

Beiträge der Regionalen Kompetenzzentren der Arbeitsforschung zu menschenwürdiger Arbeit und Wirtschaftswachstum (SDG 8)

Mandy WÖLKE¹, Anja BRÜCKNER¹, Vera B. RICK²,
Katharina MÜLLER-EPPENDORFER³, Jennifer LINK⁴, Verena NITSCH²

*¹ Institut für Angewandte Informatik e. V.,
Goerdelerring 9, D-04109 Leipzig*

*² Institut für Arbeitswissenschaft, RWTH Aachen University,
Eilfschornsteinstr. 18, D-52062 Aachen*

*³ Institut InnArbeit – Zentrum für innovative Arbeitsplanung und Arbeitswissenschaft,
Hochschule Mittweida, University of Applied Sciences,
Technikumplatz 17, D-09648 Mittweida*

*⁴ ifaa - Institut für angewandte Arbeitswissenschaft e. V.,
Uerdinger Str. 56, D-40474 Düsseldorf*

Kurzfassung: Der 2023 veröffentlichte Nachhaltigkeitsbericht verweist auf die Dringlichkeit zur Umsetzung der 17 Nachhaltigkeitszielen (Sustainable Development Goals, SDGs). Mit dem Ziel, Gestaltungspotenziale neuer Technologien (z. B. KI-Systeme) auf die Arbeitswelt zu untersuchen und dabei menschenwürdige Arbeit zu fördern, leisten die Regionalen Kompetenzzentren der Kohleregion mit ihren vielfältigen Forschungsaktivitäten einen direkten Beitrag zur Zielerreichung von SDG 8.

Schlüsselwörter: menschenwürdige Arbeitsgestaltung, Sustainable Development Goals, menschenzentrierte KI, Nachhaltigkeit

1. Menschenwürdige Arbeit: SDG 8 in Bezug auf die Arbeitsforschung

Der Nachhaltigkeitsbericht 2023 zeigt, dass die Anstrengungen zur Erreichung der 17 Nachhaltigkeitsziele (Sustainable Development Goals, SDGs), wie sie von den Vereinten Nationen in der Agenda 2030 definiert wurden, verstärkt werden müssen (Vereinte Nationen 2023). In Bezug auf SDG 8 "Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum" kann die Arbeitsforschung hier einen wichtigen Beitrag leisten. So zielt die Arbeitsforschung durch die Verbesserung von Arbeitsprozessen sowie die Optimierung von Arbeitsbedingungen, Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz und Sicherstellung von Chancengerechtigkeit auf ein nachhaltiges Wirtschaftswachstum ab (Sträter, 2022). Damit sollen Unternehmen in die Lage versetzt werden, ihrer sozialen Verantwortung gerecht zu werden (Mütze-Niewöhner & Nitsch 2019).

Die Formulierung eines Nachhaltigkeitsziels, welches die Schaffung menschenwürdiger Arbeit direkt adressiert, macht die Priorität einer nachhaltig gestalteten Arbeitswelt deutlich (Lessenich et al. 2020). Diverse Förderprojekte unterstützen die Erreichung dieser übergeordneten Vision von SDG 8 auf bundes- und landesweiter sowie kommunaler Ebene. So ging z. B. aus der Fördermaßnahme des BMBF im Rahmen des Fachprogramms "Zukunft der Wertschöpfung – Forschung zu Produktion, Dienstleistung und Arbeit" die Ausgründung regionaler Kompetenzzentren der Arbeitsforschung (ReKodA) hervor. Deren Ziel ist es "[...] Unternehmen der Region und deren

Beschäftigte zu unterstützen, die Potenziale der gesundheits- und innovationsförderlichen Gestaltung der Arbeit in Transformationsprozessen zu nutzen, den Wandel zu begleiten und den Transfer der Forschungsergebnisse in die betriebliche Praxis zu fördern.“ (BMBF 2019). Ein Grundpfeiler hierfür sind innovative, technologische Lösungen (vgl. ebd.). Durch die Förderung des menschenzentrierten Einsatzes von KI-basierten Assistenz- und Expertensystemen sowie der Entwicklung konkreter Handlungsempfehlungen und Unterstützungstools für die Digitale Transformation werden direkte Beiträge zur Zielerreichung von SDG 8 geleistet. So werden in Teilziel 8.2 die technologische Modernisierung, im Teilziel 8.4 die Verbesserung der Ressourceneffizienz sowie im Teilziel 8.8 die Förderung einer menschenwürdigen und sicheren Arbeitsumgebung avisiert. Im Rahmen verschiedener Anwendungsfälle arbeiten die ReKodA praxisbezogen mit regionalen Unternehmen zusammen und unterstützen diese bei der Einführung von KI-Methoden, welche zum Ziel haben, menschenwürdige Arbeit zu fördern und das Wirtschaftswachstum – insbesondere von KMU – zu unterstützen (Teilziel 8.3).

Im Folgenden sollen konkrete Anwendungsfälle der laufenden Forschungsarbeiten im spezifischen Kontext der Zielerreichung des SDG 8 - Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum näher beleuchtet werden.

2. Aktivitäten der ReKodA in Bezug auf das menschenzentrierte Gestaltungsprinzip

In einer systematischen Analyse auf der Grundlage der 17 Nachhaltigkeitsentwicklungsziele (SDG) und 169 Zielvorgaben der 2030-Agenda für nachhaltige Entwicklung (Vereinte Nationen 2023) haben Vinuesa et al. (2020) festgestellt, dass KI das Potenzial hat, 79 % der Zielvorgaben in allen SDGs zu unterstützen. Dennoch liegt der Schwerpunkt der meisten KI-Technologien auf dem reinen Wirtschaftswachstum (Vinuesa et al. 2020). Das menschenorientierte Gestaltungsprinzip, wie es auch in der Arbeitsforschung häufig thematisiert wird, sollte jedoch für eine menschenwürdige Arbeit und sozial nachhaltiges Wirtschaftswachstum gleichfalls bei der Entwicklung sowie dem Einsatz von KI-basierten Technologien mitbedacht und umgesetzt werden. KI-Systeme sind somit im Sinne des Menschen zu gestalten. Dabei müssen die Bedürfnisse, Wünsche und Rechte der Nutzerinnen und Nutzer Berücksichtigung finden. Primäres Ziel ist es, KI so zu entwickeln und einzusetzen, dass sie den Menschen unterstützt und entlastet, ohne ihn dabei zu ersetzen (Shneidermann 2022).

Die Projektarbeit der ReKodA fußt daher auf der wissenschaftlichen Auseinandersetzung, wie eine menschenzentrierte Entwicklung und Einführung von KI-Systemen umgesetzt werden kann. So werden – basierend auf gängigen methodischen Ansätzen – wie beispielsweise dem Design Science Research Ansatz (Peppers et al. 2007), Roadmaps für die menschenzentrierte Entwicklung und Einführung von KI-Systemen in enger Zusammenarbeit mit den Praxispartnern entwickelt. Außerdem werden für eine nutzerzentrierte Gestaltung gängige HCI-Richtlinien herangezogen (z. B. Pokorni et al. 2021; Merhar et al. 2019).

Durch diesen menschenzentrierten Ansatz werden die Beschäftigten in den Fokus des Technologieeinsatzes gerückt.

3. Beiträge der Regionalen Kompetenzzentren der Arbeitsforschung zu SDG 8

Als Leuchtturmprojekte begleiten die Kompetenzzentren KMI, WIRKsam, PAL und AKzentE4.0 regional ansässige Unternehmen aus den Kohleregionen in ihrem Strukturwandel und loten gemeinsam die Gestaltungspotenziale von KI-Anwendungen im praktischen Arbeitskontext aus, insbesondere mit dem Fokus einer menschenzentrierten Gestaltung der KI zur Unterstützung der Mitarbeitenden. Nachfolgend werden einige beispielhafte Aktivitäten aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen des produzierenden Gewerbes vorgestellt.

3.1 KI-getriebene Personaleinsatzplanung und lernförderliche Teamzusammenstellung [KMI-Projekt]

Ein Teilziel von SDG 8 umfasst die Schaffung von sicheren Arbeitsbedingungen, welche unter anderem am Indikator nach Anzahl der Arbeitsunfälle je 100.000 Erwerbstätige gemessen wird¹. Im Rahmen einer Projektinitiative zur lernförderlichen Teamzusammenstellung und Personaleinsatzplanung, wird im KMI-Projekt gemeinsam mit einem regionalen KMU aus der Automobilbranche unter anderem auf dieses Teilziel aufgebaut. Hierfür wurde eine dreistufige Kompetenzmatrix entwickelt, die die Mitarbeitenden nach möglichst objektiven Merkmalen: Dauer der Erfahrung an einem bestimmten Arbeitsplatz, der aktuellen Auftragslage sowie ergonomischen Voraussetzungen einer Schicht zuordnet. Zusätzlich wird mittels einem tablet-basierten Feedbacksystem anonym die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit dem jeweiligen Arbeitsplatz sowie der Teamzusammenstellung erfasst. Dies trägt zu einer menschenwürdigeren Arbeitsgestaltung unter Einbezug der individuellen Zufriedenheit bei und hat dabei langfristig auch das Potenzial, das Auftreten von physiologischen und psychologischen Folgeerkrankungen aufgrund des Arbeitsplatzes zu senken (Turgut et al. 2014). Bei Bedarf (erkennbarer Unzufriedenheit) ist es der Leitungsperson möglich, die Schichtzusammenstellung zu ändern und Feedbackgespräche mit den Mitarbeitenden einzuleiten.

3.2 KI-getriebene Assistenzsysteme zur Qualitätssicherung [Wirksam-Projekt]

Um menschenwürdige Arbeitsplätze zu schaffen sowie die wirtschaftliche Produktivität von Unternehmen zu stärken, werden in unterschiedlichen Projektinitiativen (z. B. WIRKsam & KMI), insbesondere im Bereich der Qualitätssicherung komplexer Prüfprozesse, die Möglichkeiten durch den Einsatz von KI-basierten Assistenzsystemen erforscht. Im Bereich der Bild- und Texterkennung bietet die KI enorme Potenziale zur Erkennung und Kategorisierung möglicher Produktfehler. Durch Reduzierung von Ausschuss und Fehlern kann eine höhere Produktqualität erreicht und somit eine Kostensenkung erzielt werden. Dies führt zu einer effizienteren Nutzung von Ressourcen und Material (Friedrich et al. 2021). Gleichzeitig kann die Kundenzufriedenheit durch qualitativ hochwertige Produkte gestärkt werden, was wiederum einen positiven Effekt auf die Kundenbindung und somit auch die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens hat. Die Qualitätsüberprüfung von metallischen Filterprodukten, wie sie im Fallbeispielunternehmen des Kompetenzzentrums WIRKsam produziert werden, ist

Die SDG-Indikatoren umfassen die aktuellen nationalen Unterziele für jedes SDG. Für Handlungsfeld SDG 8 sind diese verfügbar unter: <https://sdg-indikatoren.de/8>

bis dato ein rein manueller Prozess. Dieser zeichnet sich durch eine hohe Monotonie mit gleichzeitig hohem Konzentrationsaufwand bei den Beschäftigten aus und ist verbunden mit schlechten ergonomischen Bedingungen. Um eine Steigerung der Arbeitsqualität zu erreichen, soll die KI hier als Unterstützungstool eine vorab automatisierte Vorfilterung möglicher fehlerhafter Teile vornehmen, damit das Fachpersonal insgesamt weniger Filter überprüfen muss und mehr Zeit für abwechslungsreichere Tätigkeiten bleibt (Hansen-Ampah et al. 2023).

3.3 Menschengerechte Montagearbeit in KMU durch KI-getriebene Assistenzsysteme [PAL-Projekt]

Allein in Deutschland arbeiten aktuell über 8 Millionen Menschen im produzierenden Gewerbe (Statistisches Bundesamt 2023). Vor allem Montagearbeitsplätze sind dabei häufig mit der Arbeit am Fließband beziehungsweise manuellen Routinetätigkeiten verbunden. Diese bergen ein hohes Risiko für Ermüdungserscheinungen, Konzentrationsschwierigkeiten sowie dem darauffolgenden Verlust der Motivation für die Tätigkeit. Darüber hinaus bestehen häufig problematische ergonomische Ausgangsvoraussetzungen, sodass die Arbeit langfristig ein Gesundheitsrisiko für die Mitarbeitenden darstellt. Um dies zu vermeiden, beschäftigt sich das Kompetenzzentrum der Arbeit für Sachsen und Brandenburg mit regionalen KMU u. a. mit der Sicherung von menschengerechten Montagetätigkeiten mittels datenbasierten Assistenzsystemen. In einem Anwendungsfall erfolgt zunächst eine grundlegende Bewertung von manuellen Montagearbeitsplätzen der Elektronikbranche. Ziel ist es hier, mittels Assistenzsystemen, den Mitarbeitenden eine individuelle Unterstützung zur Ausführung der Arbeitsaufgabe zu geben und somit Gesundheitsrisiken und die ergonomische Belastung zu reduzieren. Ein zweiter Anwendungsfall beschäftigt sich mit mobilen Montagetätigkeiten im Bereich Photovoltaikanlagen u. a. mit der Verbesserung der Dokumentation und Vollständigkeitsprüfung durch ein Werker-Assistenzsystem. Mittels KI-gestützter innovativer Technologien kann so im Rahmen der Montageprozesse eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen geschaffen werden, was die generelle Vision von SDG 8 im Rahmen der Agenda 2030 unterstützt (Vereinte Nationen 2015).

3.4 KI-gestützte Arbeit menschenwürdig gestalten [AKzentE4.0-Projekt]

Um gesundheits- und lernförderliche Arbeitsplätze für alle Beschäftigten zu schaffen und den Menschen in der Ausübung seiner Tätigkeit auch langfristig zu unterstützen, gilt es neue Technologien, wie KI, nicht nur bzgl. ihres wirtschaftlichen Nutzens und als Treiber neuer Arbeitsformen auszuloten, sondern diese auch aus arbeitswissenschaftlicher Perspektive kritisch zu bewerten. Das Projekt AKzentE4.0 hat es sich dabei u. a. zur Aufgabe gemacht, den Einsatz digitaler und KI-basierter Technologien im Arbeitsalltag anwendungsfallübergreifend im Hinblick auf mögliche Belastungsfaktoren zu untersuchen. Ein Fokus liegt hier auf der Identifizierung relevanter physischer und psychischer Belastungsfaktoren bei der Einführung und Nutzung innovativer Technologien. Ziel ist es, digitale und KI-basierte Systeme für eine gleichermaßen wirtschaftliche wie menschengerechte Gestaltung der Arbeit zu nutzen, indem die Einführung neuer Technologien arbeitswissenschaftlich begleitet und evaluiert wird. Durch die Erforschung unterschiedlicher Anwendungsfälle können technikunabhängi-

ge Empfehlungen für die Arbeitsgestaltung abgeleitet werden. Durch die enge Einbindung der beteiligten Unternehmen trägt dieser Ansatz direkt zum Schutz der Gesundheit von Beschäftigten sowie der Förderung der Arbeitsmotivation und des Wissenserwerbs bei. Auf diese Weise sollen attraktive Arbeitsbedingungen geschaffen werden, womit wiederum die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen und damit auch die wirtschaftliche Entwicklung in der Region unterstützt wird.

4. Fazit

Die ReKodA der Kohleregionen widmen sich mit vielfältigen Aktivitäten dem SDG8. KI-Anwendungen und andere innovative Technologien werden praxisorientiert nach dem menschenzentrierten Gestaltungsprinzip in Unternehmen eingeführt, wodurch auf regionaler Ebene ein entscheidender Beitrag zur Erreichung des Nachhaltigkeitsziel "menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum" geschaffen wird. Die Darlegung konkreter Fallbeispiele zeigte vor allem die Potenziale durch den Einsatz von KI-gestützten Assistenz- und Expertensystemen zur Entlastung der Beschäftigten im Bereich der Qualitätssicherung, Montagearbeit sowie der Personaleinsatzplanung. Zusätzlich wird auf Basis einer anwendungsfallübergreifenden Identifikation von möglichen Belastungen bei der Einführung und Nutzung von neuen Technologien konkrete Handlungsempfehlungen für die gesundheits- und lernförderliche Arbeitsgestaltung in den Unternehmen abgeleitet. Da die hier beschriebenen Aktivitäten Bestandteil der laufenden Forschungsarbeiten sind, kann der tatsächliche Impact zu diesem Zeitpunkt nur schwer ermittelt werden. Dennoch bieten diese das Potenzial, anderen Unternehmen mit ähnlichen Schwerpunkten als Wegweiser zu dienen.

5. Literatur

- BMBF, Bundesministerium für Bildung und Forschung (2019) Bekanntmachung – Richtlinie zur Förderung von Zuwendungen für den Forschungsschwerpunkt „Zukunft der Arbeit: Regionale Kompetenzzentren der Arbeitsforschung“ im Rahmen des FuE-Programms „Zukunft der Arbeit“. Accessed Jan 11, 2024. https://www.bmbf.de/bmbf/shareddocs/bekanntmachungen/de/2019/03/2380_bekanntmachung.html.
- Friedrich R, Ploner F, Schäfer C, Disselhoff T, Petkau A, Hennemann C, Moecke, J, Wätzig T, Zimmert O, Waltersmann L, Kiemel S, Miehe R., Sauer A (2021) Potenziale der schwachen Künstlichen Intelligenz für die betriebliche Ressourceneffizienz.
- Hansen-Ampah A, Boltersdorf C, Köse H, Schiffer S, Ferrein A, Shahinfar FN, Ramm MG, Zohren M, Herper D (2023) KI-basierte Bildauswertung zur Qualitätsverbesserung und Entlastung von Beschäftigten bei der Herstellung von metallischen Filterprodukten. In: Leistung & Entgelt (2023), S. 34–36.
- Lessenich S, Weissenberger-Eibl MA, Holtmann T, Lindemann K, Barth T, Mutafoğlu K, Schmidt F, Walli-Schick M, (2020) Wege zu einer nachhaltigen Arbeitswelt. Abschlussbericht der wpn2030-Arbeitsgruppe ‚Zukunft der Arbeit‘. wpn2030 – Wissenschaftsplattform Nachhaltigkeit 2030. IAAS, Potsdam. Online verfügbar unter <https://www.wpn2030.de/wp-content/uploads/2020/11/Wege-zu-einer-nachhaltigen-Arbeitswelt.pdf>.
- Merhar L, Höllthaler G, Berger C (2019) Digitale Assistenzsysteme für die Produktion: Von der Zielfindung bis zur Einbindung gemeinsam mit den Mitarbeitern. In: Bosse, CK, Zink, KJ (eds.) Arbeit 4.0 im Mittelstand, pp. 279–302. Springer, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-662-59474-2_17.
- Mütze-Niewöhner S & Nitsch V (2019) Arbeitswelt 4.0. Handbuch Industrie 4.0: Recht, Technik, Gesellschaft.

- Peffer K, Tuunanen T, Rothenberger MA & Chatterjee S. (2007) A design science research methodology for information systems research. *Journal of management information systems*, 24(3).
- Pokorni B, Braun M, Knecht C (2021) Menschzentrierte KI-Anwendungen in der Produktion. Fraunhofer-Gesellschaft. S. 45–77.
- Shneiderman B (2022) Ensuring Human Control over AI-Infused Systems. NAE Perspectives offer practitioners, scholars, and policy leaders a platform to comment on developments and issues relating to engineering. Hg. v. National Academy of Engineering (NAE) (Perspectives). Online verfügbar unter <https://www.nationalacademies.org/news/2022/04/ensuring-human-control-over-ai-infused-systems>.
- Statistisches Bundesamt (2023) Anzahl der Erwerbstätigen in Deutschland nach Wirtschaftsbereichen im Jahr 2023 (in 1.000) [Graph]. In: Statista. Zugriff am 09. Januar 2024 von <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1248/umfrage/anzahl-der-erwerbstaetigen-in-deutschland-nach-wirtschaftsbereichen/>.
- Sträter O (2022) Die Rolle und Bedeutung der Arbeitswissenschaft für die beginnende Arbeit an der Nachhaltigkeit: Eine erste Bestandsaufnahme wichtiger Themen. In: Gesellschaft für Arbeitswissenschaften (Hrsg.). *Technologie und Bildung in hybriden Arbeitswelten*. Magdeburg: GfA-Press.
- Turgut S, Mihel A, Sonntag K (2014) Einflussfaktoren emotionaler Erschöpfung und Arbeitszufriedenheit. In: *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie A&O* 58 (3), S. 140–154. DOI: 10.1026/0932-4089/a000150.
- Vereinte Nationen (2015) *Transforming our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*.
- Vereinte Nationen (Hrsg.) (2023) *Global Sustainable Development Report 2023. Times of crisis, times of change. Science for accelerating transformations to sustainable development*. Online verfügbar unter https://sdgs.un.org/sites/default/files/2023-09/FINAL%20GSDR%202023-Digital%20-110923_1.pdf, zuletzt geprüft am 29.09.2023.
- Vinuesa R, Azizpour H, Leite I, Balaam M, Dignum V, Domisch S, Felländer A, Langhans S, Tegmark M, Fuso Nerini, F (2020) The role of artificial intelligence in achieving the Sustainable Development Goals. *Nature communications*, 11(1): 233. DOI: 10.1038/s41467-019-14108-y.

Danksagung: Die Kompetenzzentren AKzentE4.0 (FKZ: 02L19C400), K-M-I (FKZ: 02L19C500), PAL (FKZ: 02L19C300) und WIRKsam (FKZ: 02L19C600) werden im Rahmen der Fördermaßnahme „Regionale Kompetenzzentren der Arbeitsforschung“ vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für diesen Beitrag liegt bei den Autoren.



Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Arbeitswissenschaft in-the-loop

**Mensch-Technologie-Integration
und ihre Auswirkung auf Mensch,
Arbeit und Arbeitsgestaltung**

70. Kongress der
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Institut für Arbeitswissenschaft und
Technologiemanagement IAT
Universität Stuttgart

In Zusammenarbeit mit dem Fraunhofer-Institut für
Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

06. – 08. März 2024

GfA-Press

Bericht zum 70. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 06. – 08. März 2024

Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement (IAT), Universität Stuttgart

In Zusammenarbeit mit: Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Sankt Augustin: GfA-Press, 2024

ISBN 978-3-936804-34-8

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle (s. u.) erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Sankt Augustin, Schriftleitung: Prof. Dr. Rolf Ellegast**

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

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

- den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Kongressband 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.

Geschäftsstelle der GfA

Simone John, Tel.: +49 (0)30 1300-13003, Alte Heerstraße 111, D-53757 Sankt Augustin

info@gesellschaft-fuer-arbeitswissenschaft.de · www.gesellschaft-fuer-arbeitswissenschaft.de

Screen design und Umsetzung

© 2024 fröse multimedia, Frank Fröse,

office@internetkundenservice.de, www.internetkundenservice.de