

# Business Messenger für eine sichere Team-Kommunikation

Wie Sie eine passende Lösung  
auswählen, einführen und  
produktiv nutzen

AUSGABE 1



# Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
<hr/>	
<b>1. Die Qual der Wahl: Welche Kommunikationslösung passt zu Ihrer Organisation?</b>	4
<hr/>	
<b>2. Der Business Messenger und seine Vorteile</b>	8
<hr/>	
<b>3. Checkliste: Den richtigen Messenger für Ihre Organisation finden</b>	13
<hr/>	
<b>4. So führen Sie Ihren Business Messenger ein</b>	19
<hr/>	
<b>5. Business Messaging im praktischen Einsatz</b>	22
<hr/>	
<b>6. Messenger-Knigge: 11 goldene Regeln für eine gute Kommunikation</b>	28
<hr/>	
Fazit	32
<hr/>	
Über Teamwire	33
<hr/>	
Impressum	34
<hr/>	

# Vorwort

Nachrichten, Informationen und Neuigkeiten, die wir tagtäglich erhalten, nehmen stetig zu. Damit verbunden, hat sich unser Kommunikationsverhalten sowohl im privaten Umfeld als auch im beruflichen Kontext in den letzten Jahren stark gewandelt. In der Business-Kommunikation rückt der klassische Informationsaustausch via E-Mails und Telefongesprächen nach und nach in den Hintergrund. Echtzeit-Kollaboration mittels Instant Messaging und Videokonferenzen nimmt eine bedeutendere Rolle ein.

Echtzeit-Kollaboration mittels Instant Messaging und Videokonferenzen nimmt eine bedeutendere Rolle ein.

Nicht zuletzt aufgrund der Corona-Pandemie und den Lockdowns, die Teile der oder sogar die gesamte Belegschaft in die Homeoffices zwangen, finden sich heute viele Organisationen – ob Unternehmen, Verbände, Ministerien, Behörden oder öffentliche Einrichtungen – in einer neuen Arbeitswelt wieder. Remote Work, dezentrale Teams und eine Mischung aus mobilen und Vor-Ort-Arbeitskräften prägen das moderne Bild des Digital Workplace. Hier bedarf es ebenso moderner Kommunikationslösungen, die eine schnelle, unkomplizierte und zugleich sichere Kommunikation zwischen allen Mitarbeitenden, ob im Büro, im Homeoffice, remote oder unterwegs, gewährleisten. Ein Business Messenger kann genau diese Herausforderung meistern.

Auf den folgenden Seiten erfahren Sie daher, wann und warum sich eine Messaging-Lösung für Organisationen lohnt, welche Vorteile ein Business Messenger bietet, wie Sie den richtigen Business Messenger für Ihre Bedürfnisse finden, was eine erfolgreiche Messenger-Einführung kennzeichnet, wie sich ein Business Messenger in der Praxis einsetzen lässt und wie ein gutes kommunikatives Miteinander gelingt.

Freuen Sie sich außerdem auf hilfreiche Checklisten, praxisnahe Einsatzszenarien und wertvolle Lese-Tipps.

**Tobias Stepan**

Geschäftsführer Teamwire GmbH

Wir wünschen Ihnen eine aufschlussreiche Lektüre mit zahlreichen Erkenntnissen.

# 1.

## Die Qual der Wahl:

Welche Kommunikationslösung passt zu Ihrer Organisation?

Aus der Pandemie haben wir gelernt: Die schnelle und einfache Kommunikation unter Mitarbeitenden ist der elementare Kern dafür, Projekte effektiv und erfolgreich umzusetzen.



**A**us Erfahrung – sowohl aus dem eigenen Unternehmenskontext als auch von unseren Kunden – wissen wir von Teamwire, dass Organisationen bevorzugt digitale Software-Lösungen betrachten und kaufen, welche die Arbeitseffizienz und Produktivität der Mitarbeitenden steigern. Diese Lösungen sind zum größten Teil sowohl branchen- als auch abteilungsspezifisch und dienen zumeist als „Herzstück“ der jeweiligen Abteilung. Hierzu zählen beispielsweise: Dokumentenmanagement-Systeme, ERP-Plattformen, CRM- und CMS-Systeme, Projektmanagement-Lösungen, HR-Management-Tools, Social Intranets und KIS-Systeme. Alle Lösungen verfolgen ein simples Ziel: Arbeitsprozesse zu vereinfachen und zu beschleunigen.

## Wie der Digital Workplace der Kommunikation einen Schub verpasst

Mit dem sich immer stärker verbreitenden Trend des Digital Workplace und der Hybridarbeit geht es jedoch nicht mehr nur darum, dass Mitarbeitende ihre Aufgaben erfüllen, sondern vielmehr darum, dass sich Kolleginnen und Kollegen, egal von wo aus sie arbeiten – ob remote, im Homeoffice oder im Büro – bestmöglich austauschen können. Aus der Pandemie haben wir gelernt: Die schnelle und einfache Kommunikation unter Mitarbeitenden ist der elementare Kern dafür, Projekte effektiv und erfolgreich umzusetzen. Als ein Büro oder Firmengebäude

## 1.

## Die Qual der Wahl:


### Welche Kommunikationslösung passt zu Ihrer Organisation?

#### Faktencheck <sup>1</sup>



Laut einer Bitkom-Umfrage wird das Smartphone von 83 Prozent der befragten Personen für die interne und externe Unternehmenskommunikation als Standardmedium eingesetzt. In diesem Zusammenhang kommen insbesondere Apps für Videokonferenzen (72 Prozent) und Messenger-Dienste (51 Prozent) zum Einsatz – Tendenz steigend. Daher gilt es für Organisationen, einerseits die individuellen internen Anforderungen und Workflows von Teams und Abteilungen zu identifizieren, also die Arbeitsweisen von Mitarbeitenden stärker in den Blick zu nehmen, andererseits die organisationsweite Kommunikation einzubeziehen.

Bitkom Digital Office Index, verfügbar unter:

 MEHR ERFAHREN

noch zentraler Treffpunkt aller Kolleginnen und Kollegen war, wurden digitale Kommunikationslösungen eher vernachlässigt und mehr als Randlösung betrachtet. Persönliche Meetings standen hier im Mittelpunkt. Mittlerweile jedoch ist der digitale Echtzeitaustausch unabhängig davon, von wo aus Teammitglieder arbeiten, das Nonplusultra. Dementsprechend ist der Markt rund um Kommunikationslösungen regelrecht explodiert und hat eine Dimension an Fragmentierung erreicht, in der es für Organisationen nicht mehr selbsterklärend ist, welches Tool denn nun für die eigene Organisation am besten eingesetzt werden kann.

## Wie Messaging und Videokommunikation in digitalen Lösungen umgesetzt wird

Mittlerweile wird bei abteilungsspezifischen Lösungen immer öfter eine simple Chat-Funktion als kostenlose Zusatzfunktion hinzugefügt. Diese ist meist rudimentär und weit von Instant Messaging entfernt, aber sie erfüllt in der Regel den Zweck der Text-Kommunikation innerhalb der eigenen Abteilung. Weit verbreitet sind derweil Video-Konferenz-Lösungen, vorteilhafte Wegbegleiter für Status-Calls, Präsentationen und kurze Absprachen, die neben zahlreichen Kundenterminen den Alltag von Außendienst- und Vertriebsmitarbeitenden in Sachen interne und externe Kommunikation prägen. UC&C-Lösungen (Unified Communication & Collaboration) sind die Generalisten unter den Kommunikationstools. Sie werden abteilungsübergreifend eingesetzt und sind vor allem für Hybridarbeitskräfte und kollaborative Projekte konzipiert. <sup>1</sup>



83%

KOMMUNIZIEREN  
VIA SMARTPHONE



51%

NUTZEN MESSENGER-  
DIENSTE

Quelle: Bitkom Digital Office Index

# 1.

## Die Qual der Wahl:

Welche Kommunikationslösung passt zu Ihrer Organisation?

Die Kommunikation ist grenzenlos – und alle Mitarbeitende verfolgen ein Ziel: mit jedem in Kontakt treten und Ideen austauschen zu können.

## Die Grenzen der UC&C-Tools

Was wir in den letzten Jahren gelernt haben, ist, dass auch Kommunikation oftmals nur als Desktop-Thema betrachtet wird oder auf sehr einfache Anwendungsfälle ausgerichtet ist. Heutzutage erwarten Mitarbeitende viel mehr von einem Kommunikationstool, wollen es für eine breite Palette von Anwendungsfällen nutzen und erwarten erweiterte Funktionen für ihre Kommunikationsaufgaben. Vor allem wollen Mitarbeitende diese Aufgaben über alle ihre Endgeräte hinweg – Desktop, Smartphone und Tablet – erledigen. Je fortschrittlicher die Lösung also ist, desto besser. Dies kann insbesondere dann wichtig sein, wenn die Lösung abteilungsübergreifend ist und auch Büro-, Hybrid- und mobile Mitarbeitende einbezieht. Die Kommunikation ist grenzenlos – und alle Mitarbeitende verfolgen ein Ziel: mit jedem in Kontakt treten und Ideen austauschen zu können.

## Übergreifende Kommunikation dank Business Messenger

Oft nicht auf dem Radar, dient ein Business Messenger jedoch als ein Bindeglied aller Mitarbeitenden einer Organisation und über Organisationsgrenzen hinweg. Insbesondere mobile Kolleginnen und Kollegen profitieren von einem Business Messenger. Er ist für die mobile Nutzung optimiert, sodass Arbeitskräfte schnell, einfach und intuitiv über Einzel- und Gruppenchats miteinander kommunizieren können. Im Unterschied zu Consumer Messengern wie beispielsweise WhatsApp, Signal und Telegram, die als Schatten-IT ernstzunehmende Sicherheitslücken innerhalb der Organisationen verursachen, stellen DSGVO-konforme Messenger-Lösungen für Organisationen die Compliance sicher. Hinzu kommt, dass sie zahlreiche Funktionen bieten, die speziell für branchenübergreifende und

# 1.

## Die Qual der Wahl:

Welche Kommunikationslösung passt zu Ihrer Organisation?



branchenspezifische Anwendungsfälle konzipiert sind und sich bequem in das IT-Ökosystem integrieren lassen.

## Eine multikompatible Kommunikationslösung

Die große Kunst ist es, Kommunikationslösungen zu finden, deren funktionale Beschaffenheit im Einklang mit den Bedürfnissen der Mitarbeitenden und der Organisation steht, und die zugleich notwendige Datenschutz- sowie Compliance-Anforderungen erfüllen. Hier spielt ein Business Messenger seine Vorzüge aus: Als Multi-Device-Lösung lässt er sich von allen Organisationsmitgliedern gleichermaßen nutzen – egal, ob als Desktop-App im Büro oder über Smartphone und Tablet von unterwegs aus. Damit bietet sich ein Business Messenger für mobile Arbeitskräfte als Hauptkommunikationsmedium an, ist aber auch für Hybridmitarbeitende eine wertvolle Ergänzung zu anderen Lösungen. Und: Mit einem Business Messenger schlagen Organisationen die kommunikative Brücke zwischen allen Formen von Arbeitskräften – remote, im Homeoffice, im Büro und mobil ohne Arbeitsplatz. Niemand bleibt (mehr) außen vor; alle sind immer up-to-date! <sup>(2)</sup>

### Lese-Tipp <sup>(2)</sup>



Welche Lösung für die interne Kommunikation eignet sich für welche Teams am besten? Finden Sie es heraus!

Welche Vorteile eine Business Messenger-Lösung Organisationen bietet und wie sie vor allem die Sicherheit der internen Kommunikation gewährleistet, verraten wir Ihnen im nächsten Kapitel.

# 2.

## Der Business Messenger und seine Vorteile

Eine Messaging-Lösung vereint die Vorteile und Funktionsweisen vieler anderer Kommunikationslösungen. Besonders attraktiv wird sie durch den im privaten Alltag üblichen Versand von Kurznachrichten. Laut Statistischem Bundesamt nutzen <sup>3)</sup> rund 80 Prozent der 16- bis 74-Jährigen einen Messenger wie WhatsApp für die private Kommunikation. Kein Wunder, denn Instant Messaging ist bequem, einfach und verkürzt die Antwortzeiten. Dass diese Kommunikationsform Einzug in die Arbeitswelt hält, war schlichtweg eine Frage der Zeit. Und diese Zeit ist längst gekommen.




Quelle: Statistisches Bundesamt

### Das Problem mit Consumer Apps

Dabei sind es in erster Linie Consumer Apps wie WhatsApp, Signal und Telegram, über die sich Kolleginnen und Kollegen nicht nur privat, sondern auch über berufliche Themen austauschen. Aufgrund der fehlenden Sensibilisierung für Datenschutz und unautorisierte IT-Anwendungen nehmen noch immer viele Organisationen diese gefährliche Schatten-IT in Kauf. Doch solch unautorisierte Apps einzusetzen, ist datenschutz- und sicherheitstechnisch verboten. Consumer Messenger sind einfach nicht für einen compliancegerechten Informationsaustausch geeignet. Vielmehr bieten sie Einfallstore für unbefugte Zugriffe und Hackerangriffe. Folglich sehen sich immer mehr Verantwortliche in der Pflicht, eine DSGVO-konforme Kommunikationslösung zu finden, die Datensicherheit und -souveränität garantiert. Sie suchen vermehrt nach Tools, welche die Kommunikation selbst in Krisen- und

Pressemitteilung des  
Statistischen Bundesamts <sup>3)</sup>

 MEHR ERFAHREN



# 2.

## Der Business Messenger und seine Vorteile

### Lese-Tipp <sup>4</sup> ↓

Auf welche datenschutzrechtlichen Aspekte müssen Sie bei der Messenger-Kommunikation achten? Wir verraten es Ihnen!

[↪ MEHR ERFAHREN](#)

### IT-Trends 2022 <sup>5</sup>

[↪ MEHR ERFAHREN](#)

### Was bedeutet Zero Trust? <sup>6</sup> ↓

Zero Trust geht davon aus, dass absolut nichts sicher ist – egal welches Tool oder welche Plattform, nicht einmal hinter der eigenen Firewall. Zero Trust bedeutet, Dienste, Geräte und Anwender im eigenen Netzwerk wie Externe zu behandeln, Nutzerrechte zu beschränken und den Segmentzugriff zu minimieren. Bevor Zugriff gewährt wird, sind die Datenanforderungen vollständig zu authentifizieren, zu autorisieren und zu verschlüsseln.

Notfallsituationen sicherstellen und die Organisation samt aller Mitarbeitenden vor Cyber-Angriffen schützen. <sup>4</sup>

## Auf Nummer sicher mit dem Zero Trust-Modell

Um einerseits eine durchgängige Kommunikation in allen beruflichen Situationen zu gewährleisten und andererseits Hackerangriffen gegenüber gewappnet zu sein, benötigen Organisationen sowohl ausfallsichere und stabile Serverumgebungen, die unabhängig von Cloud-Anbietern in Ländern ohne angemessenes Datenschutzniveau sind, als auch geschützte Kommunikationskanäle für die Zusammenarbeit auf sämtlichen Endgeräten. In diesem Zusammenhang verwundert es kaum, dass ein neues Sicherheitsmodell aufgestellt wurde, an dem sich Organisationen orientieren sollten: das Zero Trust-Modell. Dieses landet bei der Capgemini-Studie „IT-Trends 2022“ <sup>5</sup> auf Platz 2 der Top 10 der Technologie-Trends. Demnach sind knapp 20 Prozent der befragten CIOs aktuell mit der Umsetzung des Zero Trust-Modells beschäftigt. Das sind doppelt so viele wie vor einem Jahr. Rund ein weiteres Viertel plant zudem, ein Zero Trust-Modell noch 2022 zu realisieren. <sup>6</sup>

Bei einer digitalen Kommunikationslösung wie einem Business Messenger kann Zero Trust beim Hosting beginnen und über die Verschlüsselung und Anonymisierung von Daten, Nutzerverwaltung bis hin zur Zwei-Faktor-Authentifizierung und Standort-Freischaltung gehen. Auf diese Weise müssen Hacker nicht nur eine, sondern viele Hürden überwinden, um



Quelle: IT Trends 2022

# 2.

## Der Business Messenger und seine Vorteile

Daten abzugreifen oder Schaden anzurichten. Eine digitale Kommunikationslösung, die auf einem Zero Trust-Sicherheitsprinzip aufbaut, ist unverzichtbar für die digitale Resilienz von Organisationen, also die Widerstandsfähigkeit gegenüber digitalen Gefahren und Bedrohungen. Besonders in Krisen- oder Notfallsituationen sollte die Kommunikation via Business Messenger auch dann möglich sein, wenn andere Systeme versagen. <sup>(7)</sup>



### Die Vorteile der Kommunikation mit einem DSGVO-konformen und Zero Trust-basierten Business Messenger

#### Sichere und zuverlässige Kommunikation

Die Daten werden in einem ISO-27001-zertifizierten Rechenzentrum und unabhängig von anderen IT-Systemen der Organisation gehostet – idealerweise in dem Land, wo die Organisation ihren Hauptsitz hat. Ein Business Messenger-Anbieter sollte demnach nicht nur auf eine Public Cloud setzen, sondern Organisationen auch das Self-Hosting über eine Private Cloud oder eine On-Premises-Installation ermöglichen. Unabhängig vom Hosting erfolgt der Informationsaustausch stets zuverlässig und vollständig verschlüsselt.

#### Lese-Tipp <sup>(7)</sup>



Wie Messenger und Sicherheit, angelehnt an das Zero Trust-Modell, ineinandergreifen, erfahren Sie in folgendem Zero-Trust-Beitrag!



MEHR ERFAHREN

# 2.

## Der Business Messenger und seine Vorteile



### Bequeme Integration in die IT-Landschaft

Ein Business Messenger lässt sich mit wenig Aufwand an das Mobile Device Management (MDM), das Active Directory (AD) und das Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) einer Organisation anbinden. Somit werden sichere Verbindungen im Unternehmensnetzwerk gewährleistet und eine einfache Administration garantiert.

### Eigene Verwaltung

Anders als bei Consumer Apps verwaltet ausschließlich der oder die EDV- oder IT-Verantwortliche den Business Messenger über ein Administratorportal, wodurch sich individuelle Compliance-Anforderungen einhalten und Sicherheitslücken ausschließen lassen.

### Optimale Transparenz

Die Datenhoheit basiert auf den organisationsweiten Richtlinien und liegt ausschließlich bei der Organisation selbst. Sie bestimmt, auf welche Daten zugegriffen wird, und definiert, wo und wie lange diese gespeichert werden. Des Weiteren entscheidet die Organisation, wann Daten zu archivieren oder vom Server zu löschen sind. Rollen- und Rechtekonzepte sowie Verteiler sorgen dafür, dass alle Mitarbeitenden zuverlässig die für sie relevanten Informationen erhalten – nicht mehr und nicht weniger.

### Steigende Effizienz von Kommunikation und Arbeitsvorgängen

Ein Business Messenger gestattet die reibungslose Echtzeit-

# 2.

## Der Business Messenger und seine Vorteile

Eine digitale Kommunikationslösung, die auf einem Zero Trust-Sicherheitsprinzip aufbaut, ist unverzichtbar für die digitale Resilienz von Organisationen.

Kommunikation via Text- und Sprachnachrichten sowie Videotelefonie. Zusätzlich ermöglicht er den Austausch von Bildern und Dokumenten. Dadurch lassen sich viele Arbeitsvorgänge automatisieren und kommunikative Prozesse digital abbilden.

### ■ Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen

Über ein Software Development Kit (SDK) und offene API-Schnittstellen lassen sich Drittsysteme der Organisation sowie Consumer Apps anbinden, wodurch der Informationsaustausch intern wie extern vereinfacht und zugleich absolut sicher gestaltet wird. Manuelle Prozesse werden zu automatisierten und digitalen Workflows.

### ■ Mehr Engagement und höhere Zufriedenheit der Mitarbeitenden

Durch die Vernetzung aller Mitarbeitenden – egal, ob im Büro, remote oder mobil – werden Informationslücken geschlossen und die kommunikative Ausgrenzung aufgehoben. Alle Mitglieder einer Organisation sind gleichermaßen integriert.

### ■ Übergreifender Informationsaustausch

Die Verknüpfung von autarken Organisationen mit eigenen Server-Strukturen gestattet eine übergreifende Kommunikation und damit eine effektivere, Grenzen überwindende Zusammenarbeit.

Es ist an der Zeit, dass Organisationen den Weg zu einer einfachen, krisenfesten und sicheren Kommunikation mithilfe eines Business Messengers beschreiten. Worauf es bei der Wahl des passenden Anbieters zu achten gilt, erfahren Sie in der folgenden Checkliste.

# 3.

## Checkliste:

### Den richtigen Messenger für Ihre Organisation finden

#### Open Source vs. Standardprodukt – was ist der Unterschied? <sup>8</sup> ↓

Der Unterschied liegt in der Offenheit der Quellcodes. Der Quellcode eines Standardprodukts wird zuverlässig vom Softwarehersteller programmiert und weiterentwickelt. Eine Open Source-Lösung hingegen ist zwar frei verfügbar und veränderlich, doch bedarf sie ausgereifter Programmierkenntnisse. Für ein Standardprodukt wird kein Programmierungs-Know-how abverlangt, das Produkt ist sofort einsatzfähig. Lediglich individuelle Konfigurationen werden programmiert. Dementsprechend ist der Aufwand für die Einführung eines Standardprodukts wie Teamwire deutlich einfacher als die Umsetzung eines individuellen Business Messengers mithilfe einer Open Source-Lösung.

#### Lesetipp <sup>9</sup> ↓

Open Source Messenger oder Out-of-the-Box-Lösung? Jetzt Unterschiede kennenlernen!

[↪](#) MEHR ERFAHREN



**B**evor sich Organisationen der konkreten Tool-Auswahl widmen, gilt es, einige strategische Fragen in den Blick zu nehmen. So sollten sie vorab klären, ob sie ein Standard-Produkt wie Teamwire oder eine Open Source-Lösung nutzen möchten und, ob geschäftliche oder private Endgeräte (BYOD-Konzept) zum Einsatz kommen sollen. Darüber hinaus ist zu erörtern, welche IT-Infrastruktur vorhanden ist, wie darüber Kommunikationsprozesse aktuell ablaufen und wie diese zukünftig zu gestalten sind. <sup>8</sup> <sup>9</sup>

Bei der strategischen Wahl des eigenen Business Messenger spielen vor allem Sicherheit, einfache Nutzung, administrative Verwaltung, Drittsystem-Integrationen und Hosting eine zentrale Rolle. So sollten sich Organisationen bei der Suche nach dem richtigen Business Messenger die folgenden Fragen stellen:

#### 1. Wie steht es um Datenschutz und -sicherheit?

Bei etablierten Business Messengern wissen Kundinnen und Kunden von vornherein, welche Maßnahmen die Lösung – gemäß der Ansätze „Privacy by Design“ und „Privacy by Default“ – beinhaltet, um Datenschutz, Datensicherheit und höchste Datensouveränität zu gewährleisten. Beide Ansätze verfolgen das Ziel der größtmöglichen Datenhoheit nach der DSGVO, der Einhaltung des Prinzips der Datensparsamkeit

# 3.

## Checkliste:

### Den richtigen Messenger für Ihre Organisation finden

und Datenreduktion sowie der Erfüllung umfassender Compliance-Standards und Revisionssicherheit durch die Bereitstellung von Audit-Logs und der Archivierung der gesamten Messenger-Kommunikation. <sup>10</sup>

#### ✓ 2. Bietet die Lösung alle gängigen Standard-Funktionen?

Typische Funktionalitäten für Anwendungsszenarien im geschäftlichen Umfeld, welche die Nutzerinnen und Nutzer aus dem Privatbereich gewöhnt sind, sollten keinesfalls fehlen. Dazu zählen die folgenden Standards: <sup>11</sup>

- **Echtzeit-Messaging** für einen direkten und schnellen Austausch via Text und Sprache, sowie das Teilen von Bildern, Videos und Dokumenten,
- **Voice-over-IP und Video-Telefonie** für die ergänzende, höchst effiziente Video-Kommunikation,
- Hoch skalierbare **Gruppen-Chats**, die über vordefinierte Kreise und Listen den Austausch zwischen den Mitgliedern einer Organisation vereinfachen, und
- **Multi-Device-Nutzung**, die überall und jederzeit eine reibungslose Kommunikation gewährleistet – unabhängig vom mobilen Endgerät.

#### Lese-Tipp <sup>10</sup> ↓

Datenschutz und Datensicherheit werden bei Teamwire großgeschrieben. Überzeugen Sie sich selbst davon!

[↔ MEHR ERFAHREN](#)

#### Lese-Tipp <sup>11</sup> ↓

Auf welche Standard-Funktionen es ankommt – hier finden Sie es heraus!

[↔ MEHR ERFAHREN](#)



# 3.

## Checkliste:

### Den richtigen Messenger für Ihre Organisation finden

#### ✓ 3. Umfasst die Lösung auch relevante Business-Funktionen?

Viel wichtiger allerdings ist die Umsetzung von wichtigen und innovativen Business-Funktionen, ohne dass diese erst individuell programmiert werden müssen. Hierzu zählen unter anderem: <sup>12</sup>

- **Video-Konferenzen** für Echtzeit-Kommunikation und Kollaboration in Teams,
- **Umfragen**, die es gestatten, Termine schneller zu koordinieren und Mitarbeiter einfacher zu bestimmten Themen zu befragen,
- **Live-Standort-Übermittlung** für die Freigabe und visuelle Darstellung des Aufenthaltsorts in Echtzeit,
- **Push-to-Talk**, das eine direktere Sprachkommunikation ermöglicht,
- **Bildbearbeitung**, die es erlaubt, Bilder mithilfe eines Zeichenstifts zu markieren oder Bildbereiche mithilfe von Bildunschärfe unkenntlich zu machen,
- **Alarmierungen**, die es gestatten, in Krisen- oder Notsituationen schnell zu warnen und Rückmeldung der Betroffenen zu erhalten,
- **Status-Nachrichten** für das Hervorheben von Textnachrichten und somit die Priorisierung von Ereignissen und Informationen – von Alarmierungen über Ankündigungen bis hin zu Notizen.

#### ✓ 4. Inwieweit gestattet der Business Messenger die Föderation?

Durch föderierte Chats lässt sich die Kommunikation und Zusammenarbeit mit anderen Organisationen sicherstellen. Föderiertes Business Messaging beschreibt die Eigenschaft, dass autarke Organisationen mit unabhängigen IT-Infrastrukturen über ein System – hier den Business Messenger, der als Kommunikationsmittel zum Einsatz

#### Lese-Tipp <sup>12</sup>



Was sich hinter den einzelnen Business-Funktionen verbirgt, erfahren Sie auf unserer Website!



MEHR ERFAHREN

# 3.

## Checkliste:

### Den richtigen Messenger für Ihre Organisation finden

#### Lese-Tipp <sup>13</sup> ↓

Was die Föderation auszeichnet und welche Anwendungsszenarien möglich sind, lesen Sie im Artikel über den ersten interoperablen Business Messenger Teamwire!

[↔ MEHR ERFAHREN](#)

#### Lese-Tipp <sup>14</sup> ↓

Was eine professionelle Administration auszeichnet, verraten wir Ihnen!

[↔ MEHR ERFAHREN](#)



kommt – kooperieren und spezifisch kommunizieren. Diese Server-zu-Server-Kommunikation erfolgt (unter Einhaltung definierter Regeln) über eine gesicherte Schnittstelle und ermöglicht so die zuverlässige Kommunikation zwischen voneinander unabhängigen Organisationen. <sup>13</sup>

#### ✓ 5. Wie ist es um die User Experience (UX) und Administrationsmöglichkeiten bestellt?

Business Messenger durchlaufen regelmäßige UX-Qualitätsprüfungen. Sie werden stetig weiterentwickelt und optimiert, sodass das Nutzererlebnis sehr gut ist. Je ausgereifter das UX-Team eines Business Messenger-Anbieters ist, umso weniger Bugs treten auf und umso besser ist das Erlebnis für die Endnutzerinnen und -nutzer. Bewährte Produkte überzeugen zudem mit einer komfortablen Administration, die gezielt auf die Ansprüche von IT-Verantwortlichen ausgerichtet ist: Über ein Dashboard sollten sich zum Beispiel Nutzerinnen und Nutzer verwalten und Einstellungen hinsichtlich Datenschutz, Compliance und Endgerätemanagement vornehmen lassen. <sup>14</sup>

#### ✓ 6. Inwieweit lassen sich Drittsysteme anbinden?

Gilt es, den Informationsaustausch und die organisationsinterne Kommunikation noch effizienter zu gestalten, ist die Automatisierung von Prozessen, auch über mehrere Systeme hinweg, durchaus sinnvoll. Dazu sollte die Business Messenger-Lösung über Software Development Kits (SDK) oder offene API-Schnittstellen verfügen und sich bequem



# 3.

## Checkliste:

### Den richtigen Messenger für Ihre Organisation finden

Zudem können persönliche und kompetente Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner den Organisationen dabei helfen, das ganze Potenzial eines Business Messengers auszuschöpfen.

#### Lese-Tipp <sup>15</sup>



Möglichkeiten der Drittsystem-Integration und Implementierung von Chat-Bots entdecken Sie auf unserer Website.



MEHR ERFAHREN

mit jedweder Software verknüpfen lassen. Ob Dokumenten-Management-, CRM-, ERP- oder branchenspezifische Systeme wie beispielsweise das Krankenhaus-Informationssystem (KIS), ob Projektmanagement-, Helpdesk- oder HR-Tools – wenn erforderlich, sollten sie mit dem Business Messenger kompatibel sein. Zudem kann ein Business Messenger wie Teamwire auch als Front-End-Device für Chat-Bots und Conversational-AI-Agenten fungieren – für eine automatisierte Kommunikation mit allen gewünschten Stakeholdern. <sup>15</sup>

#### ✓ 7. Wie gut sind Betreuung und Support?

Neben der Regelmäßigkeit und Qualität von Routine-Updates und regelmäßigen Bugfixes ist ein persönlicher und kundenspezifischer Support ein absolutes Muss bei einem Business Messenger. Außerdem sollten externe Sicherheitsaudits und Penetrationstests sowie regelmäßige Updates dafür sorgen, dass Schwachstellen schnell behoben werden und es kein Durchdringen von Cyberkriminellen geben wird. Zudem können persönliche und kompetente Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner den Organisationen dabei helfen, das ganze Potenzial eines Business Messengers auszuschöpfen.

#### ✓ 8. Wie hoch sind die Kosten?

Unter den etablierten Anbietern von Business Messengern existiert reger Wettbewerb, von dem der Kunde profitiert: Hochwertige, branchenspezifische Lösungen lassen sich günstig erwerben, professionelle Dienstleistungen und Weiterentwicklungen sind als kostenloser Service im Standardprodukt enthalten. Dennoch sollten Organisationen die Lizenz-, Betriebs-, Wartungs- und Supportkosten und eventuelle Entwicklungskosten der Anbieter vergleichen. Auch Discounts bei Staffelpreisen gilt es zu berücksichtigen. In jedem Fall ist es sinnvoll, besonders auf die Funktionen und Services

# 3.

## Checkliste:

### Den richtigen Messenger für Ihre Organisation finden

Die sorgfältige Auswahl ist die Grundvoraussetzung dafür, einen Business Messenger erfolgreich in der Organisation etablieren zu können.

zu achten, die für die eigene Organisation von Bedeutung sind und den jeweiligen Anforderungskatalog einer Organisation bestmöglich erfüllen.

#### 9. Wie schnell ist welche Lösung einsatzfähig?

Eine Business Messenger App sollte sowohl über eine deutsche Cloud – Public und/oder Private – als auch On-Premises gehostet und deployed werden können. Bei Erwerb von Public Cloud-Lizenzen lässt sich der Messenger direkt mit Freischaltung der Lizenz einsetzen. Die Bereitstellung einer LDAP-/AD-Synchronisation automatisiert die Nutzerverwaltung und den Import von Nutzergruppen. Selbst bei einer On-Premises-Lösung inklusive Installation in eine MDM-/UEM-Umgebung und Festsetzen von möglichen administrativen Voreinstellungen lässt sich ein mandantenfähiger Messenger innerhalb sehr kurzer Zeit über eine gesamte Organisation ausrollen. Die Anbindung von weiteren Drittsystemen ist über ein SDK oder offene API-Schnittstellen möglich, ist jedoch als IT-Implementierungsprojekt zu verstehen und nicht in einem Standard-Leistungsumfang enthalten.

Die sorgfältige Auswahl ist die Grundvoraussetzung dafür, einen Business Messenger erfolgreich in der Organisation etablieren zu können. Nachfolgend lernen Sie weitere wichtige Schritte kennen, die es bei der Einführung zu beachten gilt.

# 4.

## So führen Sie Ihren Business Messenger ein

Ist erst ein Business Messenger ausgewählt worden, geht es an die Einführung der Lösung und das Onboarding der Mitarbeitenden. Dies umfasst weit mehr als die reine Tool-Anschaffung. Die folgenden Tipps helfen dabei, dass Mitarbeitende die neue Kommunikationslösung schnell akzeptieren, mit Freude nutzen und somit langfristig in den Arbeitsalltag integrieren.



- Das ‚Warum‘ erklären:** Erklären Sie Ihren Mitarbeitenden, warum eine neue Lösung notwendig ist und welche Vorteile sich dadurch für sie ergeben. Bei einem Messenger wie Teamwire sind das etwa eine vereinfachte Kommunikation, ein stringenter Informationsfluss, ein effizienter Wissensaustausch, eine gesteigerte Produktivität und ein stärkeres Wir-Gefühl.
- Administratoren-Rolle klären:** Messenger für Organisationen verfügen über eine Administrationsoberfläche, die es ihnen gestattet, Nutzerrechte individuell festzulegen. Wer die Administrationsverantwortung trägt, ist meist von der Größe der Organisation abhängig. In kleinen Unternehmen oder Vereinen kann sie der Geschäftsführung obliegen, in Konzernen oder öffentlichen Einrichtungen sind IT-Verantwortliche die steuernden Personen.

# 4.

## So führen Sie Ihren Business Messenger ein

- **Für einen schnellen Start sorgen:** Halten Sie den Installationsaufwand so gering wie möglich, indem Sie die Registrierung automatisieren. Eine gute Idee ist, die Nutzerinnen und Nutzer über das Administrationsportal einzuladen oder einen Download-Link mit kurzer Anleitung zu teilen. Ratsam ist zudem, eine Vor-Konfiguration vorzunehmen, das heißt Kontakte einzupflegen sowie erste Gruppenchats, Verteilerlisten und Themen-Kanäle einzurichten.
- **Funktionalitäten aufzeigen:** Machen Sie von Beginn an deutlich, dass der Business Messenger auf die kommunikativen Bedürfnisse der Organisation ausgerichtet ist. Starten Sie mit einer simplen Live-Demo, die das Senden und Empfangen von Text- und Sprachnachrichten, das Verschicken von Bildern und Dokumenten, sowie die Nutzung von Video-Telefonie zeigt. In einem weiteren Schritt gehen Sie näher auf bisher unbekannte Funktionen und deren Nutzung ein, wie Alarmierungen, Gruppenchats, Status-Nachrichten, Teilen des Live-Standorts, Push-to-Talk etc.
- **Anwendungsszenarien vorstellen:** Wichtige Funktionen für organisationsspezifische Anwendungsfälle mithilfe von Best Practices zu demonstrieren, hat sich bewährt. Es empfiehlt sich, Szenarien durchzuspielen, die mit aktuellen Lösungen nicht effizient umsetzbar sind. Solche „Quick Wins“ sind hilfreich, damit die Mitarbeitenden mit dem neuen Business Messenger von Anfang an positive Nutzererlebnisse assoziieren.
- **Anlaufstellen bieten:** Bestimmen Sie eine/n oder mehrere „Business Messenger-Expertinnen und -Experten“, an die sich Mitarbeitende bei Fragen und Unklarheiten wenden können. Damit schaffen Sie eine vertrauensvolle Atmosphäre. Auch ein integrierter Onboarding-Bot, der den Organisationsmitgliedern eine kleine Einführung gibt, ist eine sinnvolle Hilfestellung.

# 4.

## So führen Sie Ihren Business Messenger ein

- **Alle an Bord holen:** Wird eine neue Kommunikationslösung eingesetzt, dann sollte sie auch die gesamte Belegschaft nutzen. Junge Mitarbeitende (Auszubildende oder Praktikantinnen und Praktikanten) werden Apps aufgrund ihrer Offenheit gegenüber digitalen Lösungen am schnellsten adaptieren. Aber auch Führungskräfte sollten als gutes Beispiel vorangehen, indem sie eine aktive Nutzung des neuen Kommunikationstools vorleben.
- **Interne Botschafterinnen und Botschafter finden:** Ist der Business Messenger bereits eine Weile im Einsatz, empfiehlt es sich, besonders aktive Nutzerinnen und Nutzer zu identifizieren. Sie sind dafür prädestiniert, als interne Botschafterinnen und Botschafter aufzutreten. In dieser Rolle sprechen sie sich positiv für die Anwendung aus. Sie sind besonders authentisch und können ihr Kollegium am besten abholen.
- **Feedbackmöglichkeiten geben:** Jede Organisation ist mit ihren spezifischen Anwendungsfällen einzigartig, sodass ein Business Messenger nicht alle sofort abdecken kann. Umso wichtiger ist es, den Mitarbeitenden Feedbackmöglichkeiten zu geben. Das Feedback lässt sich dann dazu nutzen, zusammen mit dem Anbieter die Lösung individuell anzupassen und auszubauen.

Bereits wenige Wochen nach der Einführung zeigen sich erste positive Veränderungen in der Kommunikation und in den organisationsinternen Prozessen. Welche Szenarien sich in welcher Branche wie optimieren lassen, verraten wir im folgenden Praxisblick.




# 5.

## Business Messaging im praktischen Einsatz

Ein Business Messenger wie Teamwire erfüllt mit seinen ausgereiften und vielfältigen Funktionen optimal die Bedarfe zahlreicher Branchen:


 Polizei

 Gesundheitswesen

 Behörden & Ministerien


 Banken & Versicherungen

 Militär & Verteidigung

 Logistik & Transport

 Tourismus

 Produktion & Fertigung

 Einzelhandel

**O**b für kleine bis mittelständische Unternehmen, Konzerne, Einrichtungen des Gesundheitswesens, Ministerien, Behörden, Öffentliche Dienste, Sicherheitsbehörden oder die Polizei – ein Business Messenger wie Teamwire erfüllt mit seinen ausgereiften und vielfältigen Funktionen optimal die Bedarfe zahlreicher Branchen.

Die folgenden Beispiele und Anwendungsszenarien zeigen, wie Teamwire mit seinen branchenspezifischen Funktionalitäten seinen Nutzen in jeder Branche optimal ausspielt.

Die **Vernetzung aller Mitglieder einer Organisation**, etwa von mobilen Arbeitskräften und jenen im Büro/vor Ort, und die Koordination von deren Zusammenarbeit lassen sich optimal umsetzen – ganz gleich, wo sich die Mitarbeitenden gerade befinden. Wird Verstärkung bei einem Polizeieinsatz angefordert, benötigen mobile Fachkräfte Unterstützung vor Ort oder möchten Außendienstmitarbeitende ad hoc Informationen mit dem Innendienst austauschen? Teamwire bringt sie stets auf dem schnellsten Weg zusammen: entweder mittels Echtzeit-Kommunikation, Statusnachrichten wie Alarmierungen, Ankündigungen und Notizen oder Live-Standort-Übermittlung. Die Koordination und Überwachung durch eine zentrale Leitstelle ist ebenso möglich wie ein selbstorganisiertes Arbeiten und Abstimmen der einzelnen Organisationsmitglieder untereinander.



BESONDERS RELEVANT FÜR




Mit Teamwire gewährleisten Organisationen eine **schnelle und zuverlässige interne Kommunikation** – selbst über


# 5.

## Business Messaging im praktischen Einsatz

Ein Business Messenger wie Teamwire erfüllt mit seinen ausgereiften und vielfältigen Funktionen optimal die Bedarfe zahlreicher Branchen:

 Polizei

 Gesundheitswesen

 Behörden & Ministerien

 Banken & Versicherungen

 Militär & Verteidigung

 Logistik & Transport

 Tourismus

 Produktion & Fertigung

 Einzelhandel



dezentrale Standorte hinweg sowie für stationäre, remote oder mobile Mitarbeitende gleichermaßen. Der Echtzeit-Informationsaustausch via 1:1-Chats und Gruppenchats gelingt durch die Übermittlung von Text-, Sprach- und Bild-Nachrichten sowie über Video-Telefonie, Umfragen und viele weitere Funktionen. So können sich die Stationen einer medizinischen Einrichtung ebenso rasch und effizient austauschen wie Dezernate einer Behörde oder Abteilungen eines Produktions- oder Handelsunternehmens. Wichtige Informationen von Entscheidern, der Geschäftsleitung, dem Vorstand und Aufsichtsrat sind im Handumdrehen an alle Betroffenen verteilt – niemand bleibt außen vor.



BESONDERS RELEVANT FÜR




In bestimmten Branchen ist die **Föderation im Sinne einer organisationsübergreifenden Kommunikation** mit Externen obligatorisch – ob mit Lieferanten-, Kunden-, und Partnerunternehmen, gleichrangigen Behörden oder anderen Organisationen derselben Branche. Dabei geht es nicht nur um den fachlichen Austausch, sondern auch um reibungslose Prozesse und eine effektive Zusammenarbeit ohne Umwege. Mit dem föderationsfähigen Business Messenger Teamwire lassen sich autarke Organisationen mit ihren eigenständigen

# 5.

## Business Messaging im praktischen Einsatz


Ein Business Messenger wie Teamwire erfüllt mit seinen ausgereiften und vielfältigen Funktionen optimal die Bedarfe zahlreicher Branchen:

 Polizei

 Gesundheitswesen


 Behörden & Ministerien


 Banken & Versicherungen

 Militär & Verteidigung

 Logistik & Transport

 Tourismus

 Produktion & Fertigung

 Einzelhandel



IT- und Serverstrukturen sicher miteinander verknüpfen, sodass sie bei Großeinsätzen, überregionalen Ereignissen oder institutionellen Partnerschaften optimal zusammenarbeiten können. Insbesondere in weitreichenden Krisen- und Notfallsituationen ist die organisationsübergreifende Kommunikationsmöglichkeit oftmals entscheidend.



BESONDERS RELEVANT FÜR



Besonders in realen Notfall- und Krisensituationen sowie bei Cyberangriffen stellt ein Business Messenger, der in einer unabhängigen und geschützten Umgebung betrieben wird, die Kommunikation sicher – selbst dann, wenn andere Systeme ausfallen. Daher nimmt er eine zentrale Rolle in einem Krisen- und Notfallkommunikationsplan ein. Dank Funktionen wie Push-to-Talk, Live-Standort-Übermittlung und Alarmierungen ist es möglich, Betroffene im Ernstfall zeitnah zu informieren, Handlungsanweisungen zu geben und Reaktionen auszuwerten, sodass sich Situationen optimal managen, wirtschaftliche Schäden vermeiden und Personen schützen lassen.



BESONDERS RELEVANT FÜR







# 5.

## Business Messaging im praktischen Einsatz


Ein Business Messenger wie Teamwire erfüllt mit seinen ausgereiften und vielfältigen Funktionen optimal die Bedarfe zahlreicher Branchen:

 Polizei

 Gesundheitswesen

 Behörden & Ministerien


 Banken & Versicherungen

 Militär & Verteidigung

 Logistik & Transport

 Tourismus

 Produktion & Fertigung

 Einzelhandel



Nicht nur in Gefahrenlagen oder bei Krisenereignissen ist die schnelle und reibungslose Kommunikation entscheidend. Für viele Organisationen ist die Beschleunigung von Workflows und die Steigerung der Produktivität ein wichtiges Anliegen, wenn es darum geht, wettbewerbs- und zukunftsfähig zu sein. Mit Teamwire lassen sich Prozesse digitalisieren und automatisieren, wie etwa die Erfassung von Informationen via Smartphone durch mobile Arbeits- oder Einsatzkräfte vor Ort und die anschließende digitale Weiterbearbeitung der Daten am Desktop-PC. Das reduziert manuellen und unnötigen Mehraufwand und erhöht die Produktivität. Ebenso kann die Automatisierung der Kommunikation und anderer Prozesse mithilfe von Chat-Bots wertvolle Ressourcen einsparen und Abläufe – nicht nur, aber besonders im Notfall – immens beschleunigen.



BESONDERS RELEVANT FÜR




Ergänzend zur Kommunikationsgeschwindigkeit, die in bestimmten Situationen entscheidend sein kann, spielen auch Datenschutz und Datensicherheit eine zentrale Rolle. Der Umgang mit sensiblen und personenbezogenen Daten – etwa


# 5.

## Business Messaging im praktischen Einsatz


Ein Business Messenger wie Teamwire erfüllt mit seinen ausgereiften und vielfältigen Funktionen optimal die Bedarfe zahlreicher Branchen:

 Polizei

 Gesundheitswesen


 Behörden & Ministerien


 Banken & Versicherungen

 Militär & Verteidigung

 Logistik & Transport

 Tourismus

 Produktion & Fertigung

 Einzelhandel

[Beratung anfragen](#) <sup>(16)</sup> ↓

Sie wollen wissen, wie ein Business Messenger in Ihrer Organisation bei konkreten Szenarien unterstützen kann? Wir beraten Sie gern!

[JETZT BERATUNG ANFRAGEN](#)



von Personal, Kundschaft oder Patientinnen und Patienten – ist nicht nur gesetzlich geregelt, sondern bringt auch seitens der Organisations-Compliance Anforderungen an den Messenger mit. Mit entsprechenden Eigenschaften, die den Prinzipien von Privacy by Design und Zero Trust folgen, mit garantierter Datensouveränität durch den Anbieter und mit der Möglichkeit, notwendige Rollen- und Rechtekonzepte abzubilden, sind Organisationen bei ihrer Messaging-Kommunikation immer auf der sicheren Seite.



BESONDERS RELEVANT FÜR



Die Kennzeichnung der Relevanz bei diesen Anwendungsszenarien basiert lediglich auf Erfahrungswerten, die zeigen, in welchen Branchen der Business Messenger Teamwire bereits positive Wirkungen erzielen konnte. Jedoch entfaltet Teamwire sein Potenzial individuell unterschiedlich und entwickelt sich mit den branchenspezifischen Anforderungen stetig weiter. <sup>(16)</sup>

# 5.

## Business Messaging im praktischen Einsatz

Blick in die Praxis: So profitieren Polizei, das Gesundheitswesen, Behörden und öffentliche Dienste vom Einsatz eines Business Messengers



### POLIZEI

Zentrale Einsatzsteuerung bei allen Einsätzen, Gefahren- und Schadenslagen

Einsatzspezifische Kommunikation über Gruppenchats

Teilen von Live-Standorten, Fotos vom Einsatzort und Personenbeschreibungen der Beamtinnen und Beamten in Echtzeit

Direkter Push-to-Talk-Sprachaustausch ohne zusätzliches Endgerät

Föderierte Absprachen bei bundesland- bzw. länderübergreifenden Einsätzen und Großveranstaltungen

### Lesen-Tipp



Alles Wissenswerte zum Einsatz von Teamwire bei Polizei- und Sicherheitsbehörden lesen Sie ganz bequem online!

[MEHR ERFAHREN](#)

Erfahren Sie mehr in der Case Study der Bayerischen Polizei!

[MEHR ERFAHREN](#)



### GESUNDHEITSWESEN

Einfache Besprechung von Patientenfällen

Schneller Austausch von Stationsmitarbeitenden und Fachärztinnen und -ärzten durch vordefinierte Gruppenchats

Schutz von Patientendaten und -akten

Integration zu HR-Systemen, beispielsweise für Urlaubsgenehmigungsprozesse

Mobiler Informationskanal, der es gestattet, alle Mitarbeitenden auf dem Laufenden zu halten

Echtzeit-Koordination für eine verbesserte Patientenversorgung

Sekundenschnelle Notfallkommunikation bei Notfällen und Schadenslagen mithilfe von Alarmierungen

Beschleunigte Arbeitsabläufe durch Anbindung an KIS-Systeme

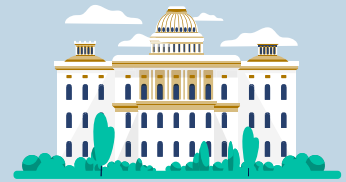
Vernetzung aller Leistungserbringer und -träger des Gesundheitswesens

### Lesen-Tipp



Alles Wissenswerte zum Einsatz von Teamwire im Gesundheitswesen erfahren Sie auf unserer Branchenseite.

[MEHR ERFAHREN](#)



### BEHÖRDEN & MINISTERIEN

Einfache Vernetzung von mobilen Arbeitskräften und Büroangestellten

Sichere WhatsApp-Alternative für vertrauliche Informationen

Hohe Datensicherheit und eindeutige Nutzerrechte durch Administrationsportal

Zielgerichtete interne Kommunikation – mobil oder am Desktop – über Gruppenchats, Sprachnachrichten und Videotelefonie

Sichere externe Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern mittels „WhatsApp for Business“-Integration

Digitalisierte Workflows über Software Development Kit und offene API-Schnittstellen, beispielsweise zur Abfrage von Fahrzeughalterdaten

Effizientere und beschleunigte Arbeitsprozesse dank möglicher integrierter Chat-Bots, etwa für Bauhöfe

### Lesen-Tipp



Was einen Behörden-Messenger auszeichnet – wir verraten es Ihnen auf unserer Website.

[MEHR ERFAHREN](#)

Überzeugen Sie sich selbst vom Messenger und der Bot-Lösung für Behörden in der Case Study der Stadt Zirndorf!

[MEHR ERFAHREN](#)

# 6.

## Messenger-Knigge:

11 goldene Regeln  
für eine gute  
Kommunikation

Aus der Praxis wissen wir, dass die Messaging-Kommunikation aufgrund der kurzen Textnachrichten auch einmal missverständlich sein kann. Die reine Einführung eines Tools ist nicht das einzige Erfolgskriterium. Deshalb verraten wir Ihnen abschließend noch 11 goldene Regeln für die Kommunikation mit einem Business Messenger wie Teamwire.

**D**amit ein Business Messenger Ihre Organisation bei der Kommunikation, Koordination und Kollaboration in den für Sie relevanten Einsatzbereichen bestmöglich unterstützt und Ihre Mitarbeitenden den Messenger gern nutzen, gilt es einen letzten Schritt zu beachten: Wie bei anderen Kanälen der täglichen internen Kommunikation, etwa E-Mail, Telefon, persönlichen Gesprächen etc., ist es wichtig, einen guten Umgang miteinander zu pflegen. Wie kommunizieren Mitglieder einer Organisation richtig via Messenger? Die 11 goldenen Regeln für einen wertschätzenden Austausch erfahren Sie hier:

**Nachrichten kurz und bündig halten:** Prägnante Sätze sind beim Messaging das A und O. Lässt sich die Information nicht in wenigen Sätzen übermitteln, empfiehlt sich eine Sprachnachricht oder ein Videoanruf. Bei einer Vielzahl an mitzuteilenden Informationen ist es ratsam, diese in einer E-Mail zu bündeln oder ein persönliches Meeting zu vereinbaren. Denn umfangreiche Informationen mittels Textnachricht zu senden, ist nicht nur für den Empfangenden lästig, sondern verfehlt auch den Zweck der prägnanten Übermittlung.

# 6.

## Messenger-Knigge:

11 goldene Regeln für eine gute Kommunikation

Gruppenchats fungieren als zentraler Verknüpfungspunkt, sodass sich bestimmte Mitarbeitende direkt austauschen können.



- Im Ganzen antworten:** Manche Mitarbeitende haben die Angewohnheit, jeden Satz einer Textnachricht einzeln zu schicken. Für die Empfangenden bedeutet das viele aufeinanderfolgende Signaltöne, die sie zurecht stören können. Besser ist es, auf ein Thema gebündelt und mithilfe von Leerzeichen sowie Absätzen strukturiert zu antworten.
- Professionell bleiben:** Jeder gesendete Text spiegelt die eigene Professionalität wider. Beim ersten Kontakt empfiehlt es sich, sich kurz in einem Satz vorzustellen. Großbuchstaben und gefetteter Text haben hier nichts zu suchen. Auch von einer übertriebenen Zeichensetzung wie „???“ und „!!!“ ist abzusehen. Es impliziert, dass die Nachricht geschrien oder ihr eine übermäßige Bedeutung zugemessen wird. Das Gleiche gilt für Emoticons und Abkürzungen. Jede/r deutet Emoticons anders und kennt nicht unbedingt sämtliche Abkürzungen, sodass dies schnell zu Verwirrung führen kann.
- Gruppenchats sinnvoll nutzen:** Gruppenchats fungieren als zentraler Verknüpfungspunkt, sodass sich bestimmte Mitarbeitende direkt austauschen können. In den Chats sind mitunter gesamte Abteilungen und Teams hinterlegt. Wichtig ist, berufliche stets von freizeitorientierten Gruppenchats zu trennen. Kettennachrichten, Abstimmungen zu Events, alberne Videos etc. sollten in einem gesonderten Gruppenchat geteilt werden.

# 6.

## Messenger-Knigge:

### 11 goldene Regeln für eine gute Kommunikation

Trotz flexibler Arbeitszeiten ist es eine gute Praxis, Textnachrichten während der offiziellen Arbeitszeiten zu verschicken.



**Zeitnah antworten:** Häufig gibt es unbewusste „Rankings“ im Kopf, wie schnell Kolleginnen und Kollegen auf einen bestimmten Kommunikationskanal reagieren. Wer eine Nachricht erhält, sollte zeitnah antworten. Denn der gewählte Kommunikationsweg impliziert, dass der Absender eine schnelle Antwort benötigt und teilweise auch erwartet. Ist eine zeitnahe Reaktion nicht möglich, sollte man sich dafür kurz in der Antwort entschuldigen.

**Zu angemessenen Zeiten schreiben:** Trotz flexibler Arbeitszeiten ist es eine gute Praxis, Textnachrichten während der offiziellen Arbeitszeiten zu verschicken. Denn für manche Menschen ist es regelrecht ein rotes Tuch, Nachrichten am späten Abend oder sehr frühen Morgen zu erhalten. Handelt es sich etwa um eine persönliche Erinnerung, sollte dies einfach in der Nachricht vermerkt werden. Genaue Formulierungen oder Codes wie „Nicht dringend, aber wichtig“ oder „dringend und wichtig“ geben Aufschluss über die Priorität.

**Geduld bewahren:** Es können immer wieder Situationen auftreten, in denen das Gegenüber nicht unmittelbar antworten kann – und das, obwohl die Nachricht bereits empfangen und gelesen ist. Nachhaken ist natürlich erlaubt, allerdings sollte man, je nach Dringlichkeit, bis zu drei Stunden damit warten.

# 6.

## Messenger-Knigge:

### 11 goldene Regeln für eine gute Kommunikation



- **Auf die Ausdrucksweise achten:** Eine Textnachricht kann lediglich gelesen und nicht durch Gestik oder Mimik unterstützt werden. Sarkasmus oder scharfe Worte sind zu vermeiden, da sie missverstanden und zu einer Fehlinterpretation führen können. Ratsam ist daher, auf neutrale Formulierungen und höfliche Worte zu setzen.
- **Korrekturlesen und Links prüfen:** Textnachrichten stehen zwar für eine schnelle Antwort. Dennoch sollten sie stets auf Grammatik und Rechtschreibung kontrolliert werden. Auch die Autokorrektur gilt es, regelmäßig zu überprüfen. Ein integrierter Link sollte zudem vor dem Versenden auf seine Funktionsfähigkeit getestet werden.
- **Dialog höflich beenden:** Ist das zu besprechende Thema erledigt, empfiehlt es sich, das Gespräch mit einem Dankeschön oder dem Versprechen auf eine baldige Meldung zu beenden.
- **Passendes Profilbild auswählen:** Das Profilbild sollte der Organisation entsprechen. Ein seriöses Foto oder – ganz simpel – die Initialen des Mitarbeitenden sind hier eine gute Wahl.

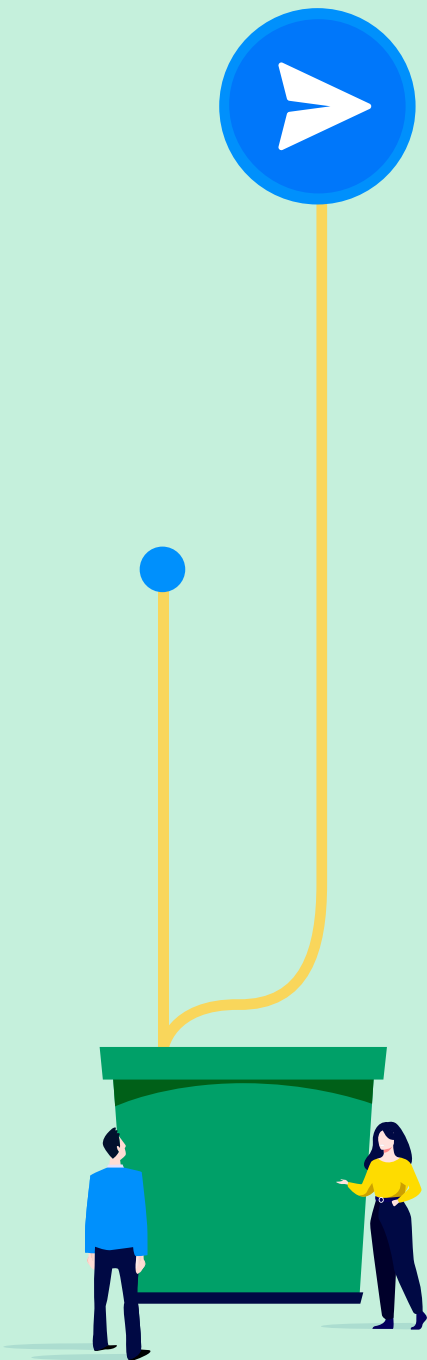
Wer diese 11 Grundregeln verinnerlicht, wird das volle Potenzial eines Business Messengers in der internen Kommunikation ausschöpfen können.

# Fazit

**W**o die Reise in Sachen interner Kommunikation zukünftig hingeht, lässt sich noch nicht konkret sagen. Gewiss ist allerdings, dass Messenger zum täglichen Leben dazu gehören – sowohl privat als auch beruflich. Mit einem Messenger für Unternehmen, Verbände, Behörden, öffentliche Einrichtungen und andere Organisationen ist bereits heute eine einfache, krisenfeste und sichere Kommunikation möglich, die alle Mitarbeitenden einschließt und nahtlos miteinander verbindet.

Doch auf dem Weg zur optimalen Kommunikationslösung gilt es, nicht nur das übergeordnete Thema „Sicherheit“, also die spezifischen Organisationsinteressen und -vorgaben, mit den individuellen Bedürfnissen der Mitarbeitenden in Einklang zu bringen. Um die Nutzerakzeptanz für eine neue Lösung zu schaffen und die Zufriedenheit zu steigern, muss zudem einerseits der Change-Prozess entsprechend begleitet werden und andererseits die Arbeitserleichterung für die Mitarbeitenden unmittelbar spürbar sein.

Organisationen, die auf eine schnell einsetzbare und funktional ausgereifte Kommunikationslösung wie Teamwire vertrauen, legen den Grundstein für eine digitale Zukunft, in der die Kommunikation deutlich einfacher und Arbeitsprozesse nachhaltig automatisiert werden. Mehr noch, sie werden von einer höheren digitalen Resilienz profitieren sowie davon, dass Teamwire als Anbieter stets den direkten Kontakt zu seiner Kundschaft pflegt. Mit dem Ohr am Markt weiß Teamwire daher immer genau, was die unterschiedlichen Branchen ganz unabhängig von der Organisationsgröße – jetzt und in Zukunft – für eine reibungslose Kommunikation und Kollaboration brauchen.





# Über Teamwire

Die Teamwire GmbH hat sich mit der gleichnamigen Business Messenger App auf den sicheren, schnellen und souveränen Austausch über Text- und Sprachnachrichten sowie Videotelefonie für Unternehmen, Behörden, Blaulicht-Organisationen und das Gesundheitswesen spezialisiert. Das 2015 gegründete Unternehmen mit Hauptsitz in München und weiteren Standorten in Düsseldorf und Madrid ermöglicht eine produktive Kommunikation, indem es mobile Mitarbeitende und Büroangestellte untereinander und mit externen Kontakten (Partnern, Kunden etc.) vernetzt. Der Business Messenger bietet Funktionen, die speziell auf den Bedarf von Unternehmen, Behörden und anderen Organisationen abgestimmt sind, gestattet eine professionelle Administration und gewährleistet höchste Sicherheitsanforderungen. Das Unternehmen erfüllt alle europäischen Datenschutzanforderungen und die DSGVO. Zahlreiche Kunden vertrauen auf Teamwire, darunter die Polizei, das Bundesministerium für Arbeit und Soziales, das Klinikum Chemnitz, der TÜV Rheinland, Dataport und Vodafone.

[teamwire.eu](https://www.teamwire.eu)

# Impressum

## Herausgeber

Teamwire GmbH  
Tittmoninger Straße 11  
81679 München

[teamwire.eu](https://teamwire.eu)

E-mail: [info@teamwire.eu](mailto:info@teamwire.eu)

© Teamwire GmbH, 2022

Alle Rechte vorbehalten – einschließlich der, welche die Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und jede Art der Verwertung der Inhalte dieses Dokumentes oder Teile davon außerhalb der Grenzen des Urheberrechtes betreffen. Handlungen in diesem Sinne bedürfen der schriftlichen Zustimmung durch Teamwire. Teamwire behält sich das Recht vor, Aktualisierungen und Änderungen der Inhalte vorzunehmen. Sämtliche Daten und Inhalte, die auf Screenshots, Grafiken und weiterem Bildmaterial sichtbar sind, dienen lediglich zur Demonstration. Für den Inhalt dieser Darstellung übernimmt Teamwire keine Gewähr.

## Geschäftsführung:

Tobias Stepan  
Registergericht: Amtsgericht München  
HRB 187102

## Konzeption

Martina Yazgan, Teamwire GmbH, [teamwire.eu](https://teamwire.eu)  
Franziska Pleßke & Jennifer Köhler,  
Möller Horcher Kommunikation GmbH,  
[moeller-horcher.de](https://moeller-horcher.de)

## Text

Martina Yazgan, Teamwire GmbH, [teamwire.eu](https://teamwire.eu)  
Franziska Pleßke & Jennifer Köhler,  
Möller Horcher Kommunikation GmbH,  
[moeller-horcher.de](https://moeller-horcher.de)

## Layout & Grafik

Salva González, Teamwire GmbH,  
[teamwire.eu](https://teamwire.eu)

## Ausgabe 1

Die Inhalte des Whitepapers wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität können wir jedoch keine Gewähr übernehmen.