www.ihk-muenchen.de

IHK

Das IHK-Magazin für München und Oberbayern

wirtschaft

05/2021

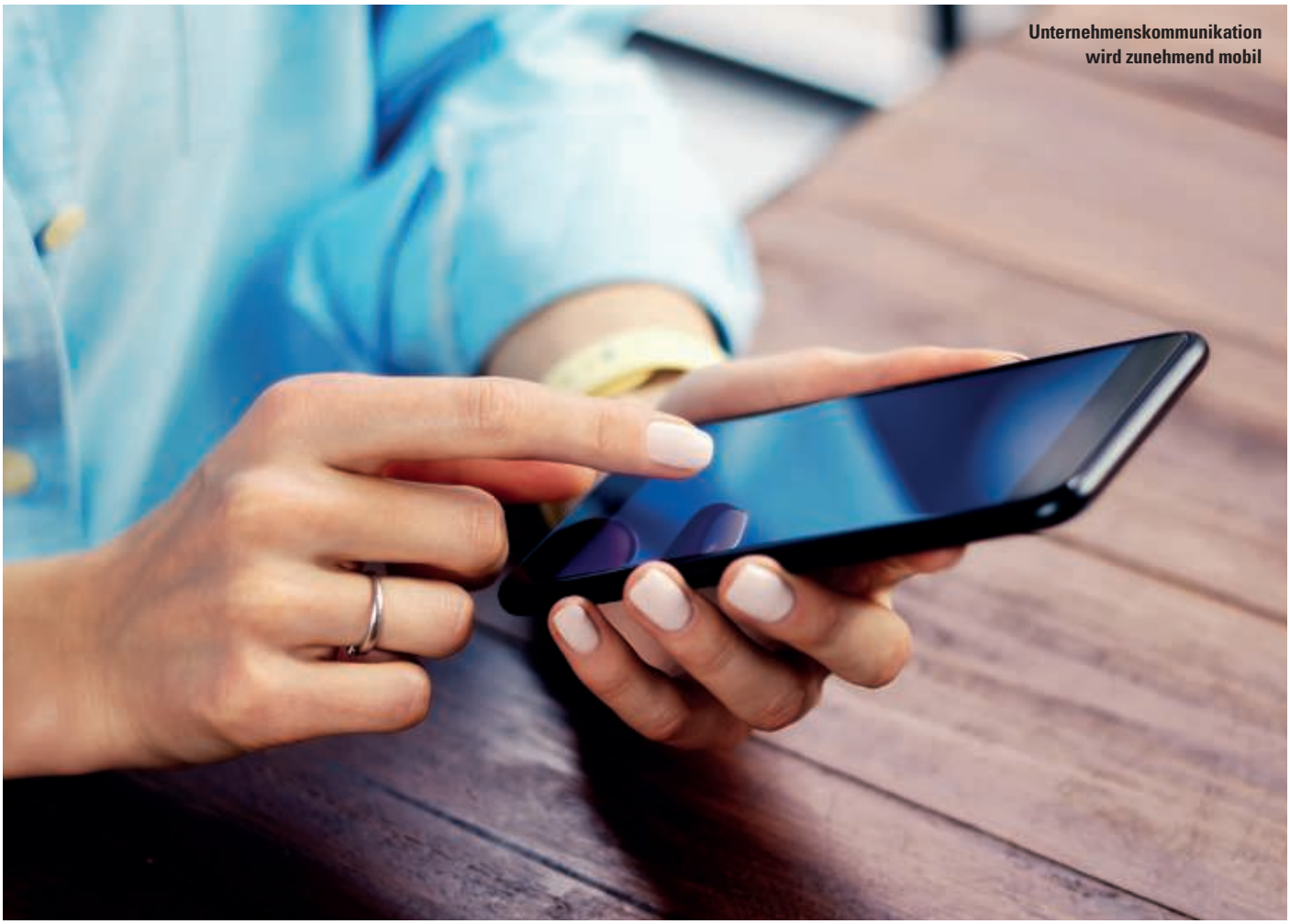
So kommt Geld in die Kasse

Tipps für das Forderungsmanagement

Kooperationen
Warum Mittelständler und Start-ups von einer Zusammenarbeit profitieren

Innenstädte
Konzepte gesucht – wie lassen sich Stadtzentren dauerhaft beleben?

Kommunikation
Erfolgreich verhandeln per Videocall



Unternehmenskommunikation wird zunehmend mobil

Foto: Rymden/Adobe Stock

Vielseitig und sicher

WhatsApp & Co. ermöglichen eine schnelle und einfache Kommunikation, auch in Unternehmen werden sie häufig verwendet. Allerdings gibt es im betrieblichen Einsatz besondere Anforderungen. Drei oberbayerische Anbieter und ihre Lösungen.

JOSEF STELZER

Messenger-Dienste gehören zum Alltag wie Smartphone und Computer. Mit weitem Abstand am beliebtesten ist WhatsApp. Dem Digital 2021 Germany Report zufolge verwenden hierzulande rund 80 Prozent der Internetnutzer diese App. Doch nicht nur im Privatbereich gehören Messenger zu den täglich millionenfach genutzten Kommunikationskanälen. Unternehmer chatten mit Geschäftspartnern, Kunden und Mitarbeitern, Kollegen stimmen sich untereinander ab, tauschen Text- und Sprachnachrichten mit der Zentrale aus oder versenden selbst gemachte Bilder für die Ersatzteilbestellung und Videoclips von defekten Maschinen.

Die Unternehmenskommunikation wird zunehmend mobil und über solche Dienste abgewickelt, die Coronapandemie hat diese Entwicklung noch beschleunigt. Für eine professionelle, datenschutzkonforme Kommunikation indes sind nur bestimmte Lösungen rundum geeignet. Worauf ist dabei zu achten? Und was leisten kostenpflichtige Profi-Messenger? Ein Überblick über einige gängige Angebote von oberbayerischen Firmen.

Mit WhatsApp Business API will Matthias Mehner (43), Geschäftsführer der Münchner MessengerPeople GmbH, eine speziell für den betrieblichen Einsatz konzipierte Plattform bieten. Genutzt wird die

cloudbasierte Software per Computer, sie funktioniert gewissermaßen als Schaltstelle für Smartphones. »Unsere Softwarelösung erfüllt im Gegensatz zu den kostenlosen WhatsApp und WhatsApp Business die EU-Datenschutzvorgaben, wobei wir die komplette Messenger-Kommunikation verschlüsselt ausschließlich in Deutschland speichern«, verspricht Mehner. Die Einsatzfelder reichen von Kundenanfragen über Terminvereinbarungen bis hin zur persönlichen Beratung per Chat. Die Software eignet sich überdies für die Programmierung von Chatbots, die häufige Kundenfragen automatisch beantworten, sowie für den mobilen Einsatz über Browser oder per Web-App. Außendienstmitarbeiter können zum Beispiel mittels Web-App auch unterwegs mit Kunden chatten.

Weltweit setzen mittlerweile mehr als 2000 Firmen die Lösung des 2015 gegründeten Unternehmens ein, darunter Autohäuser, Banken, Verkehrs- und Medienunternehmen. »Deren Kunden, Lieferanten oder Partner können verschiedene aus dem Konsumentenbereich bekannte Messenger verwenden, egal, ob es sich dabei um Telegram, Notify, Facebook Messenger, Apple Business Chat, Viber oder eben WhatsApp handelt«, sagt Mehner.

Datenschutzkonforme Business-Lösungen sind für Unternehmen ein Muss. Die App der Münchner Teamwire GmbH will genauso einfach zu bedienen sein wie Konsumenten-Apps und den Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) entsprechen. Die Datenspeicherung in Deutschland ist gewährleistet. »Ob bei internen Absprachen unter Kollegen oder beim Austausch mit Kunden – unser Echtzeit-Messaging unterstützt und beschleunigt die Kommunikation massiv durch Text- und Sprachnachrichten sowie durch einen gesicherten Daten- und Bildaustausch«, sagt Geschäftsführer Tobias Stepan (44). Neben den typischen Messenger-Funktionen sind zusätzliche Optionen möglich wie etwa Alarme, die beispielsweise für Rettungsdienste oder Lieferservices hilfreich sein können.

»Ganz wesentlich sind die zentralen Steuerungsmöglichkeiten«, so Stepan. Damit können seine Kunden per Teamwire-Portal die Nutzungsbedingungen der App verwalten und beispielsweise festlegen, welcher Nutzer mit externen Kontaktpersonen chatten darf. Zudem lässt sich verhindern, dass Teammitglieder ohne Rücksprache aus ihren fach- oder abteilungsspezifischen Chat-Gruppen austreten oder sich einfach stummschalten.

Dank offener Schnittstellen sollen sich Daten und Informationen aus angebundenen Drittsystemen wie etwa Warenwirtschafts- und Informationssystemen verknüpfen lassen. So können App-Nutzer zum Beispiel automatisierte Informationen über verspätete Lieferungen, fehlende Bauteile oder beschädigte Waren erhalten. Künftig sollen auch Videokonferenzen möglich sein. Mittlerweile nutzen mehr als 1000 Unternehmen im deutschsprachigen Raum die Teamwire-App, unter anderen Logistik- und Handelsbetriebe, aber auch Behörden oder Organisationen im Gesundheitswesen. Zur Kundschaft gehören Kleinfirmen ebenso wie Großunternehmen.

Auf die Verbesserung der internen Kommunikation konzentriert sich die Münchner Stackfield GmbH. Der Messenger des Unternehmens ist als Plattform gedacht, um Firmenstandorte, Niederlassungen und Homeoffice etwa für Videokonferenzen und gemeinsame Dokumentenbearbeitung zu verbinden. Für die Zusammenarbeit bietet die Software den Arbeitsgruppen und Abteilungen eigene »Onlineräume«. Auch für Aufgabenplanung oder Zeiterfassung kommt die Plattform zum Einsatz.

»Unsere Lösung wird querbeet von Firmen aller Größenklassen und in allen Branchen genutzt«, sagt Geschäftsführer Cristian Mudure (40), »auch Kleinunternehmen können profitieren, da die Produktivität der Mitarbeiter damit steigt und man einen schnellen Überblick über erledigte Aufgaben sowie neue Projekte erhält.« Datensicherheit und Datenschutz seien gewährleistet. »Gespeichert wird nur in Rechenzentren innerhalb Deutschlands.« ■

Einsatzbeispiele für Profi-Messenger

- Kundenservice: Koordinierung und rasche Zuweisung von Anfragen an zuständige Mitarbeiter, Außendienstunterstützung
- Marketing, Vertriebsunterstützung: persönliche Beratung etwa durch Chats, Abfrage von Feedbacks, Versand von Push-Nachrichten für Sonderangebote, Zugriff auf Kundenprofile
- Personalrekrutierung: Jobangebote, Arbeitsplatzbeschreibungen und Bewerberkontakte per Messenger

IHK-Ansprechpartner zum Thema Messenger

Bernhard Kux, Tel. 089 5116-1705
bernhard.kux@muenchen.ihk.de

Franziska Neuberger, Tel. 089 5116-1260
franziska.neuberger@muenchen.ihk.de