



DIE QUAL DER WAHL:

# Kommunikation

© [melitus] 123RF.com

DIGITALISIERUNG

Immer mehr KMUs und Großkonzerne setzen auf Microsoft Teams oder Slack, damit sich ihre Teams über Chats, Anrufe und Besprechungen austauschen können. Oder sie nutzen WhatsApp, Telegram, Signal oder Threema. Dabei sind weder Kollaborationsplattformen noch Consumer Apps für einen reibungslosen und vor allem sicheren Kommunikations- und Informationsaustausch zwischen mobilen Arbeitskräften und Desk-Mitarbeitern geeignet | VON TOBIAS STEPAN

Unser Kommunikationsverhalten hat sich in den letzten fünf bis zehn Jahren, und speziell durch Corona, gewandelt. Dies verdanken wir Kommunikationslösungen, die sich technisch rasant weiterentwickelt haben. Während der klassische Informationsaustausch über E-Mail und Telefonate allmählich in den Hintergrund rückt, spielen Echtzeit-Kollaboration über Chatnachrichten, Videokonferenzen und das Teilen digitaler Inhalte für eine schnelle, unkomplizierte und umfassende Kommunikation eine immer größere Rolle. Bei der Vielzahl an unterschiedlichen Kommunikationslösungen stellt sich jedoch für Unternehmen die Frage, welche die geeignete Wahl ist. Es gilt, eine passende Lösung zu finden, die sowohl allen Mitarbeitern gerecht wird, als auch die Sicherheitsvorgaben des Unternehmens erfüllt.

## Instant Messaging steht bei Kollaborationsplattformen nicht im Vordergrund

Auch wenn Microsoft Teams und Slack nach der bestmöglichen Kommunikation und Zusammenarbeit streben, lassen sie mobile Arbeitskräfte außen vor. Das zeigt sich an

zahlreichen Funktionen, die für die Desktop-Nutzung optimiert sind. Ein Beispiel hierfür ist Threading. Nachrichten lassen sich nicht zitieren, um darauf direkt zu antworten. Stattdessen muß man unter der Nachricht einen Antwort-Thread eröffnen. Während dies das Follow-Up bei manchen Diskussionen einfacher macht, verkompliziert es insgesamt die Kommunikation: Es dauert länger, bestimmte Aktionen auszuführen. Ihre Stärken können Microsoft Teams und Slack bei der gleichzeitigen Bearbeitung von Dokumenten und dem File Sharing ausspielen – hilfreiche Features für Desk-Mitarbeiter. Jedoch gibt es auf mobilen Geräten nur eingeschränkte Möglichkeiten, digitale Inhalte zu teilen. Hinzu kommt, daß diese Kollaborationsplattformen Bestandteil größerer Pakete sind. So erhält man beispielsweise Microsoft Teams nur zusammen mit Microsoft Office – was für mobile Mitarbeiter nicht relevant ist.

## Das Datenschutzproblem mit WhatsApp und Kollaborationsplattformen made in USA

Mobile Arbeitskräfte verfügen meist weder über einen Laptop noch eine E-Mail- >>

➤ **Adresse.** Um sich mit Kollegen direkt austauschen zu können, nutzen sie häufig ihr eigenes Mobilgerät und WhatsApp. Das Problem: WhatsApp ist nicht für einen sicheren Informationsaustausch im Businessbereich geeignet. Dies verdeutlicht nicht zuletzt die bevorstehende Änderung der WhatsApp Datenschutzbestimmung. Damit erlauben Nutzer WhatsApp, neben ihren eigenen Daten wie Telefonnummer, Profilname und Profilbild, auch die ihrer Kontakte zu verwenden. Daneben speichert die App Nutzungs- und Log-Informationen sowie Zeitzone, Sprache und Standort-Informationen. Im Prinzip übertragen Nutzer sämtliche Rechte an WhatsApp. Aber auch bei US-Kollaborationsplattformen, die für den geschäftlichen Gebrauch ausgelegt sind, sind Datenschutz und -sicherheit nicht immer gewährleistet. Vertreter mehrerer Aufsichtsbehörden, darunter Ulrich Kelber, der Bundesbeauftragte für Datenschutz, und Maja Smolczyk, die Berliner Landesdatenschutzbeauftragte, haben Empfehlungen und Warnungen herausgegeben, was die Nutzung betrifft. Hinzu kommt das gekippte Privacy Shield, das US-Unternehmen erlaubte, Daten von EU-Nutzern zur Verarbeitung und Speicherung in die USA zu übermitteln – ein klarer Widerspruch zur DSGVO.

### Consumer App vs. Business Messaging App: der gravierende Unterschied

Für Consumer Apps ist es typisch, daß sie vom Nutzer selbst verwaltet werden. Sie sind nicht auf eine professionelle IT-Steuerung ausgerichtet und bieten Eintrittstüren für eine gefährliche Schatten-IT. Dagegen wird eine DSGVO-konforme Business Messaging App von einem IT-Administrator über ein entsprechendes Portal verwaltet. Er kann nicht nur die Rollen- und Rechtevergabe steuern, sondern auch Kommunikationsrichtlinien festlegen und Nachrichten revisionssicher archivieren. Außerdem hat er die Möglichkeit, Benutzer oder auch Gruppen direkt aus bestehenden Verzeichnissen zu importieren. Zugleich läßt sich eine Business Messaging App an das UEM-System bzw. die MDM-Umgebung anbinden. Das stellt sicher, daß Nutzer nur über autorisierte Endgeräte auf Unternehmensdaten zugreifen und diese bei einem Geräteverlust nicht in unbefugte Hände gelangen. Über offene APIs ist eine Business Messaging App zudem in das bestehende IT-Ökosystem integrierbar. Der Vorteil: Dank automatisierter Prozesse und beschleunigter Workflows steigt die Produktivität. Aus Nutzersicht darf sie einer Consumer App hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit in nichts nachstehen. Immerhin will er schnell, einfach und intuitiv kommunizieren.

Neben 1:1-Chats, Gruppenchats und dem Teilen digitaler Inhalte bietet eine Business Messaging App zahlreiche weitere Funktionen, die speziell für den unternehmerischen Nutzen aufbereitet sind: interne Umfragen, Alarmierungs-Funktionen, farblich gekennzeichnete Status-Nachrichten für eine bessere Priorisierung und ähnliche.

### Für die richtige Kommunikationslösung auf IT-Service-Dienstleister vertrauen

Insbesondere KMUs, aber auch Konzerne, vertrauen auf IT-Service-Dienstleister, die ihr Produkt-Portfolio im Bereich Kommunikationslösungen vollumfänglich abdecken. Sie erkennen die Unterschiede hinsichtlich der individuellen Bedürfnisse von Desk- und mobilen Mitarbeitern. Dementsprechend können sie die richtige Kommunikationslösung vorschlagen, implementieren und pflegen. Für Betriebe, bei denen überwiegend mobile Mitarbeiter tätig sind, wäre es beispielsweise eher ungünstig, Microsoft Teams als Teil eines Microsoft Office-Pakets einzusetzen. Eine auf Instant Messaging spezialisierte Lösung, etwa eine Business Messaging App, ist in diesem Einsatzszenario besser geeignet. Sie bietet außerdem den Vorteil, daß sich gemeinsam mit dem IT-Service-Dienstleister individuelle Anpassungen vornehmen lassen.

### FAZIT

**Auch wenn der Markt für Kommunikationslösungen schwer zu durchblicken ist, sollten Consumer Apps für die interne Kommunikation nicht das Mittel der Wahl sein. Sowohl Kollaborationsplattformen, als auch Business Messaging Apps haben ihre Vorteile; erstere vor allem für Desk- und**



*Tobias Stepan ist Gründer und Geschäftsführer der Teamwire GmbH, die sich auf sicheres und souveränes Instant-Messaging für Unternehmen, Behörden und das Gesundheitswesen spezialisiert hat.*

**zweitere für mobile Mitarbeiter. Die Lösung könnte darin liegen, daß sich Unternehmen mithilfe eines Best of Breed-Ansatzes mehrere Tools zusammensetzen und miteinander verknüpfen – etwa über APIs und Plugins –, sodaß sich im Sinne einer umfassenden internen Kommunikation maximaler Mehrwert für alle Mitarbeiter ergibt.** <<

*Noch Fragen?*  
[www.teamwire.eu](http://www.teamwire.eu)

## IMPRESSUM

### Computern im Handwerk/ handwerke.de

gegründet 1984, dient als unabhängiges Fachmagazin für moderne Kommunikation den Betrieben der **Bauhaupt- und Nebengewerbe** im „portionierten“ Wissens- und Technologie-Transfer.

**Herausgeber: Horst Neureuther**

© Copyright: CV München  
CV Computern-Verlags GmbH  
Goethestraße 41, 80336 München

Telefon 0 89/54 46 56-0  
Telefax 0 89/54 46 56-50  
Postfach 15 06 05, 80044 München  
E-Mail: [info@cv-verlag.de](mailto:info@cv-verlag.de)  
[redaktion@cv-verlag.de](mailto:redaktion@cv-verlag.de)  
[www.handwerke.de](http://www.handwerke.de)

### Geschäftsleitung:

Dipl.-Vw. H. Tschinkel-Neureuther

### Anzeigenleitung:

Dipl.-Vw. Heide Tschinkel-Neureuther  
e-mail: [anzeigen@cv-verlag.de](mailto:anzeigen@cv-verlag.de)

### Redaktion und redaktionelle Mitarbeiter in dieser Ausgabe:

Thomas Bässgen, Jerome Evans,  
Margrit Lingner, Björn Lorenz,  
Horst Neureuther (verantw.),  
Michael Ring, Myrko Rudolph,  
Gundo Sanders, Christoph Schlegel,  
Tobias Stepan

### Anzeigenvertretung:

Medienmarketing SANDERS

### Layout:

AD&D Werbeagentur GmbH,  
Silvia Romann, Dietmar Kraus

### Druck:

Walstead NP Druck GmbH, St. Pölten

### Druckauflage: 52.500

Tatsächliche Verbreitung:  
52.035 (III/21)



**Auflage und Verbreitung kontrolliert.**

### 37. Jahrgang

**Erscheinungsweise:** 10 x jährlich

### Abo-Preis:

29,- € p.a. plus Porto inkl. MwSt.

### Einzelpreis: 2,90 €

Ein Abonnement verlängert sich automatisch um ein Jahr, wenn es nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf des Bezugszeitraumes gekündigt wird.

### ISSN 0931-4679

Mitglied der Informationsgemeinschaft zur Feststellung der Verbreitung von Werbeträgern e.V. (IVW) Berlin

Zur Zeit gilt die Anzeigenpreisliste Nr. 39 vom 01.11.2021.

Titelkopf: © Fotolia.de/yellowj