnten. Für diese Fälle bietet die ARGE GSV PLUS nun eine einfache Lösung: **Die Kinder können einfach mitgebracht werden!**

Hierzu wurde ein bis dahin ungenutztes Büro komplett ausgeräumt und zunächst auf den notwendigen Arbeitsschutzstandard gebracht. An viele Details musste gedacht werden: abschließbare Fenstergriffe, Steckdosenabdeckungen und weiche Stoßkanten an den drei neuen Schreibtischen. **Sicherheit ist ein hoher Wert bei der ARGE GSV PLUS.** Auch an einer leicht zu reinigenden Spielecke durfte es nicht fehlen. Sogar nach der Eröffnung des Eltern-Kind-Raumes feilten die Mütter und Väter, die immerhin 75% unserer Mitarbeiterschaft ausmachen, an der Ausstattung. Es werden Spielzeuge und Bücher ausgetauscht und für die Zukunft ist noch ein kinderfreundliches Wandbild geplant.

Natürlich braucht es bei der Nutzung auch ein paar einfache Spielregeln, die zu beachten sind, denn die Betreuung bleibt weiterhin in den Händen der Eltern. Uns geht es dabei um eine gute Kooperation. Unsere Eltern bekommen als Ad-hoc-Möglichkeit eine temporäre Notfallunterbringung, stehen uns aber auch als Mitarbeiter weiterhin zur Verfügung: **eine echte Win-win-Situation.**

Familienfreundlichkeit wird bei uns insgesamt großgeschrieben. Beispielsweise entsteht derzeit ein Homeoffice-Modell, welches den Mitarbeitern erlaubt, ihre Arbeit in Gänze von zu Hause aus zu erledigen. Die Rückmeldungen der Kollegen sind überwältigend, was uns ein Ansporn ist, das Thema weiter voranzubringen. Allerdings sind auch viele Details zu betrachten und Fragen zu beantworten, denn qualitativ halb fertige Lösungen sind nicht das Markenzeichen der ARGE GSV PLUS!

Seit Jahrzehnten erprobt ist unser Altersversorgungsmodell. Neben der Entgeltumwandlungskomponente bieten wir den Kollegen derzeit auch eine Zuzahlung zum monatlichen Eigenanteil. Wir nehmen unsere Verantwortung für einen sorgenfreien Ruhestand unserer Mitarbeiter nach einem erfüllten Arbeitsleben sehr ernst.

Aber auch während des Arbeitslebens schaffen wir als ARGE GSV PLUS Erleichterung. Mobilitätsfragen beantworten wir mit einem besonderen Special: **Unsere Mitarbeiter erhalten einen Zuschuss zum öffentlichen Nahverkehr.** Allerdings wissen wir, dass der öffentliche Nahverkehr nicht überall so komfortabel ausgebaut ist wie in Hamburg. Deshalb erhalten alle anderen Mitarbeiter Mobilitätzuschüsse über eine Gutscheinkarte. Zudem beschäftigen wir uns auch intensiv mit der Gestaltung des Arbeitsumfeldes



und des Gesundheitsschutzes. Bereits im Jahre 2019 haben wir damit begonnen, die Arbeitsplätze nach neusten Erkenntnissen umzugestalten. **Kommunikation und Ergonomie waren Themen, die uns bewegten.** Wir konnten bis heute viel verändern. Die Schreibtische werden Schritt für Schritt gegen höhenverstellbare Modelle ausgetauscht. Dabei werden gleichzeitig Lärmschutzkomponenten integriert.

Auch unsere kostenfreie herbstliche Gripeschutzimpfung erfreut sich seit Jahren großer Beliebtheit. **Wie richtig wir liegen, zeigt die epidemiologische Entwicklung.**

Ein starker Rücken ist die Grundlage für ein langes, gesundes Berufsleben im Büro. Bereits 2019 konnten wir eine Kooperation mit einer Fitnesskette schließen, von der viele unserer Mitarbeiter zu sehr guten Konditionen profitieren. Häufig treffen sich die Kollegen vor Ort, um gemeinsam zu trainieren, und nicht selten wird das Training auch zur Kommunikation und zum Austausch genutzt.

In unseren Niederlassungen wurden **unsere Kaffeeküchen und Pausenräume zu Kommunikationszentren** ausgebaut und mit Bücherborden ausgestattet. Unsere Mitarbeiter können sich aus dem Regal Bücher entleihen oder eigene Bücher dazustellen: **Transfer von Fachwissen leicht gemacht!** Aber auch die eine oder andere Novelle oder Weltliteratur à la Doktor Schiwago steht zur Auswahl bereit.

Beim Transfer von Fachwissen und Know-how verlassen wir uns nicht nur auf unsere Bücherwände. Die ARGE-Akademie steht als Synonym für **unsere Online-Akademie.** E-Learning, Blended Learning und Tutorials sind für uns keine Fremdwörter. Die Akademie bündelt das Wissen innerhalb der ARGE GSV PLUS und stellt es der breiten Mitarbeiterschaft zur Verfügung. **Intransparente Know-how-Silos** kennen wir hier bei uns nicht. Auf der anderen Seite können wir auch Trainings und Seminare externer Anbieter integrieren. **Unsere Mitarbeiter können an jedem Ort der Welt und zu jeder Zeit auf unsere Bildungsangebote zurückgreifen.** Mehr Flexibilität gibt es nicht. Selbst wiederkehrende **Pflichtfortbildungen sind zu einem Kinderspiel geworden,** denn unsere Mitarbeiter gehen nicht zur Schulung, sondern die Bildungsmaßnahme kommt zu ihnen.

In allen Lebensbereichen ist die ARGE GSV PLUS nicht nur ein Arbeitgeber, sondern auch ein **langfristiger Unterstützer ihrer Mitarbeiter.** Denn nur passende Lösungen, die wir als Dienstleister stets unseren Kunden anbieten, möchten wir adäquat auch intern unseren Mitarbeitern zukommen lassen.



Stefan Neumann

Abteilungsleiter
Personal
Tel.: 040 20901 - 1110
stefan.neumann@
argegsvplus.de

HERAUSFORDERUNG CORONA MITARBEITER ERZÄHLEN VON IHREN ERFAHRUNGEN

CORONA ALS TÄGLICHER BEGLEITER – SO HAT UNSER FÜHRUNGSTEAM DIE NEUE SITUATION BISHER ERLEBT

Wie schnell doch die Zeit vergeht: Einige von uns befinden sich jetzt schon seit März 2020 im mobilen Arbeiten. Für uns alle war das eine sehr aufregende Zeit. Denn nichts war uns wichtiger, als unsere Mitarbeiter in Sicherheit zu wissen und unsere Dienstleistungen weiter am Leben zu erhalten. Wir waren nicht darauf eingestellt, auf einen Schlag so viele Mitarbeiter ins mobile Arbeiten zu schicken. Die ersten Fragen, die sich uns stellten: Woher weiß ich, wie es meinem Team geht? Wie gut funktioniert die Technik zu Hause? Und auch: Wie gut können wir unter Berücksichtigung der neuen Anforderungen an unseren privaten Tagesablauf unsere Dienstleistungen sicherstellen?



Im Nachhinein betrachtet, können wir sagen, dass diese Krise uns allen als Arbeitgeber, Führungskraft und Mitarbeiter einiges abverlangt hat. Wieder einmal konnten wir beweisen, dass wir ein verlässlicher Partner für unsere Kunden sind. Uns als Führungsteam hat die Situation gezeigt, dass wir als Unternehmen gemeinsam mit unseren Mitarbeitern, die das Herzstück unseres Unternehmens sind, zu mehr in der Lage sind, als nur Dienstleister zu sein.

Wir konnten erste Erfahrungen sammeln, wie es ist, wenn wir auf Distanz miteinander arbeiten und wir uns nicht mehr jeden Tag im Büro begegnen. Es hat sich gezeigt, dass wir uns auf unsere Mitarbeiter verlassen können und auch in Zukunft an mehreren Standorten – egal ob zu Hause oder in der Firma – unsere Dienstleistungen vollumfänglich erbringen werden.

Wir sehen mit dieser ungeplanten „Testphase“ eine große Chance, uns als Arbeitgeber und Führungskräfte auf die Zukunft vorzubereiten. Dies bedeutet, dass es für uns keine Rolle mehr spielen wird, wo wir sitzen. Unsere Dienstleistungen können wir von überall erbringen.

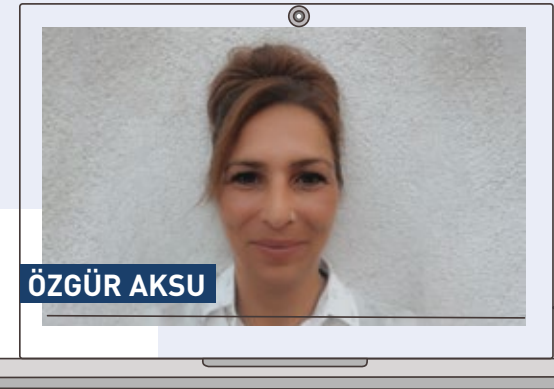


Dominique Anthes
Abteilungsleiterin
Beiträge/Vollstreckung/Insolvenz
Tel.: 040 20901 - 1300
dominique.anthes@
argegsvplus.de

Ich kann hier nur sagen, dass wir als Führungsteam stolz auf unsere Mitarbeiter sind! Innerhalb kürzester Zeit kehrte eine gewisse Routine in den Tagesablauf ein, die Mitarbeiter und auch wir sind regelmäßig im Austausch. Die Dienstleistungserbringung wurde auch in dieser schwierigen Zeit sichergestellt, und obwohl die Belastung an vielen Stellen sehr hoch ist, trägt wirklich jeder sein absolut Bestes dazu bei, dass wir unsere Kunden auch unter diesen Bedingungen maximal zufriedenstellen. Dieser schnelle und unvorbereitete Einschnitt in unsere Organisation hat gezeigt, dass wir als Team perfekt zusammenarbeiten. Denn trotz technischer oder persönlicher Hürden verlief diese Phase ziemlich reibungslos.

NACHGEFRAGT – WIE SIEHT DAS MOBILE ARBEITEN AUS

Özgür Aksu ist eine langjährige Mitarbeiterin der ARGE GSV PLUS und als Sachbearbeiterin in der Abteilung Beiträge tätig.



ÖZGÜR AKSU

WIE IST DEINE EINSTELLUNG ZUM MOBILEN ARBEITEN?

Mir gefällt das mobile Arbeiten gut, ich arbeite gern von meinem Schreibtisch aus. Ich kann mir die Arbeitszeiten flexibel einteilen und arbeite dadurch ungestört und konzentriert.

WAS HAT SICH FÜR DICH VERÄNDERT?

Ich erspare mir den täglichen Weg zur Arbeit. Dadurch habe ich mehr Zeit für den Haushalt und meine Kinder.

WIE LÄSST SICH MOBILES ARBEITEN MIT DEINEM FAMILIENALLTAG IN EINKLANG BRINGEN?

Das mobile Arbeiten ermöglicht mir, flexibel zu arbeiten und gleichzeitig als Mutter da zu sein. Meinen Arbeitstag kann ich nun früher beginnen und bereits am frühen Nachmittag habe ich Zeit für meine Familie. Vorher war mir ein früherer Arbeitsbeginn kaum möglich, da ich meinen Sohn in der Regel zur Kita bringe. Durch Kita- und Schulausfall gestaltet sich das Arbeiten oft schwierig, was jedoch durch die zeitliche Flexibilität im mobilen Arbeiten kompensiert wird.

WIE SIEHST DU DIE ZUKUNFT DER ARGE GSV PLUS IN BEZUG AUF MOBILES ARBEITEN?

Meiner Meinung nach sollten wir an dem Konzept festhalten, da es sowohl für die ARGE GSV PLUS als Arbeitgeber als auch für uns als Arbeitnehmer vorteilhaft ist. Es müssen weniger Büroflächen bereitgestellt werden und gleichzeitig kommt uns Mitarbeitern die Zeitersparnis zugute.

WIE IST DIE ARGE GSV PLUS ALS ARBEITGEBER MIT DEM THEMA CORONA UMGEGANGEN?

Sie hat schnell reagiert und uns Mitarbeitern direkt die Heimarbeit ermöglicht. Für mich als Angehörige einer Risikogruppe war die Umstellung wichtig. Im mobilen Arbeiten sehe ich eine präventive Maßnahme, um einer möglichen Ansteckung vorzubeugen.



INTERVIEW: DIE MÖGLICHKEITEN NACH CORONA SIND GUT

Tina Gaebel ist seit 2018 bei der ARGE GSV PLUS tätig und betreut den Bereich Büro- und Facilitymanagement sowie interne Services.



TINA, DEM FACILITYMANAGEMENT KAM IN DER CORONA-KRISE EINE GROSSE BEDEUTUNG ZU. KANNST DU BESCHREIBEN, WAS DICH BEWEGT HAT?

Generell beschäftige ich mich mit allen technischen und organisatorischen Fragen, die die physischen Standorte betreffen. Dazu gehört auch die Beschaffung von Arbeits- und Verbrauchsartikeln des täglichen Bedarfs.

Insbesondere in der Anfangsphase hatten wir Schwierigkeiten, die notwendigen Handdesinfektionsmittel zu beschaffen. Die Vorräte wurden sukzessive aufgebraucht und konnten nur schwer nachbeschafft werden. Es ist uns dennoch gelungen. Alle anderen Verbrauchsartikel spielten im Rahmen der Nachbeschaffung keine große Rolle. Auch Artikel, die man als Normalbürger im Supermarkt nur noch schwer bekam, konnten wir durch krisengerechte Vorbereitung jederzeit bereitstellen. Durch unsere dezentrale Struktur mit zentraler Organisation hatten wir auch die Möglichkeit, Hygieneartikel zwischen den Standorten zu tauschen. Der Erfolg, gut durch die Krise zu gehen, ergab sich auch aus einer bedarfsgerechten und gut organisierten Lagerhaltung und einer klaren Kommunikation.

WIE HAT DIE RAUMPLANUNG WÄHREND DER CORONA-ZEIT GEKLAPPT?

Wir konnten schon sehr früh vielen Mitarbeitern Heimarbeitsplätze anbieten. Daher hat es nie einen wirklichen Engpass in den Büros gegeben. Insgesamt hat auch die Zusammenarbeit mit dem explizit für die Corona-Krise zusammengestellten Notfallteam sehr gut geklappt. Es wurden vorausschauende Entscheidungen getroffen, die dann mit einem überschaubaren Aufwand umgesetzt werden konnten. Auch die technische Anbindung der heimischen Arbeitsplätze wurde von Seiten der IT sehr schnell realisiert.

GLAUBST DU, DASS DIE ARBEIT VON ZU HAUSE AUS EIN ZUKUNFTSFÄHIGES MODELL IST?

Ja, die Möglichkeit wurde bisher gern angenommen. Für mich selbst hat es zunächst keine Auswirkungen, da ich meine Arbeit fast ausschließlich am Standort Hamburg ausführen kann. Einzelne Themen wie Einkauf und Reporterstellung eignen sich dennoch für eine Tätigkeit von zu Hause aus, wobei mir sicherlich etwas fehlen würde, wenn ich die Kollegen nicht mehr träfe. Vielleicht entwickelt sich das Homeoffice-Modell auch noch ein Stück weiter in Richtung mobiles Arbeiten.

WIE STEHST DU GENERELL ZU DEN BENEFITLEISTUNGEN, DIE JA BEI UNS PLUSPUNKTE HEISSEN?

Es ist prima, dass ein eher kleines Unternehmen ein so breites Angebot bereithält. Insbesondere die sportlichen Angebote finde ich überzeugend. Ein großes Highlight ist auch der sehr breite Arbeitszeitkorridor. So eine hohe Flexibilität erlebt man selten. Bis die ARGE-GSV-PLUS-Zuzahlungen zur Altersversorgung in meinem Fall wirken, vergehen noch ein paar Jahre. Aber bereits früh an die Rente zu denken, zahlt sich später aus.

WIE SIEHST DU DIE ZEIT NACH CORONA?

Ich vermute, dass die Heimarbeitsangebote so überzeugend sind, dass viele Mitarbeiter gern weiter von zu Hause aus arbeiten möchten. Meine eigene Tätigkeit wird sich hier dann auch verändern, was für mich selbstverständlich in Ordnung ist. Ich freue mich darauf, mit der ARGE GSV PLUS die nächsten Schritte zu gehen und die Zukunft mitzuschreiben.

CORONA BEWEGT UNS ALLE – DANIELA BRAASCH IM INTERVIEW

Daniela Braasch ist seit 18 Jahren Mitarbeiterin im Unternehmen und betreut als Teamleiterin fünf Kunden der ARGE GSV PLUS.

WAS SIND IN DER CORONA-KRISE DEINE GRÖSSTEN HERAUSFORDERUNGEN?

Die Dienstleistungen der ARGE GSV PLUS sind gefragt wie nie. Wir sind Partner und Feuerwehr unserer Kunden und das macht mich und mein Team sehr stolz. Unser Auftrag im Rahmen der Sozialversicherung trägt zu Corona-Zeiten mit dazu bei, kleine und große Probleme der versicherten Unternehmen zu lindern.

WOVON SPRICHT DU GENAU?

Bedingt durch die Corona-Krise sind viele Unternehmen in eine finanzielle Schieflage geraten. Durch die zügige Bearbeitung der dadurch erheblich gestiegenen Zahl der Stundungsanträge konnten wir einen Beitrag für unsere Kunden und das Gemeinwohl leisten.

HABT IHR UNTERSTÜTZUNG BEKOMMEN?

Den ersten Ansturm haben wir abteilungsübergreifend gemeinsam in den Teams bewältigt. Schritt für Schritt verändert die Krise jedoch unsere Arbeitsabläufe. So konnte durch mehr technische Lösungen eine Entlastung erreicht werden.

HAT EIN GROSSTEIL DEINER KOLLEGEN BEREITS FRÜH DIE ARBEIT VON ZU HAUSE AUS AUFGENOMMEN?

Ja! Die Mehrheit der Mitarbeiter – mich einbezogen – sind sehr glücklich damit. Die Arbeit von zu Hause aus entlastet



nicht nur, sondern hat auch einen Wohlfühleffekt. Die Fahrzeiten in einem Flächenland wie Mecklenburg-Vorpommern sind teilweise erheblich. Das fällt weg. Auch die hohe Flexibilität der Arbeitszeit trägt dazu bei, Beruf und Privatleben besser in Einklang zu bringen. Gleichwohl ist die Kommunikation anspruchsvoller geworden. Was früher in der Kaffeeküche quasi nebenbei geklärt wurde, läuft heute über Videokonferenzen. Es gibt mehr gesteuerte und weniger zufällige Kommunikation. Glücklicherweise hat die ARGE GSV PLUS sehr schnell reagiert und u.a. Seminare und virtuelle Konferenzräume zur Verfügung gestellt. Persönlich leite ich meinen Feierabend durch eine ritualisierte Handlung ein, um für eine gute Work-Life-Balance zu sorgen: Der Laptop wird zugeklappt und mit einem Handtuch abgedeckt.

WIE SIEHST DU DIE ARGE GSV PLUS DER ZUKUNFT?

Vor meinem geistigen Auge sehe ich, wie das coronabedingte mobile Arbeiten nahtlos in eine Homeoffice-Struktur mündet. Die Vorteile liegen auf der Hand – insbesondere wenn ich an die Mütter mit Betreuungsaufgaben denke –, wengleich Homeoffice auch nicht für jeden geeignet ist. Eine asymmetrische Arbeitsstruktur mit 50% der Kollegen in der Heimarbeit wird dann Standard. Die Mitarbeiter mit hohem Austauschbedürfnis oder Unterstützungsbedarf – z. B. in der Einarbeitungsphase – finden in einer deutlich kleineren Niederlassung ihr berufliches Zuhause. Unser Weg dorthin muss gar nicht mehr so lang sein. Vielleicht beginnt die Zukunft schon bald.

UMZUG GLEICHER STANDORT, NEUE VORAUSSETZUNGEN

Seit Anfang 2018 bestand Unklarheit über den Verbleib des Standorts Hamburg in der Usedomstraße. Unser Vermieter beabsichtigte, in absehbarer Zeit das Gebäude ganz oder teilweise anders zu nutzen. Aufgrund der kurzen Kündigungsfrist von zwölf Monaten haben wir uns in den Folgemonaten intensiv mit den Optionen Verbleib in der Usedomstraße unter geänderten Rahmenbedingungen oder Umzug an einen anderen Standort beschäftigt. Viele Gespräche mit dem jetzigen Vermieter und potenziellen neuen Vermietern folgten. Letztendlich haben wir uns für den Verbleib in der Usedomstraße entschieden.

Neben geänderten Mietkonditionen war mit Abschluss des neuen Mietvertrages auch eine Verkleinerung der Büroflächen verbunden. Da wir bereits in der Vergangenheit Büroflächen optimieren und damit den Raumbedarf verringern konnten, war dies unproblematisch. Die entfallende Bürofläche im 1. OG konnte in den bereits angemieteten Stockwerken 4 und 5 kompensiert werden. Somit standen Umbauten und ein Umzug an.

Zur strukturierten Umsetzung der Aufgaben haben wir uns für eine Durchführung im Projekt entschieden. Bei der Umzugsplanung waren nämlich nicht nur unsere Mitarbeiter zu berücksichtigen, sondern auch die für die Dienstleistungserbringung erforderlichen technischen Geräte (Kuvertier- und Frankiermaschine, Drucker, Postöffnungsmaschine und Scanner). Zudem fand der Umzug während des laufenden Betriebes statt. Dabei sollte das Tagesgeschäft nicht bzw. so wenig wie möglich gestört werden. Des Weiteren haben wir unsere Organisationsform auf den Prüfstand gestellt und uns bewusst dem Thema Desksharing als Möglichkeit für die Zukunft gewidmet. Desksharing eignet sich optimal für agile Arbeitsweisen. Dabei

können unsere Mitarbeiter abteilungsweise frei ihren täglichen Arbeitsplatz wählen. Die vorhandenen Arbeitsplätze werden so optimal besetzt und ungenutzte Flächen besser genutzt.

Wir versprechen uns davon mehr Kreativität und Flexibilität in unserer Organisation. Daneben erhoffen wir uns mit dieser modernen Arbeitsatmosphäre positive Effekte durch einen wechselnden und erhöhten Austausch zwischen den Mitarbeitern, eine gesteigerte Empathie untereinander sowie einen stetigen Informationsfluss im gesamten Unternehmen. In diesem Zusammenhang haben wir elektrisch höhenverstellbare Schreibtische angeschafft, denn wir verstehen Steh-Sitz-Tische als die Büroarbeitsplätze der Zukunft. Unsere bisherigen Arbeitsplätze waren nicht nur unter optischen Gesichtspunkten veraltet. Durch den bereits vorgenommenen Ersatz von Röhrenmonitoren durch Flachbildmonitore sowie das zentrale Drucken hatte der digitale Wandel bereits Einzug in unsere Büros gehalten. Aufgrund der Digitalisierung der dienstleistungsrelevanten Unterlagen der letzten 20 Jahre konnten wir eine moderne und weitestgehend digitale Arbeitsweise im „papierarmen“ Büro realisieren. Folglich waren die Schreibtische nunmehr gänzlich überdimensioniert.

Unsere neuen Arbeitsplätze sind jetzt ergonomisch ausgestaltet, da sie sich individuell an die Körpergröße der Mitarbeiter anpassen lassen. Damit beugen diese präventiv Rückenerkrankungen vor. Wir sehen darin eine Investition in die Gesundheit unserer Mitarbeiter und erhoffen uns davon eine Steigerung der Leistung, der Konzentrationsfähigkeit und der Motivation sowie eine Minimierung von krankheitsbedingten Ausfallzeiten.

Damit Desksharing umsetzbar ist, benötigen unsere Mitarbeiter natürlich auch Stauraum für Privates. Roll- und Standcontainer sind zentral auf den Fluren aufgestellten Spinden und Garderoben gewichen. Das bereits in der ARGE GSV PLUS verankerte Thema Clean Desk wird dadurch noch intensiver gelebt. Mit allen getroffenen Maßnahmen stellen wir die Weichen für die Zukunft sowohl als zuverlässiger und leistungsfähiger Dienstleister für unsere Kunden als auch für unsere Mitarbeiter und unser Unternehmen als attraktiver Arbeitgeber.



Andrea Rosenberg
Referentin der
Geschäftsleitung
Tel.: 040 20901 - 1190
andrea.rosenberg@
argesvplus.de

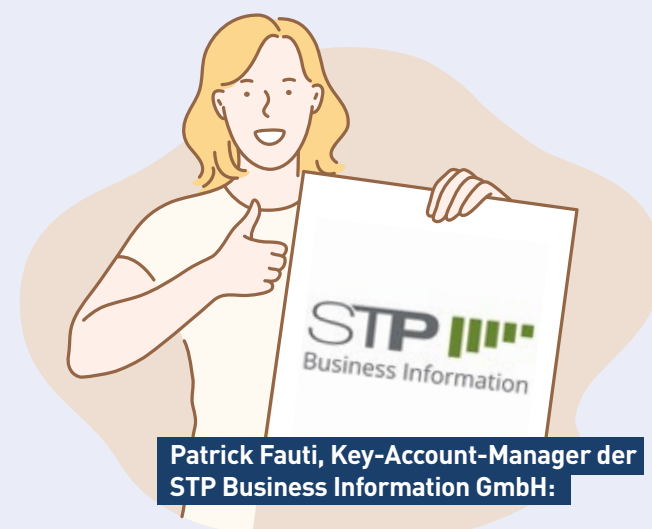


GESELLSCHAFTER UND PARTNERSCHAFTEN GEMEINSAM DIE ZUKUNFT GESTALTEN

Seit unserem letzten Jahresbericht haben wir unseren Kunden- und Gesellschafterkreis weiter stärken können. Wir begrüßen die SKD BKK und die WMF Betriebskrankenkasse und freuen uns auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit.



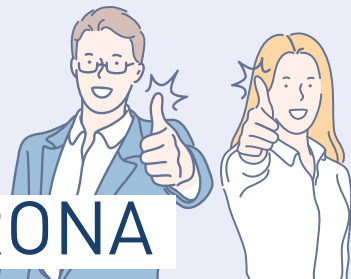
Mittlerweile haben sich zwölf Krankenkassen dazu entschlossen, Gesellschafter der ARGE GSV PLUS zu sein. Ein Beitritt kann auch für Ihre Krankenkasse Vorteile bringen. Sprechen Sie uns gern an!



Bereits im vergangenen Jahr haben wir Vorbereitungen getroffen, um die manuelle Recherche zu laufenden Insolvenzfällen in der Sachbearbeitung fortschrittlicher und damit automatisierter zu gestalten. Hier haben wir mit der STP Business Information GmbH einen starken und verlässlichen Partner mit entsprechendem Know-how gefunden.

„Die STP Business Information GmbH ist Spezialist für intelligente Datenservices in den Bereichen Big Data, Adressmanagement und Informationsautomatisierung. Sie ist Teil der 1993 gegründeten STP Gruppe mit Sitz in Karlsruhe. Als Legal-Tech-Unternehmen entwickelt und vermarktet die Gruppe Lösungen für Kanzleien, Rechtsabteilungen, Insolvenzverwaltung und Sanierungsberatung sowie für Insolvenzgerichte in Deutschland – ganz aktuell mit Fokus auf die Automatisierung von Workflows. Heute arbeiten über 200 Mitarbeiter am Erfolg der mehr als 2.000 Kunden in Europa.“

NEUE ENTWICKLUNGEN KEIN STILLSTAND TROTZ CORONA



ERFOLGREICHE RE-ZERTIFIZIERUNG NACH DIN EN ISO 9001:2015: AUDITIERUNG TROTZ CORONA

Ein funktionierendes und etabliertes Qualitätsmanagement ist einer unserer Grundsteine für stetige Weiterentwicklung und Verbesserung. Daher lässt die ARGE GSV PLUS ihr Qualitätsmanagementsystem (QMS) regelmäßig nach den Vorgaben der Qualitätsmanagementnorm DIN EN ISO 9001:2015 überprüfen.

Im August 2020 war es wieder so weit und zwei Auditoren der TÜV NORD CERT GmbH haben unser QMS zwei Tage lang geprüft. Die aktuellen Rahmenbedingungen haben uns dabei vor neue Herausforderungen gestellt, denn fast alle Audits sollten remote per Videokonferenz durchgeführt werden. Dank unserer strategischen Initiative Videokonferenz waren wir auch hier hervorragend aufgestellt und konnten den Auditoren einen reibungslosen Ablauf gewährleisten.

Das Ergebnis des Audits: Wir können voller Stolz die erfolgreiche Re-Zertifizierung unseres QMS bekannt geben. Auch dieser Erfolg bestätigt unseren hohen Anspruch an uns selbst. Ein besonderer Dank geht an unsere Mitarbeiter. Von den Auditoren der TÜV NORD CERT GmbH gab es viel positives Feedback, insbesondere, dass der Fokus auf den Kunden sowie unser Qualitätsanspruch erlebbar sind.



DIGITALES FORMULAR CENTER

Wir haben bereits letztes Jahr im Rahmen unserer Digitalisierungsstrategie begonnen, uns intensiv mit einer weiteren Digitalisierung interner Prozesse zu beschäftigen, um so unsere Dienstleistungen noch effizienter zu gestalten. Insbesondere vor dem Hintergrund, dass Themen wie Homeoffice und mobiles Arbeiten immer weiter in den Vordergrund rücken. Denn nur so können wir auch weiterhin unsere Prozesse zeit- und qualitätsgerecht bearbeiten.

Durch die Corona-Krise erwarten wir zudem im Bereich unserer Dienstleistungen einen starken Anstieg der Anträge auf Teilzahlung von in Not geratenen Firmen. Vollständig digitalisierte Prozesse, die vom rechtsgültigen Antrag bis zur vollständigen Bearbeitung in der Krankenkassensoftware alle Schritte abdecken, sind hier unser künftiges Ziel. So wurde u. a. in einem „Proof of Concept“ (PoC) bereits erfolgreich ein vollständiger digitaler Bearbeitungsprozess („Digitales Formular Center – DFC“) getestet und für die weitere Nutzung in den Systemen oscar® und BITMARCK 21cInG vorbereitet.



AKTUELLE ZAHLEN, DATEN, FAKTEN ALLES AUF EINEN BLICK

ZAHLEN IM VERGLEICH 2018/2019



**16 KUNDEN, DAVON
12 GESELLSCHAFTER**

ZAHLEN ZUR CORONA-KRISE 31.05.2020



VERMÖGENSLAGE

AKTIVA (WERTE IN TAUSEND €)	31.12.2019	PASSIVA (WERTE IN TAUSEND €)	31.12.2019
A. ANLAGEVERMÖGEN		A. EIGENKAPITAL	
I. IMMATERIELLE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE	95	I. AUSGEGEBENES KAPITAL	
		1. GEZEICHNETES KAPITAL	300
II. SACHANLAGEN	107	2. NENNBETRAG EIGENER ANTEIL KAPITAL	-13
SUMME A	202		287
		II. KAPITALRÜCKLAGE	8
B. UMLAUFVERMÖGEN		III. GEWINNVORTRAG	2540
I. VORRÄTE		IV. JAHRESÜBERSCHUSS/-FEHLBETRAG	383
1. UNFERTIGE LEISTUNGEN	310	SUMME A	3217
II. FORDERUNGEN UND SONSTIGE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE		B. RÜCKSTELLUNGEN	
1. FORDERUNGEN AUS LIEFERUNGEN UND LEISTUNGEN	974	1. STEUERRÜCKSTELLUNGEN	11
2. SONSTIGE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE	14	2. SONSTIGE RÜCKSTELLUNGEN	306
III. KASSENBESTAND, GUTHABEN BEI KREDITINSTITUTEN	2773		318
SUMME B	4071	C. VERBINDLICHKEITEN	
		1. ERHALTENE ANZAHLUNGEN AUF BESTELLUNGEN	598
C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN	150	2. VERBINDLICHKEITEN AUS LIEFERUNGEN UND LEISTUNGEN	103
		3. SONSTIGE VERBINDLICHKEITEN	188
			888
	4423		4423

ERTRAGSLAGE

GESCHÄFTSJAHR (WERTE IN TAUSEND €)	2019
UMSATZERLÖSE	9533
ERHÖHUNG ODER VERMINDERUNG AN FERTIGEN UND UNFERTIGEN ERZEUGNISSEN	42
BETRIEBSLEISTUNG	9575
PERSONALAUFWAND	-6924
ABSCHREIBUNGEN	-139
SONSTIGER BETRIEBLICHER AUFWAND	-1980
BETRIEBSAUFWAND	-9043
SONSTIGE BETRIEBLICHE ERTRÄGE	39
BETRIEBSERGEBNIS	571
FINANZERGEBNIS	-3
NEUTRALES ERGEBNIS	0
ERGEBNIS VOR ERTRAGSTEUERN	568
STEUERN	-185
JAHRESERGEBNIS	383



WIR SIND DAS PLUS

