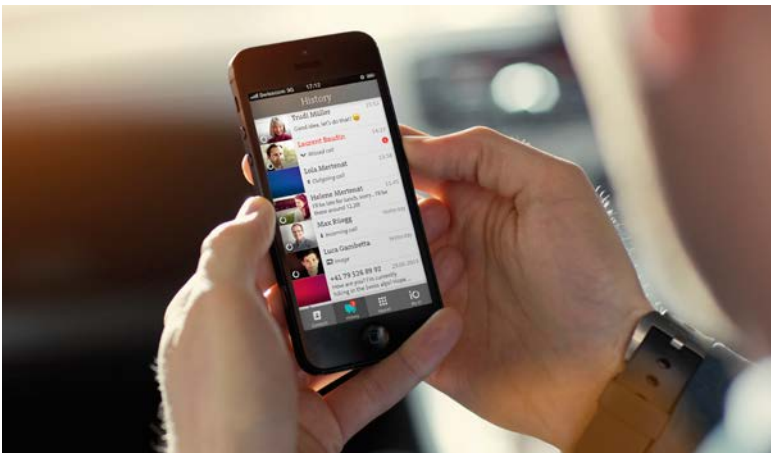


Mit Messaging effizient im Unternehmen zusammenarbeiten

Mitarbeiter bringen Messaging-Dienste wie WhatsApp in die Unternehmen. Die schnelle Kommunikation via Smartphone ermöglicht einen einfachen Austausch mit Teamkollegen. Firmen profitieren davon – gewusst wie.



Mit einem guten Messenger kommunizieren Mitarbeiter so, wie sie zusammenarbeiten: spontan, integriert, teamübergreifend, unabhängig von Gerät und Ort, sicher.

Die E-Mail ist immer noch Kommunikationsmittel Nummer 1 in Unternehmen. Dabei frisst sie viel Zeit im Geschäftsalltag: Eine Studie von McKinsey 2012 belegt, dass Mitarbeiter rund einen Viertel der Arbeitszeit dafür aufwenden. Die Verwaltung von E-Mails und die Orchestrierung mit anderen Kommunikations- und Informationskanälen wie Telefon und Dokumentenablage kosten viel Aufmerksamkeit und damit Geld. Privat setzen die User vermehrt auf Messaging. Mit Diensten wie WhatsApp, Snapchat oder iO tauschen sie sich spontan und schnell aus, multimedial, zu zweit oder in Gruppen, und sehen auch gleich den Lese-status ihres Gegenübers.

Seit Kurzem ist dieser Trend auch in Unternehmen angekommen. Das Start-up Slack konnte innerhalb weniger Monate zwei Millionen Nutzer von ihrer Chat-Lösung für Teams überzeugen. Auch etablierte Anbieter springen auf den Messaging-Zug auf oder steigen mit Privatkundenlösungen in den Business-Bereich ein. Cisco setzt mit Spark auf eine Kommunikationslösung mit Messaging im Zentrum. Der in China populäre Messenger WeChat hat WeChat Enterprise, und auch Facebook arbeitet an einer Corporate-Lösung. TeamChat, HipChat, Eko, Unify Circuit, Flowdock, Beekeeper, ChatGrape sind Namen unter vielen anderen – wer in seinem Unternehmen einen Messaging-Dienst einführen will, hat die Qual der Wahl.

Neue Arbeitsformen führen zu neuen Kommunikationsformen

Ist Messaging nur ein weiterer gehypter Versuch von Herstellern, die allseits unbeliebte E-Mail abzulösen? Wer erinnert sich denn noch an Google Wave, Microsoft Messenger oder ICQ? Gemäss Gartner (2015) wird Messaging jedenfalls eine wichtige Rolle in Unternehmen spielen: Bis 2018 soll demnach die Hälfte aller Kommunikation und Koordination im Team über Mobile Group Collaboration Apps laufen. Auch andere Analysten prognostizieren einen Boost von Chat und Messaging in der Unternehmenswelt und sprechen von einem weltweiten Marktvolumen von 1,9 Milliarden US Dollar bis 2019. Im Privatbereich haben Messaging-Dienste bereits die Statusmeldungen in Social Networks, beispielsweise Facebook, überholt.

Tatsache ist, dass sich die Arbeitswelt, das heisst Strukturen, Formen der Zusammenarbeit und Kultur von Unternehmen, in Umbruch befindet. Die Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern ist spontan, bereichs- respektive firmenübergreifend und ortsunabhängig, über verschiedene Systeme und Plattformen mit unterschiedlichen Geräten. Agile Vorgehensweisen wie Scrum oder Kanban verbreiten sich in Unternehmen.

Messaging ist für viele Wissensarbeiter eine bequeme Form der Interaktion, unbürokratischer und effizienter als E-Mails und flexibler als Telefonieren. Eine gute Mischung zwischen synchroner und asynchroner Kommunikation. Diskussionen werden über Räume oder Kanäle strukturiert und übersichtlich dargestellt. Bilder und Links sind schnell im Team geteilt. Eine starke Suche und die Möglichkeit, über APIs andere Cloud-Dienste wie die Datenablage Dropbox, das Projekt-Tool Trello oder den Kalender einzubinden, erhöhen die Produktivität und verbessern die Zusammenarbeit. Notifikationen informieren schnell und einfach über Projekte, anstehende Aufgaben und News. Bots, also kleine Roboter, übernehmen Aufgaben

wie das Finden von Terminen. Ob auf Computer oder Smartphone: Die Informationen sind überall aktuell.

Messaging ist praktisch und gut zugänglich. Erfahrungen zeigen, dass sich Mitarbeiter dadurch auch besser informell austauschen. Teams nutzen dezidierte Räume, um Informationen zu einem Projekt zeitnah zu teilen und an einem Ort zu haben. Mittels Mikrokoordination ist schnell der nächste Termin gesetzt, Hilfe da und Feedback erfolgt – alles zentral und ohne E-Mail. Und Externe sind mit wenigen Klicks eingebunden.

Nebst Wissensarbeitern profitieren auch Mitarbeiter ohne Computer, beispielsweise im Handel, Transport oder Hotel: Dank Messaging Apps auf dem Smartphone sind sie erreichbar und können in Echtzeit miteinander kommunizieren. Kann jemand beispielsweise ein Problem nicht alleine lösen, sendet er ein Foto an eine Gruppe von Kollegen und erhält so schnelle Hilfe.

Unternehmen brauchen dedizierte Messaging-Lösungen

Messaging-Dienste bieten den Unternehmen viele Vorteile: Wenn sich Mitarbeiter einfacher, schneller und effektiver miteinander austauschen, sind ihre Arbeitsprozesse kürzer, und sie arbeiten produktiver. Solche Lösungen können die Mitarbeiter näher zueinander bringen, ihre Identifikation mit dem Team erhöhen und damit den Zusammenhalt stärken, selbst wenn sie sich während längerer Zeit nicht persönlich sehen. Die üblichen Tools der Unternehmen wie E-Mail, ein statisches Intranet oder eine auf den Computer beschränkte UCC-Lösung greifen hier zu kurz. Daher weicht mancher Angestellte auf private Lösungen oder Angebote von Start-ups aus der Cloud aus. Das aber birgt Risiken fürs Unternehmen – unter anderem betreffend Sicherheit: Die Daten verlassen die Firma und können damit eingesehen, gestohlen oder manipuliert werden. Niemand kann sicherstellen, dass nur Mitarbeiter Zugang zu geschäftskritischen Daten haben. Messaging-Lösungen, die dezentral eingeführt und genutzt werden, enden zudem in einem Wildwuchs. Niemand hat die Kontrolle, und eine Adoption an die Bedürfnisse ist auch nicht möglich.

Ein Unternehmen, das einen Messaging-Dienst für seine Kommunikation einführen will, hat grundsätzlich gute Karten bei den Mitarbeitern. Enterprise Messaging Services sind intuitiv zu bedienen, und die Nutzer kennen die Funktionalitäten in der Regel schon durch ihren privaten Gebrauch. Dennoch sollen bei der Wahl und Einführung einer

Messaging-Lösung einige Punkte berücksichtigt werden:

- ❖ **Inventar & Bedürfnisse:** Welche Chat- und Collaboration-Anwendungen werden im Unternehmen wozu bereits verwendet? Dies zu erfassen hilft dem Unternehmen, eine Lösung zu finden, die zu den Bedürfnissen der Mitarbeiter passt. Gleichzeitig können die bestehenden Kommunikationskanäle besser abgestimmt werden.
- ❖ **Integration & Ökosystem:** Cloud-basierte Lösungen lassen sich ohne viel Aufwand nutzen. Isoliert bringen sie aber nur einen bedingten Mehrwert. Ein Team kann noch produktiver arbeiten, wenn gemeinsam genutzte Arbeitsbereiche, Adressverzeichnis und weitere zentrale Anwendungen einfach über APIs integriert werden.
- ❖ **Verwaltung & Nutzung:** Eine smarte Lösung verschickt nicht nur Nachrichten, sondern verwaltet auch Mitarbeiter, Teams und ganze Organisationen. Kanäle, Integrationen und andere Optionen sollten zentral administriert werden können. Werden Verbreitung und Nutzung automatisch analysiert, kann eine solche Lösung gezielt adoptiert werden.
- ❖ **Compliance, Datenschutz & Security:** Eine Messaging-Lösung muss alle Sicherheits- und gesetzlichen Bestimmungen des Unternehmens erfüllen. Der Datenschutz muss gewährleistet sein, z. B. durch Authentifizierungsverfahren, Verschlüsselung und beschränktem Zugriff.

Mehr als nur Technologie

Eine Messaging-Lösung kann noch so viele Vorzüge bieten – Mitarbeiter müssen auf die neue Plattform gebracht und daran gewöhnt werden. Es sollen Regeln etabliert und ein gemeinsames Verständnis geschaffen werden, etwa darüber, welche Diskussionen via Chat laufen sollen und wie sie strukturiert werden. Ohne dies droht Chaos auf den Gruppenchats auszubrechen. Eine professionelle Begleitung auf dem Weg in die neue Ära der Kommunikation ist unabdingbar.

Hat sich Messaging intern etabliert, bietet diese Form der Interaktion eine grosse Chance auch gegenüber externen Anspruchsgruppen: Unternehmen müssen sich permanent mit Kunden und Partnern austauschen, wobei sie mit Messaging besser und schneller auf deren Bedürfnisse reagieren können.

Mitarbeiter müssen auf die neue Plattform gebracht und daran gewöhnt werden.



Autor: Daniel Boos,
Co-Responsible Future Work
Experience, Swisscom