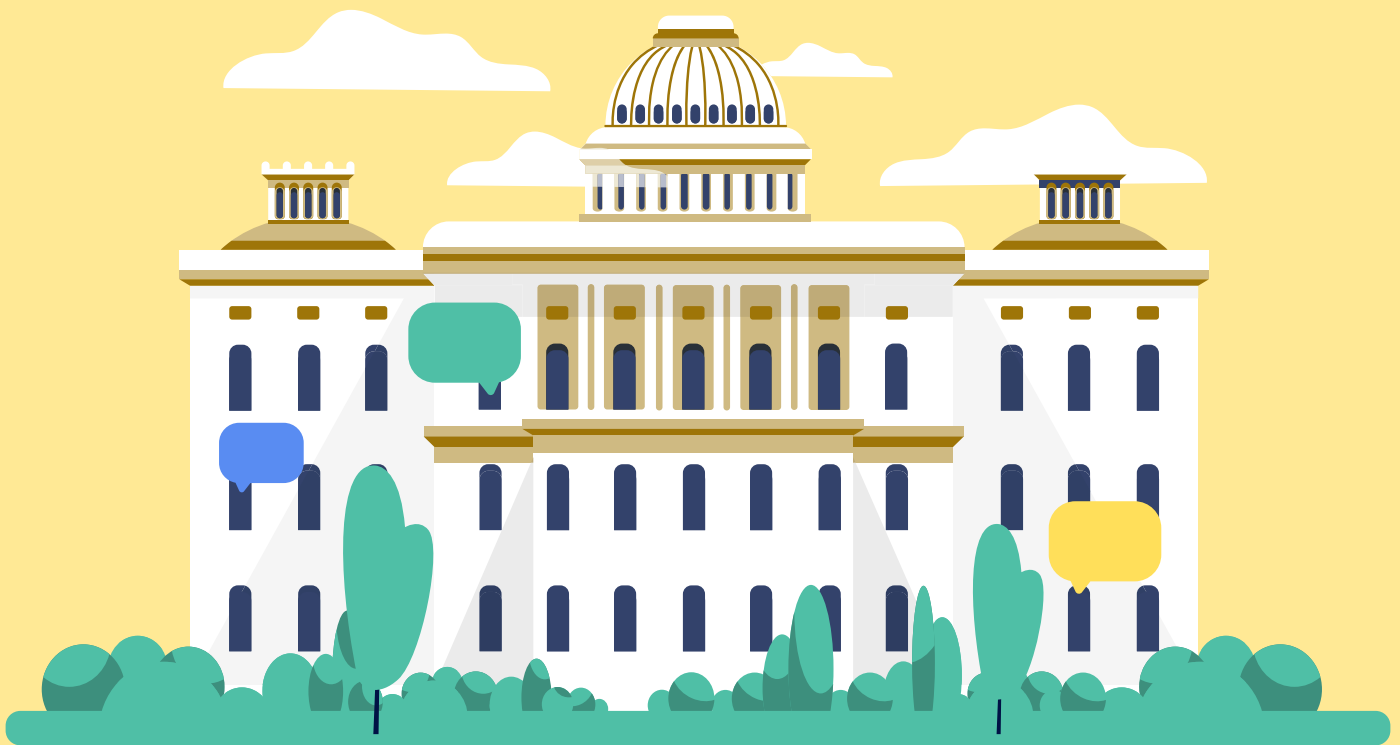


Stadt Zirndorf setzt auf DSGVO-konformen Business Messenger

Die Kommunikation von Behörden einfach einfacher machen





Wie kommunizieren Beamtinnen, Beamte und andere Mitarbeitende einer Behörde und Kommune heute? Diese Fragestellung war für die Stadt Zirndorf der Beginn einer Reise hin zu einer mobileren digitalen Kommunikation. Wegbegleiter und -bereiter: der Business Messenger von Teamwire.

Ausgangssituation

Kommunikation in Zeiten der DSGVO

Mit Inkrafttreten der DSGVO, die der behördlichen Kommunikation datenschutzrechtliche Vorgaben auferlegte, ging Richard Lippmann, IT-Leiter bei der Stadt Zirndorf, der Frage nach: Wie kommunizieren Mitarbeitende der Stadtverwaltung eigentlich? Rund zwei Drittel der Belegschaft war damals vorrangig im Büro tätig, während die übrigen Angestellten zumeist mobil im Stadtgebiet unterwegs waren. Statt der vermuteten E-Mail-Kommunikation, die aufgrund des VPN-Zugangs nur



„Die mobile Kommunikation via WhatsApp entsprach leider nicht mehr den gesetzlichen Anforderungen. Eine DSGVO-konforme, sichere und für die Nutzer attraktive Lösung musste her.“

– Richard Lippmann, IT-Leiter bei der Stadt Zirndorf

im Büro zum Einsatz kommen kann, wurde außerhalb des Rathauses – insbesondere im Außendienst – via WhatsApp kommuniziert. Die Mitarbeitenden machten Fotos vor Ort, versendeten diese und erstellten verschiedene Gruppen, um sich auszutauschen.

Was eine mobile Kommunikationslösung mitbringen muss

Nach einem ersten und doch viel zu aufwendigen Versuch, einen eigenen Messenger auf Open Source Basis zu entwickeln, folgte ein weiteres Austesten eines direkt einsetzbaren sicheren Standard-Messengers. Nachdem beide Lösungen nicht den Anforderungen der IT entsprachen, entschied sich die Stadt Zirndorf für Teamwire. Im Gegensatz zum Open

Source-Ansatz und der getesteten Out-of-the-Box-Lösung konnte Teamwire mit einer zentralen Administration und Nutzerverwaltung punkten, die auch die Identifizierung von Benutzerinnen und Benutzern über mehrere Geräte hinweg gestattet. Außerdem bot Teamwire einen professionellen Kunden-Support, den sich der IT-Leiter und sein

Warum ist WhatsApp für die berufliche Kommunikation ungeeignet?

Hier gibt es die Antwort!





vierköpfiges EDV-Team auch dringend wünschten, um die Messenger-Einführung parallel zum Tagesgeschäft bewältigen zu können. Preislich ließen sich für Standardprodukte am Business Messaging Markt kaum Unterschiede ausmachen. Daher waren die vielen nützlichen Funktionalitäten, die DSGVO-Konformität und die einfache wie auch intuitive Bedienbarkeit letztlich die Kriterien, bei denen Teamwire mit Abstand am besten abschnitt.

„Wo der Markt den Preis so vorgibt, scheint die Messenger-Wahl zwar simpel, doch den Unterschied machen die Funktionalitäten. Und hier konnte Teamwire absolut überzeugen.“

– Richard Lippmann

Anforderungen

Komfortable Nutzerverwaltung für reibungslose Interaktion

Für die Nutzerverwaltung war die zentrale Administration und Gruppenbildung – etwa alle im Rathaus-Sitzende in der Gruppe „Rathaus_alle“ – ebenso Anforderung wie die Möglichkeit, dass auch die Mitarbeitenden selbst Gruppen erstellen und sich eigenverantwortlich organisieren können. Teamwire bietet bei der Benutzerverwaltung eine eindeutige Zuordnung der Nutzerinnen und Nutzer – ganz gleich mit welchen und wie vielen Endgeräten diese über den Messenger kommunizieren. Teamwire bietet hier einen reibungslosen Informationsaustausch und eine einfache Interaktion über alle Ämter und Sachgebiete hinweg.

Messenger Open Source oder Out-of-the-box?

Hier Checkliste entdecken!





Was ein Messenger für die interne Krisenkommunikation leistet, gibt's hier zu erfahren!



Mobile Kommunikationslösung auf verlässlicher Infrastruktur

Eine weitere Anforderung an die Kommunikationslösung war es, das Hosting auszulagern. Zwar bestünde intern die Möglichkeit, Teamwire auf

den Servern der Stadt Zirndorf zu unterhalten. Doch bei einem Technikausfall ist es erforderlich, einen abgekoppelten Kanal nutzen zu können, um die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung weiterhin – dann eben mobil – zu erreichen, wenn andere Kommunikationswege abgeschnitten sind. Insbesondere in Krisen- und Notfallsituationen, wie technischen Störungen oder gar Hackerangriffen, stellt ein mobiler Messenger und eine ihn in höchstem Maße schützende Infrastruktur die schnelle und zuverlässige Kommunikation sicher. Daher entschied man sich, hier die deutsche Cloud von Teamwire zu nutzen.

„Rechtmäßiges Handeln ist unumstrittene Maxime in der öffentlichen Verwaltung und dem trägt Teamwire zu hundert Prozent Rechnung. Der Referenzcase mit der Bayerischen Polizei hat uns hier im Besonderen überzeugt.“

– Richard Lippmann

Umsetzung

Roll-out in nur zwei Monaten

Nach einem kurzen Onboarding-Prozess ließ sich die App bequem und kostenfrei im App- bzw. Playstore herunterladen und selbsterklärend installieren. Der Aufbau der App ist genauso intuitiv, wie die



Mitarbeitenden es von WhatsApp gewohnt waren. Alle relevanten Voreinstellungen wurden zuvor zentral von der EDV-Abteilung vorgenommen, sodass die Kommunikation der Stadtverwaltung innerhalb von nur zwei Monaten komplett auf Teamwire umgestellt werden konnte. Allgemeine Schulungen waren wegen der hohen Benutzerfreundlichkeit und einfachen Bedienbarkeit des Messengers gar nicht nötig – eine von Herrn Lippman zur Verfügung gestellte Anleitung reichte aus. Überhaupt wurde der IT-Leiter als Ansprechpartner kaum mit Fragen konfrontiert.

„Der Roll-out lief absolut reibungslos und die Mitarbeitenden haben Teamwire schnell angenommen.“

– Richard Lippmann

Großes Plus: die Erfahrung und Expertise von Teamwire

In der Implementierungsphase bewährte sich die Entscheidung für einen etablierten Dienstleister, der mit seinem ausgereiften Produkt schon einige Jahre am Markt ist. Bei Teamwire treffen Kunden auf Erfahrung – angefangen vom kompetenten Kunden-Support, den andere Anbieter teils gar nicht bereitstellen, über persönliche und proaktive Ansprechpartner, von denen man noch viel Neues über den Messenger lernen kann. So freut sich Richard Lippmann über jeden Impuls, durch den Teamwire noch unterstützen kann. Besonders weiß die Stadt Zirndorf dabei zu schätzen, dass ihr ein deutsches Unternehmen mit einem engagierten Team zur Seite steht, welches auch das Thema API bereits vorausgedacht hat.

Wie die Bayerische Polizei Teamwire einsetzt, verrät der Use Case.

Hier zum Download!





„Hinter Teamwire stehen echte Menschen, die mich verstehen. Ich kommuniziere nicht bloß mit einem Ticketing-System.“

– Richard Lippmann

Drittssystemanbindung über Chat-Bot

Für mehr als 1000 Dienste im EDV-Bereich hat die Stadt Zirndorf das Monitoring-System PRTG im Einsatz. Via API-Schnittstelle werden Warnmeldungen über Ausfälle sofort an die verantwortlichen Mitarbeiter gesendet. Dabei tritt ein Teamwire-Chat-Bot als „Überbringer“ der schlechten Nachrichten auf – wenn der Dienst wieder läuft, übermittelt er ebenso die positive Botschaft. Hierfür haben die Experten von Teamwire gemeinsam mit Lippmann eine individuelle Lösung entwickelt: Dazu wurde eine Gruppe erstellt, benannt „EDV-Notfall“, die aus den jeweiligen Mitarbeitenden und dem Chat-Bot besteht. Dieser ist mit einer Regel-basierten Abfrage programmiert, sodass er bei der Eingabe eines definierten Ereignisses ein passwortgeschütztes Formular in einer eigens dafür programmierten Software ansteuert. Dies wiederum sorgt dafür, dass alle Mitarbeitenden in der Gruppe „EDV-Notfall“ in Echtzeit benachrichtigt werden, um dem Problem nachzugehen.

„Fällt einer unserer wichtigen EDV-Dienste aus, übermittelt der dafür eingerichtete Chat-Bot die Nachricht direkt über Teamwire an die zu informierenden Personen.“

– Richard Lippmann



Ergebnis

Vernetzung von mobilen und Büro-Mitarbeitenden

Seit Frühjahr 2021 ist Teamwire bei der Stadt Zirndorf im Einsatz. Rund einhundert Nutzer aus allen Bereichen – Rathaus, Touristeninformation, Jugendhaus, Feuerwehr, Gärtnerei, Bauhof und Volkshochschule – verwenden aktiv den Messenger, Tendenz steigend. Die Mitarbeitenden der Stadt Zirndorf nutzen vor allem die Möglichkeit, Text- und Bildnachrichten einfach und sicher auszutauschen. Das Bibert Bad Zirndorf setzt Teamwire beispielsweise für die Dienstplanung ein. Im Rathaus dient Teamwire vor allem als Informationskanal, um die Beamtinnen und Beamten über aktuelle Geschehnisse, insbesondere im technischen und EDV-Bereich, zu informieren. Doch die Nutzerzahl soll weiter zunehmen. Dass sich aktuell ein Generationswechsel in der Stadtverwaltung vollzieht und zunehmend jüngere Mitarbeitende ihren Dienst aufnehmen, macht den Einsatz eines Business Messengers wie Teamwire umso attraktiver. Hierbei gewährleisten die Mobile- und Desktop-App in Verbindung mit Gruppen-Chats eine optimale Erreichbarkeit von Kolleginnen und Kollegen – egal ob im Büro oder mobil unterwegs. So lassen sich kurzfristige Besprechungen via Videotelefonie oder -konferenz einberufen oder wichtige Informationen als Text-, Bild- oder Sprachnachrichten schnell und zuverlässig an die Betroffenen übermitteln. Der Chat-Verlauf bleibt dabei auch beim Wechsel des Endgeräts komplett bestehen.

„Der Clou ist, dass die Dokumentation via Teamwire auf dem Mobilgerät erfolgen kann und sich dann problemlos in der Desktop-App weiterbearbeiten und versenden lässt.“

– Richard Lippmann



Fazit

Mitarbeitende der Stadt digital vernetzt – einfach, sicher und DSGVO-konform

Teamwire läuft sowohl auf dienstlichen Geräten als auch über verschlüsselte App-Container auf privaten Smartphones, wenn die Mitarbeitenden über kein Dienstgerät verfügen. Die berufliche Kommunikation erfolgt jedoch ausschließlich über den Messenger, weil dort im Adressbuch genau die richtigen Ansprechpartner zu finden sind. Diese Trennung sorgt für eine optimale Einhaltung von Datenschutzvorgaben. Jetzt läuft die Kommunikation der Stadt Zirndorf DSGVO-konform, komfortabel und schnell – und vernetzt alle Mitarbeitenden unabhängig von ihrem Arbeitsort miteinander.

„Teamwire macht mein Leben und das meiner Kolleginnen und Kollegen deutlich einfacher.“

– Richard Lippmann





STECKBRIEF STADT ZIRNDORF

Branche: Kommunale Behörden, Stadtverwaltungen

Organisationsgröße: 300 Mitarbeitende

Ziele: Mobile Kommunikation unter Einhaltung von Datenschutz und Compliance mit komfortabler Nutzerverwaltung

Herausforderung: Behördliche Team-Kommunikation über Consumer Apps, DSGVO-Konformität, Nutzerverwaltung

Ergebnisse: Vereinfachte Kommunikationsprozesse, Integration von Überwachungssystemen dank Bot, hohe Nutzerakzeptanz

Den Teamwire
Messenger für
Behörden jetzt
kennlernen!



Checkliste

Worauf Behörden und der öffentliche Dienst bei der Messenger-Wahl achten sollten

1. Datensouveränität und Datensicherheit

Die Daten sollten von einem deutschen Anbieter in einem ISO 27001-zertifizierten Rechenzentrum gehostet werden und eine komplette Verschlüsselung garantieren, um die Einhaltung von DSGVO und Bundesdatenschutzgesetz zu gewährleisten.

2. Hoheit über Nutzerverwaltung

Ausschließlich der EDV-Verantwortliche oder IT-Administrator sollte die Kommunikationslösung verwalten, damit individuelle Compliance-Anforderungen für Behörden eingehalten und Sicherheitslücken ausgeschlossen werden.

3. Übergreifende Kommunikation

Eine Verknüpfung von autarken Behörden mit externen äquivalenten Institutionen anderer Städte oder mit Sicherheitsbehörden sollte möglich sein, um eine übergreifende Kommunikation und damit eine effektivere Zusammenarbeit zu realisieren.

4. Drittssystemanbindung und Automatisierung

Über offene API-Schnittstellen sollten sich Drittsysteme bidirektional anbinden lassen, um den Informationsaustausch zu vereinfachen und bislang manuelle Prozesse (z. B. Vor-Ort-Notizen, Scannen von Ausweisdokumenten etc.) gezielt zu automatisieren.



Kontaktieren Sie uns!

Die Teamwire GmbH hat sich mit dem gleichnamigen Business Messenger auf den sicheren, schnellen und souveränen Austausch über Text- und Sprachnachrichten sowie Videotelefonie für Unternehmen, Behörden, Blaulicht-Organisationen und das Gesundheitswesen spezialisiert. Teamwire ermöglicht eine produktive Kommunikation, indem es mobile Mitarbeitende und Büroangestellte untereinander und mit externen Kontakten wie Partnern und Kunden, vernetzt. Der Messenger bietet Funktionen, die speziell auf den Bedarf von Organisationen abgestimmt sind, gestattet eine professionelle Administration, gewährleistet höchste Sicherheitsanforderungen und erfüllt alle europäischen Datenschutzanforderungen und die DSGVO.

Mail: sales@teamwire.eu

Telefon: +49 (0)89 122 129 921

Website: teamwire.eu

