

Behördensicher chatten

[18.06.2018] Messenger erleichtern die Kommunikation und den Arbeitsalltag in der öffentlichen Verwaltung, gleichzeitig muss allerdings der Schutz sensibler und vertraulicher Daten gewährleistet sein. Die neuen Nutzungsbedingungen von WhatsApp helfen da nicht weiter. Einfach und sicher ist hingegen die Messenger-Lösung der Deutschen Post.

Messenger-Marktführer WhatsApp hat seine Nutzungsbedingungen geändert. Der US-Dienst hat das Mindestalter für die Anwender von 13 auf 16 Jahre heraufgesetzt, die Daten der europäischen Nutzer verarbeitet von nun an eine Tochterfirma in Irland. Allerdings – so wurde gleichzeitig eingeräumt – bedeute dies nicht, dass die Daten auch ausschließlich innerhalb der EU lagern werden. Wenn es um die WhatsApp-Nutzung in Behörden und Verwaltungen geht, helfen die neuen Nutzungsbedingungen ohnehin nicht weiter. Wer die Messenger-App auf sein Smartphone lädt, gewährt WhatsApp Zugriff auf sein gesamtes Adressbuch. Der Dienst erhält auch Daten von Kontakten, die WhatsApp überhaupt nicht installiert haben. Alle Daten werden von WhatsApp ausgelesen, für eine detaillierte Auswertung in die USA übermittelt – und damit an den Mutterkonzern Facebook. Im Ergebnis ist schon die kürzeste Nachricht an einen Kollegen eine Datenschutzverletzung – denn die Metadaten verlassen ohne Einwilligung des Empfängers die Grenzen der Europäischen Union.

Schutz sensibler Daten

Gerade Verwaltungen haben es oft mit besonders sensiblen Daten zu tun. Viele Vorgänge sind vertraulich, seien es politische Vorhaben im Stadtrat oder administrative Pläne der einzelnen Fachbereiche. Auch die sensiblen Bürgerdaten, zum Beispiel im Bereich der Grundsicherung oder des Jugendschutzes, müssen vor dem Zugriff unberechtigter Dritter geschützt werden. Ohne gute Kommunikation läuft in einer Stadt- oder Gemeindeverwaltung dabei nichts. Unterschiedliche Akteure müssen zusammenarbeiten und ihre Tätigkeiten aufeinander abstimmen wie Bürgermeister, Stadtrat, Behördenleitungen, Sachbearbeiter, Außendienstmitarbeiter, Polizei und Feuerwehr. Die Qualität von Bürgerservices und Verwaltungsvorgängen hängt oft entscheidend von einem effizienten Schnittstellen-Management ab. Der direkte Zugriff auf Informationen, Bildmaterial und Unterlagen, die Möglichkeit der Inaugenscheinnahme vor Ort – all das kann Arbeitsabläufe erheblich erleichtern und verbessern und zählt zu den Vorteilen der Echtzeitkommunikation, wie sie Messenger ermöglichen. Ein Beispiel: Der Mitarbeiter des Parkraum-Managements entdeckt bei seiner Tour tiefe Schlaglöcher auf der Fahrbahn. Er erkennt, dass die Schäden eine ernsthafte Sturz- und Unfallgefahr darstellen und schnelles Handeln der Stadt erfordern – es gilt die Verkehrssicherungspflicht. Der Mitarbeiter nimmt mit seinem Smartphone Fotos der Schäden auf und schickt diese direkt an den Kollegen des Tiefbauamts, der die Gefahr einschätzen und Maßnahmen ergreifen kann. Der Außendienst wird informiert und kann das Problem ohne Verzögerung beheben. Dabei lassen sich umständliche Telefonate mit vielen Beteiligten oder lange E-Mail-Schleifen vermeiden. Ein durchschnittlicher Sachbearbeiter erhält rund 30 E-Mails täglich, das hat eine Erhebung des Marktforschungsinstituts GfK ergeben. Alleine das Lesen, Verwalten und Beantworten dieser E-Mails dauert im Schnitt 90 Minuten am Tag. Selbst wenn die Zahl der E-Mails nur um die Hälfte reduziert wird, können bis zu 15 Arbeitsstunden im Monat gespart werden. Das Beratungsunternehmen McKinsey hat es ausgerechnet: Durch den Einsatz von Messengern werden Kommunikationsprozesse vereinfacht und beschleunigt – die Produktivität der Mitarbeiter und der Abteilungen erhöht sich um 35 Prozent.

Einfach und sicher

Verwaltungen benötigen somit einen Messenger, der durch intuitive Bedienbarkeit die Kommunikationswege vereinfacht und gleichzeitig maximalen Datenschutz garantiert. Die Deutsche Post hat mit SIMSme Business einen Messenger für Verwaltungen und Unternehmen entwickelt, der beides kann. Mit einer vollständigen Ende-zu-Ende-Verschlüsselung und geprüfter Kryptografie über alle Geräte hinweg bietet SIMSme Business maximale Sicherheit und entspricht den strengen Vorgaben der EU-Datenschutz-Grundverordnung. Alle Server befinden sich in Deutschland, die Anwendung wird zudem durch unabhängige Sicherheits-Audits regelmäßig überprüft. SIMSme Business lässt sich intuitiv bedienen und verfügt über intelligente Features für den Einsatz in Verwaltungen und Unternehmen: Über das zentrale Steuerungstool, das Management Cockpit, lassen sich per Klick Accounts an Mitarbeiter vergeben, die Nutzer Gruppen zuordnen oder aus diesen wieder entfernen – zum Beispiel wenn eine Projektgruppe aufgelöst wird oder ein Mitarbeiter die Behörde verlässt. Über das Management Cockpit können außerdem Security-Einstellungen gesteuert und Gruppen- oder News-Kanäle erstellt werden. Noch einfacher wird das Arbeiten mit dem SIMSme Business Web Messenger. Damit lässt sich der Nachrichtendienst auch auf dem PC verwenden – längere Texte können so bequem an der großen Tastatur geschrieben und Dateien via Drag-and-drop in den Chat gezogen werden. Mit der Browser-Version sind darüber hinaus auch Innendienstmitarbeiter ohne eigenes Diensthandy in die Echtzeitkommunikation eingebunden.

()

Stichwörter: CMS | Portale, SIMSme Business