

## **Digital, mit gesundem Personal. Psychische Ressourcen nutzen, Stressoren meiden.**

Oliver HASSELMANN

*Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung GmbH  
Neumarkt 35-37, 50667 Köln*

**Kurzfassung:** Im Zuge der digitalen Transformation verändern sich die Arbeitsanforderungen. Für mehr als die Hälfte der Beschäftigten haben die Arbeitsbelastungen aufgrund der Digitalisierung zugenommen. Insbesondere Arbeitsvolumen, Termindruck, Arbeitsdichte, Komplexität sowie die Anforderung mehrere Aufgaben parallel bewältigen zu müssen belasten die Beschäftigten. Zusätzlich empfinden viele der Befragten die Entgrenzung der Arbeit und die Erwartung der ständigen Erreichbarkeit als belastend. Damit wirkt sich die Digitalisierung auf die psychische Gesundheit der Beschäftigten aus.

Gleichzeitig verspürt ca. ein Drittel der Beschäftigten eine deutliche Verbesserung der Arbeitsbedingungen durch die Digitalisierung. Es gelingt ihnen Arbeit und Privates zu vereinen, sie verfügen über mehr Handlungs- und Entscheidungsspielräume und verspüren körperliche Entlastung im Zuge der Digitalisierung.

Daraus ergibt sich die Frage, wie es gelingen kann, die belastenden Faktoren zu minimieren und gleichzeitig die positiven Effekte in der Arbeitswelt 4.0 zu fördern? Welche Kriterien sind zu berücksichtigen, um das Wohlbefinden der Beschäftigten sowie einen gesundheitsförderlichen Lebens- und Arbeitsstil unter digitalen Bedingungen zu ermöglichen?

Entscheidende Schlüsselfaktoren sind unter anderem die mitarbeiterorientierte Gestaltung der Arbeitsbedingungen, der Unternehmensorganisation sowie die Unternehmens- und Führungskultur.

**Schlüsselwörter:** Digitalisierung, psychische Belastung, psychische Gesundheit, Gesundheitsressourcen, Arbeitswelt 4.0, digitale Transformation

### **1. Ressourcen und Belastungen für die psychische Gesundheit in der digitalen Arbeitswelt**

Repräsentative Befragungen, wie der DGB-Index Gute Arbeit (2016) oder der BMAS Digitalisierungsmonitor (2015) machen deutlich, dass sich die Arbeitsbedingungen aus Perspektive der Beschäftigten durch die Digitalisierung verändern. Die Ergebnisse machen zwei wesentliche Trends deutlich. Zunehmende Belastungen auf der einen Seite stehen gesundheitsförderlichen und entlastenden Effekten gegenüber (siehe Abbildung 1).

Konkret bedeutet dies, dass ca. die Hälfte der Beschäftigten einen Anstieg der Arbeitsbelastung empfindet. Knapp zwei Drittel machen die Digitalisierung dafür verantwortlich, dass Arbeitsvolumen sowie Termin- und Zeitdruck gestiegen sind. Außerdem kommt es zu einer Arbeitsverdichtung. Das bedeutet nicht nur eine Zunahme der Aufgaben, sondern oft entfallen Routinetätigkeiten, die zum Beispiel durch Crowdworker, Automatisierung oder intelligente Software bzw. Roboter übernommen

werden. Übrig bleiben die anspruchsvollen Tätigkeiten und die Arbeitsintensität steigt (INQA 2016). Phasenweise Entlastung durch Routineaufgaben entfällt für viele Beschäftigte. Ein weiterer belastender Aspekt der genannt wird, ist das Gefühl verstärkt kontrolliert zu werden. Als Beispiel sind hier Kurier- oder Paketfahrer zu nennen, die über GPS-Systeme nicht nur vom Arbeitgeber verfolgt werden können, sondern deren Position, Verweildauer und ähnliches via Internet gleichzeitig für die Kunden einsehbar sind. Schließlich beklagen sich ca. 2 Drittel der Beschäftigten darüber, dass die Anforderung vielfältige Vorgänge gleichzeitig bearbeiten zu müssen im Zuge der Digitalisierung zunimmt.

Daraus lässt sich ableiten, dass in vielen Unternehmen die digitale Gestaltung der der Arbeitsbedingungen die Risikofaktoren für die psychische Gesundheit (Lohman-Haislah 2012) nicht ausreichend berücksichtigt werden. Das bestätigen auch die Arbeitsunfähigkeitsdaten der Krankenkassen. Die Ausfallzeiten aufgrund psychischer Erkrankungen steigen seit den 2000ern kontinuierlich an und liegen laut wissenschaftlichem Institut der AOK (Meyer et al. 2018) heute hinter den Muskel-Skelett- und den Atemwegserkrankungen an dritter Stelle der Arbeitsunfähigkeitsdiagnosen. Demnach entfielen 11,2% aller Ausfalltage der AOK-Versicherten Beschäftigten im Jahr 2017 auf die psychischen Erkrankungen. Es muss klar gesagt werden, dass die Entwicklung der psychischen Erkrankungen von vielfältigen Faktoren abhängig ist und kein belastbarer Kausalzusammenhang zwischen Digitalisierung der Arbeitswelt und Entwicklung der psychischen Erkrankungen herzustellen ist, jedoch ist die Tendenz dorthin gut erkennbar.

Umgekehrt gehen mit der Digitalisierung vielfältige positive Effekte für die Gesundheit der Beschäftigten einher, die allerdings mit ca. einem Viertel bis einem Drittel der Nennungen weniger ausgeprägt sind. 21% der Beschäftigten können Dank der Digitalisierung ihr Privatleben besser mit dem Berufsleben vereinen und fühlen sich dadurch entlastet. Hierbei spielen insbesondere Möglichkeiten des räumlichen und zeitlichen mobilen Arbeitens eine Rolle. Ein Drittel der Befragten verspürt körperliche Entlastung durch die Digitalisierung. Dies ist mit technischen, digitalen Hilfsmitteln zu erklären, die sowohl beim Heben und Tragen schwerer Lasten unterstützen als auch kognitive Hilfestellungen geben können. Schließlich nehmen für ca. ein Drittel der Beschäftigten die Entscheidungs- und Gestaltungsspielräume zu, was



**Abbildung 1:** Effekte der Digitalisierung auf die Arbeitsbedingungen, eigene Darstellung (DGB-Index, BMAS Digitalisierungsmonitor)

diese als Gesundheitsressource empfinden.

Unabhängig von Be- oder Entlastung verspüren fast alle Befragten (knapp 80%) die Notwendigkeit, sich ständig fortbilden zu müssen, um mit den Veränderungen Schritt halten zu können. Dies bestätigt die Entwicklung zum lebenslangen Lernen und kann vielfältig bewältigt werden. Entscheidend ist, darauf zu achten, dass sich Beschäftigte in den Bereichen fortbilden, die tatsächlich benötigt werden und Lernerfolge erfahren, indem sie ihre neuen Kenntnisse sowohl im Betrieb als auch für die persönliche Entwicklung gewinnbringend anwenden können. Werden die neuen Qualifikationen nicht benötigt und verlaufen die Kompetenzen im Sande führt auch das zu Unmut und kann für die Betroffenen ein Belastungsfaktor werden (Abel 2018).

Die Betrachtung der Zahlen ist einerseits besorgniserregend, da die psychischen Belastungen im Zuge der Digitalisierung vielerorts keine Berücksichtigung bei der Gestaltung der Arbeitsbedingungen finden. Andererseits zeigen die Zahlen, dass es noch deutliche Gestaltungs- und Verbesserungspotentiale gibt. Es muss also die Frage gestellt werden, wie es gelingen kann, die belastenden Faktoren zu minimieren und gleichzeitig die positiven Effekte in der Arbeitswelt 4.0 zu fördern? Welche Kriterien sind zu berücksichtigen, um das Wohlbefinden der Beschäftigten sowie einen gesundheitsförderlichen Lebens- und Arbeitsstil unter digitalen Bedingungen zu ermöglichen und wo befinden sich die wesentlichen Spannungsfelder?

## **2. Handlungs- und Spannungsfelder für die psychische Gesundheit**

Bei der Gestaltung der digitalen Arbeitswelt kommt es für Betriebe zunächst darauf an, neue technische Entwicklungen zu kennen und zu wissen, wie diese in die Geschäftsprozesse einzubringen sind, um Produktivitäts-, Innovations-, Effizienz- und letztlich Wettbewerbsvorteile generiert werden können. Zum Beispiel ermöglichen digitale Technologien, die Vernetzung Beispiel Prozessen, Arbeitsmitteln, Beschäftigten, Objekten, die bisher voneinander getrennt waren und nun in Echtzeit, automatisiert gesteuert werden können (Cernavin & Lemme 2018). Entscheidend ist, dass sich solche Entwicklungen meist nicht auf einzelne Unternehmensbereiche beschränken sondern den gesamten Betrieb betreffen. Daneben spielt der Umgang mit den Daten, auf denen digitale Arbeitsprozesse in der Regel beruhen, eine wichtige Rolle. Hier sind Unternehmen angehalten, die gesetzlichen Rahmenbedingungen zu beachten und die Persönlichkeitsrechte der Mitarbeitenden zu respektieren. Damit könnte bereits der Belastungsfaktor „zunehmende Kontrolle“ reduziert werden (Offensive Mittelstand 2018).

Ein häufiges Dilemma bei der Gestaltung neuer technologischer Prozesse ist, dass diese von Programmierern und Ingenieuren geplant und umgesetzt werden, die Soft-Skills sowie das Wohlbefinden der Beschäftigten und die gesundheitsförderliche Gestaltung finden dabei lediglich im Umfang der gesetzlichen Bestimmungen für den Arbeits- und Gesundheitsschutz Berücksichtigung. Es ist empfehlenswert bereits im Zuge der Planung Präventionsexperten einzubinden, die nicht nur, die gesundheitsförderlichen Aspekte kennen und einbringen, sondern auch die psychischen Belastungen neuer Systeme, neuer Prozesse und neuer Organisations- und Kommunikationsstrukturen bewerten und optimieren können (Baumann et al. 2018).

Unabhängig davon, welche exakten digitalen Konzepte und Technologien im Betrieb zum Einsatz kommen, sind die folgenden Handlungsfelder für psychische Be-

lastungen besonders relevant. Grundsätzlich kommt es immer auf die Gestaltung an, ob eine neue Technologie, ein neuer Prozess oder Struktur belastend oder gesundheitsförderlich wirkt. Besonders im Zuge der Digitalisierung wird diese Ambivalenz deutlich.

Neben den in den Unterkapiteln etwas detaillierter dargestellten Aspekten, sind auch die Schnittstellen sowie die Rollenverteilung und Handlungsführerschaft zwischen Mensch und Maschine zentrale Aspekte für die psychische Gesundheit. Darüber hinaus sind der Arbeits- und Lebensstil sowie die Thematik der digitalen Sucht weitere Handlungsfelder, die für die psychische Gesundheit von Bedeutung sind, an dieser Stelle aber nicht weiter ausgeführt werden (Hasselmann et al. 2018).

### *2.1 Unternehmenskultur und Führung*

Unternehmen müssen sich bewusst machen, dass mit der Digitalisierung auch ein Wandel der Unternehmenskultur, des sozialen Miteinanders, der Kommunikation sowie der Führung und der Arbeitsorganisation einhergehen. Um psychische Belastungen zu reduzieren, ist es wichtig, von vorne herein Transparenz über die Notwendigkeit der Veränderungen zu schaffen und die Mitarbeitenden als Experten für ihren Arbeitsplatz zu beteiligen. Dies fördert nicht nur die Akzeptanz und das Vertrauen gegenüber Veränderungen sondern reduziert auch Ängste, den Arbeitsplatz zu verlieren. Es ist darauf zu achten, dass Beschäftigte ausreichend Kompetenzen und Eingewöhnungszeiten erhalten, um den richtigen Umgang mit neuen Systemen, Arbeitsmitteln, Kommunikationswegen oder Prozessen umgehen zu lernen.

Eine zentrale Rolle in der digitalen Arbeitswelt spielt die Führungskultur. Die digitale Arbeitswelt ist durch einen hohen Grad an Flexibilität gekennzeichnet. Feste Arbeitsstrukturen sind immer weniger charakteristisch und direkte Führung (Command and Control) weicht indirekten, ergebnisorientierten Steuerungsformen. Es zählt weder Zeit noch Aufwand, lediglich das Ergebnis ist ausschlaggebend. Damit erhalten Beschäftigte mehr Handlungs- und Gestaltungsspielräume, laufen aber gleichzeitig Gefahr sich selbst zu gefährden, wenn die Ziele, die Ressourcen oder die Informationen nicht realistisch sind (Chevalier & Kaluza 2015).

### *2.2 Arbeitszeit und Arbeitsort*

Flächendeckendes Internet und mobile Endgeräte sowie cloudbasierte Datenmodelle ermöglichen jederzeit und von überall den Zugriff auf betriebliche Daten und erlauben so völlig neue mobile Arbeitsformen. Für viele Tätigkeiten ist es nicht mehr notwendig, im Betrieb am Arbeitsplatz zu sein. Sie lassen sich von beliebigen Orten aus erledigen. Hierzu gehören mittlerweile nicht nur Dienstleistungsaufgaben und Wissens- sowie Bildschirmarbeit. Es ist genauso gut möglich Maschinen oder komplexe Anlagen aus der Ferne zu warten, sich Experten aus aller Welt hinzuzuziehen. Damit gehen weitreichende Veränderungen der Arbeitsbedingungen einher, die unter anderem die Work-Life-Balance betreffen. Dabei ist es sehr individuell, wie die mobile Arbeitsgestaltung gesundheitsförderlich wirkt bzw. sich psychische Belastungen vermeiden lassen. Grundsätzlich gilt, dass Zeitsouveränität und Handlungsspielräume von den meisten Beschäftigten als Gesundheitsressource empfunden werden. Oftmals kommt es dabei zum Verschmelzen von Berufs- und Privatleben (Work-Life-Blending). Das heißt, der Beschäftigte ist in der Regel auch während seiner privaten Zeit erreichbar, hat aber große Gestaltungsfreiheit und kann umgekehrt auch während der Arbeitszeit private Dinge erledigen. Ob diese Praxis als belastend oder entlastend empfunden wird, hängt von der jeweiligen Persönlichkeit, der Lebensphase, der Kompetenzen und Qualifikationen sowie weiteren Faktoren ab. Für Betriebe

ist es ratsam auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse der Beschäftigten einzugehen und zu versuchen Modelle zu finden, die ein möglichst breites Spektrum abbilden können. Es hat sich gezeigt, dass allgemeingültige Maßnahmen (z. B. Abschalten der Server bei VW nach 21 Uhr) niemals die Bedürfnisse aller abdecken können (Hasselmann et al. 2018).

### **3. Diskussion**

Die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsbedingungen sind vielschichtig, ambivalent und betreffen alle Unternehmensbereiche. Im Zuge der Veränderungen nehmen die psychischen Belastungen und gesundheitliche Folgeerscheinungen in der Arbeitswelt zu. Gleichzeitig zeigt sich, dass die Digitalisierung auch großes Potential für die Entlastung der Beschäftigten sowie die gesundheitsförderliche und mitarbeiterorientierte Gestaltung der Arbeitsbedingungen bietet. Es muss also darum gehen, diese Potentiale zu heben und die zunehmenden Belastungen zu reduzieren.

Das ist keine leichte Aufgabe, da viele, insbesondere kleine und mittlere, Unternehmen mit der digitalen Transformation vor einer ihrer größten Herausforderungen stehen. Oftmals unterliegen die Marktverhältnisse und die Entwicklung der Geschäftsfelder disruptiven Prozessen, die nicht vorhersehbar sind. Als Unternehmer gilt es den Überblick zu behalten und zu wissen, welche neuen Technologien für die betrieblichen Geschäftsprozesse sinnvoll sind und wie sie praxistauglich zu implementieren und anzuwenden sind, wie der Umgang mit den Daten zu handhaben ist und wie neue Systeme kompatibel zu bestehenden Lösungen integriert werden können. Bei dieser Fülle von Fragestellungen werden das Wohlbefinden und die psychische Gesundheit der Beschäftigten häufig vernachlässigt. Doch genau das ist der Fehler und nur kurzfristig gedacht. Schließlich bietet der Wandel bzw. die Neuausrichtung der Prozesse die ideale Gelegenheit von Beginn der Planung, die Beschäftigten mit einzubeziehen, die Arbeitsbedingungen mitarbeiterorientiert und gesundheitsförderlich zu gestalten. Dementsprechend sollten auch Präventionsexperten hinzugezogen werden, die diese Aspekte in die Strategie, die Unternehmenskultur und die Planungen integrieren.

Ein weiterer Fehler ist häufig, dass bei der Einführung digitaler Prozesse die Reichweite dieser auf das soziale Miteinander, die Unternehmens- und Führungskultur und die Kommunikation unterschätzt werden. Mit jeder technologischen Veränderung geht auch ein Wandel der Unternehmenskultur einher. Dies sollte ebenfalls von Beginn an mitgedacht werden (Frost et al. 2018).

### **4. Fazit**

Nach der anfänglichen 4.0-Euphorie, werden die vernetzten Technologien, die sich und die Arbeitsprozesse in Echtzeit und selbstlernend steuern und optimieren, zunehmend zum Alltag gehören. Ähnliches haben wir bereits mit dem Einsatz und der flächendeckenden Verbreitung von Smartphones erlebt. Gleichzeitig macht sich der demographische Wandel in Form von älteren Belegschaften und zunehmendem Fachkräftemangel bemerkbar. Im nächsten Schritt müsse die Technologien so genutzt und eingesetzt werden, dass sie eine Lösung für diese demografischen Fragen bietet. Ein wesentlicher Schlüssel dazu sind das Wohlbefinden und die Gesundheit der Beschäftigten zu erhalten und zu fördern. Im Zuge der Digitalisierung ist dabei zu besonders auf die psychische Gesundheit zu achten.

### **5. Literatur**

- Abel Jörg (2018): Kompetenzentwicklungsbedarf für die digitale Arbeitswelt. Hg. v. FGW Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung e.V. Düsseldorf.
- Baumann Anja, Cernavin Oleg Frost Martina Georg Arno Große Klaus Hasselmann Oliver Icks Annette Schröter Welf Zittlau Katrin (2018): Betriebliche Prävention 4.0. In: Oleg Cernavin, Welf Schröter und Sascha Stowasser (Hg.): Prävention 4.0. Analysen und Handlungsempfehlungen für eine produktive und gesunde Arbeit 4.0. Wiesbaden: Springer, S. 3–20.
- Cernavin Oleg, Lemme Gordon (2018): Technische Dimensionen der 4.0-Prozesse. In: Oleg Cernavin, Welf Schröter und Sascha Stowasser (Hg.): Prävention 4.0. Analysen und Handlungsempfehlungen für eine produktive und gesunde Arbeit 4.0. Wiesbaden: Springer, S. 21–57.
- Chevalier Anja, Kaluza Gert (2015): Indirekte Unternehmenssteuerung, selbstgefährdendes Verhalten und die Folgen für die Gesundheit. Psychosozialer Stress am Arbeitsplatz. Hg. v. Bertelsmann Stiftung (Gesundheitsmonitorq, 2015 01). Online verfügbar unter [https://gkm-institut.de/files/uebergkm/publikationen/aktuell/newsletter\\_gesundheitsmonitor.pdf](https://gkm-institut.de/files/uebergkm/publikationen/aktuell/newsletter_gesundheitsmonitor.pdf), zuletzt geprüft am 10.01.2019.
- Daniel Arnold, Susanne Steffes Stefanie Wolter (2015): Monitor: Mobiles und entzerrtes Arbeiten. Aktuelle Ergebnisse einer Betriebs- und Beschäftigtenbefragung. Hg. v. BMAS. Berlin.
- Frost Martina, Terstegen Sebastian Altung Ufuk Adenauer Sybille Jeske Tim (2018): Führung und Organisation in der Arbeitswelt 4.0. In: Oleg Cernavin, Welf Schröter und Sascha Stowasser (Hg.): Prävention 4.0. Analysen und Handlungsempfehlungen für eine produktive und gesunde Arbeit 4.0. Wiesbaden: Springer, S. 159–187.
- Hasselmann Oliver, Meyn Christina Schröder Julia Sareika Corinna (2018): Gesundheit in der Arbeitswelt 4.0. In: Oleg Cernavin, Welf Schröter und Sascha Stowasser (Hg.): Prävention 4.0. Analysen und Handlungsempfehlungen für eine produktive und gesunde Arbeit 4.0. Wiesbaden: Springer, S. 231–268.
- INQA - Initiative neue Qualität der Arbeit (Hg.) (2016): Kein Stress mit dem Stress. Lösungen und Tipps für gesundes Führen. Mit vielen Arbeitshilfen und Praxisbeispielen. BKK Dachverband e.V. Bönen. Online verfügbar unter [http://psyga.info/elearningtool/de/pdf/psyGA\\_Handlungshilfe\\_Beschaeftigte.pdf](http://psyga.info/elearningtool/de/pdf/psyGA_Handlungshilfe_Beschaeftigte.pdf), zuletzt geprüft am 10.01.2019.
- Institut DGB-Index Gute Arbeit (Hg.) (2016): DGB-Index Gute Arbeit. Der Report 2016. Wie die Beschäftigten die Arbeitsbedingungen in Deutschland beurteilen. Die Digitalisierung der Arbeitswelt - eine Zwischenbilanz aus Sicht der Beschäftigten. Unter Mitarbeit von Markus Holler. Berlin.
- Lohman-Haislah Andrea (2012): Stressreport Deutschland 2012. Psychische Anforderungen, Ressourcen und Befinden. Berlin/Dortmund/Dresden.
- Meyer Markus, Wenzel Jenny Schenkel Antje: Krankheitsbedingte Fehlzeiten in der deutschen Wirtschaft im Jahr 2017. In: Bernhard Badura, Antje Ducki, Helmut Schröder, Joachim Klose und Markus Meyer (Hg.): Sinn erleben - Arbeit und Gesundheit. Zahlen, Daten, Analysen aus allen Branchen der Wirtschaft (Fehlzeiten-Report, 2018), S. 331–536.
- Offensive Mittelstand - Gut für Deutschland (2018): Potenzialanalyse Arbeit 4.0. Künstliche Intelligenz für die produktive und präventive Arbeitsgestaltung nutzen: Ein Selbstbewertungscheck zur Einführung der neuen 4.0-Technologien. Bönen. Online verfügbar unter <https://www.check-arbeit40.de/check-arbeit40/daten/mittelstand/index.htm>, zuletzt geprüft am 18.01.2019.



Gesellschaft für  
Arbeitswissenschaft e.V.

## **Arbeit interdisziplinär analysieren – bewerten – gestalten**

65. Kongress der  
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

Professur Arbeitswissenschaft  
Institut für Technische Logistik und Arbeitssysteme  
Technische Universität Dresden

Institut für Arbeit und Gesundheit  
Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung

27. Februar – 1. März 2019

---

## **GfA-Press**

---

**Bericht zum 65. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 27. Februar – 1. März 2019**

**Professur Arbeitswissenschaft, Institut für Technische Logistik und Arbeitssysteme,  
Technische Universität Dresden;  
Institut für Arbeit und Gesundheit, Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, Dresden**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.  
Dortmund: GfA-Press, 2019  
ISBN 978-3-936804-25-6

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

**Schriftleitung: Matthias Jäger**

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet:

- den Konferenzband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Konferenzband oder Teile daraus in Print- und/oder Nonprint-Medien (Webseiten, Blog, Social Media) zu verbreiten.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

**Screen design und Umsetzung**

© 2019 fröse multimedia, Frank Fröse

[office@internetkundenservice.de](mailto:office@internetkundenservice.de) · [www.internetkundenservice.de](http://www.internetkundenservice.de)