

Bild: Freiraum GmbH

Ein Dienst ähnlich wie WhatsApp nur eben ohne den Datentransfer an informationshungrige WhatsApp- oder Facebook-Server

WHAT(S)APP?

Tool fürs Handwerk?

Kommunikation innerhalb eines SHK-Betriebes ist immer schon extrem wichtig gewesen. Angesichts der Tatsache, dass immer weniger Monteure für ein stetig wachsendes Arbeitsaufkommen verantwortlich sind, wächst die Bedeutung des effizienten Austausches. Lesen Sie, welche Hilfen bereits verfügbar und erprobt sind.

Nutzen Mitarbeiter und der Chef eines SHK-Betriebes zum Austausch von wichtigen betrieblichen Informationen den beliebten Messenger-Dienst WhatsApp? Nicht zuletzt seit Inkrafttreten der DSGVO am 25. Mai 2018 wurde der Messenger-Dienst vor allem aufgrund der vielen Sicherheitslücken ins Kreuzverhör genommen. Doch was tun, wenn sich das SHK-Team sehr daran gewöhnt hat, die interne Kommunikation überwiegend über WhatsApp laufen zu lassen? Wir zeigen Ihnen, worauf die verantwortungsbewussten Beteiligten als WhatsApp-User achten müssen und wie Sie beispielsweise mit dem MemoMeister-Tool eine wirklich sichere und datenschutzkonforme Alternative zu WhatsApp in einem SHK-Betrieb etablieren können.

AUF WHATSAPP NICHT VERZICHTEN?

Wenn Sie auf WhatsApp-Nutzung in Ihrem Unternehmen nicht verzichten wollen, sollten Sie sich bei der Auftragsannahme unbedingt die schriftliche Einwilligung Ihrer Kunden einholen, dass die persönlichen Kundendaten im Messenger verwendet werden dürfen. Dies setzt im Umkehrschluss voraus, dass alle im Betrieb dafür Sorge tragen müssen, dass in den Adressbüchern der Diensthandys nur Kontaktdaten von Kunden eingepflegt werden, die einer WhatsApp-Nutzung zugestimmt haben. Andernfalls erhält die Zentrale des Messengers (Facebook) per automatischem Adressbuch-Upload auch persönliche Daten von Personen, die nie ihre Zustimmung dazu erteilt haben. Dies wiederum kann dazu führen, dass der Geschäftsinhaber abgemahnt werden kann und mit einem Bußgeld rechnen könnte.

WICHTIG FÜR DEN UNTERNEHMER

Für viele Inhaber eines Handwerksbetriebes stellt der allgegenwärtige Messenger WhatsApp einen wahren Segen dar. Nicht nur für die unternehmensinterne Kommunikation zwischen dem Chef und seinen Mitarbeitern, sondern auch im Informationsaustausch mit den Kunden hat sich der WhatsApp-Dienst in der Praxis durchaus bewährt. Mit Inkrafttreten der EU-weit gültigen Datenschutz-Grundverordnung steht man als datenschutzbewusster Handwerker jedoch vor einem Problem: Wie seit einiger Zeit bekannt ist, schickt der Messenger sämtli-

che Kontaktdaten aus dem Adressbuch des Smartphones an die Facebook-Zentrale in den USA. Das Adressbuch eines Diensthandys kann aber durchaus auch Kunden und Kollegen enthalten, die der Weitergabe ihrer persönlichen Daten nicht zugestimmt haben. Hinzu kommt, dass eine Facebook-App, die ebenfalls installiert ist, direkten Zugriff auf alle WhatsApp Inhalte hat und diese möglicherweise auf unzulässigem Wege auswertet und an Facebook schickt.

SICHERE ALTERNATIVE ZU WHATSAPP

Mit dem Messenger in der Unternehmenskommunikation befinden sich Handwerksbetriebe auf juristisch sehr wackeligem Boden. Mit dem digitalen Profitool MemoMeister wird eine echte Alternative angeboten. Es handelt sich dabei um eine universelle App für Handwerker, die mit einer perfekten Kommunikationslösung mit den Fähigkeiten eines üblichen Messengers ausgestattet ist. Die MemoMeister-App kann jedoch noch viel mehr: Sie dient gleichzeitig als Dokumentationswerkzeug für die mobile Baustellendokumentation. Denn darin können Handwerker zu jedem einzelnen Arbeitsvorgang Memos erstellen und Bilder sowie PDF-Dateien (Baupläne usw.) kommentieren. Eine der elementarsten Funktionen ist die automatische Verschlagwortung. Die Memos sind archiviert und dienen der späteren Nachvollziehbarkeit eines Arbeitsablaufs. Persönliche Filter sorgen dafür, dass nur Mitarbeiter die Baustellendokumentation sehen können, die in das jeweilige Projekt involviert sind.

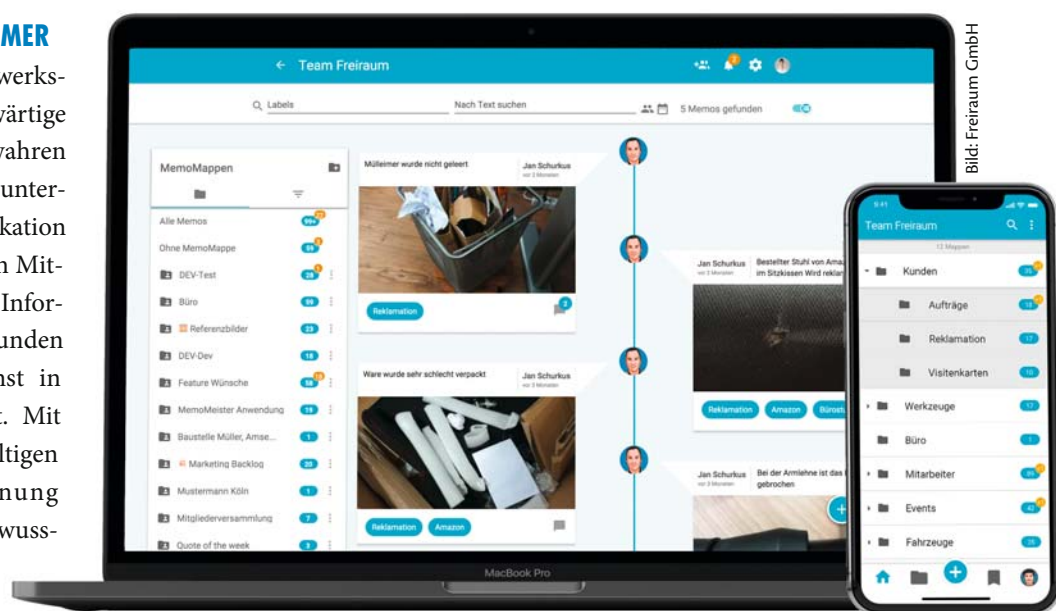
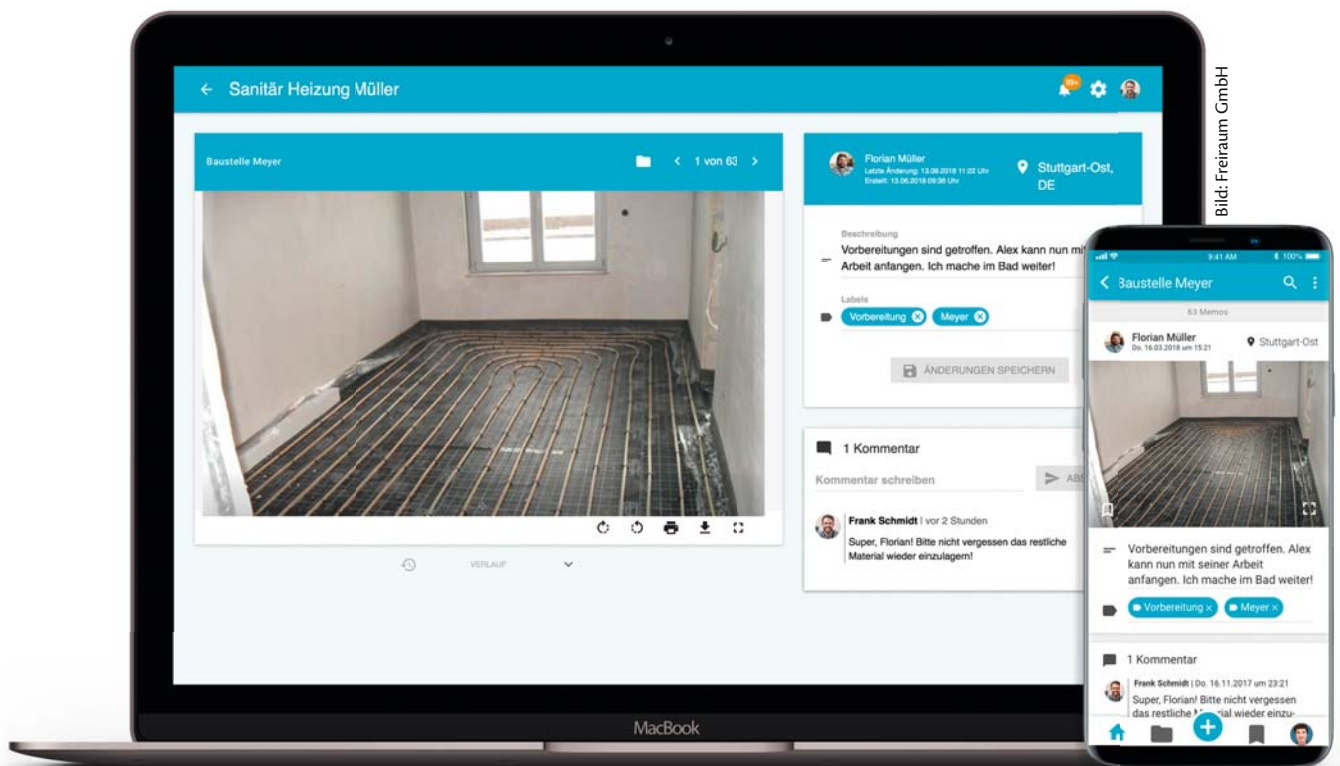


Bild: Freiraum GmbH

Strukturiert und für die Bedürfnisse des Handwerks angepasst lässt sich MemoMeister einfach in die Arbeitswelt integrieren



Bilder über einen wichtigen Baub Abschnitt lassen sich strukturiert verschicken und liefern auf diese Weise mehr Informationsgehalt als tausend Worte

AUFTRAGSVERARBEITUNGSVERTRAG (AVV) IM HANDWERK NÖTIG?

Eine vielseitig verwendbare Suchfunktion macht es jedem im Handwerksbetrieb leicht, sämtliche Daten schnell auffindbar zu machen. Darüber hinaus ist es möglich, externen Mitarbeitern vorübergehend projektbezogene Zugriffserlaubnisse zu erteilen. Ein weiteres Plus (gerade in Hinblick auf WhatsApp) jedoch ist: Sämtliche Daten werden durch die App für Handwerker auf einem sicheren Server in Deutschland gespeichert, auf den nur die Mitarbeiter Ihres Unternehmens Zugriff haben. Mit MemoMeister können Sie einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) abschließen, um zumindest die Risiken der DSGVO zu minimieren. Niemand außer dem Chef und den SHK-Kollegen kann die Daten auslesen und weiterverarbeiten. Das gibt ein gutes Gewissen und das beruhigende Gefühl, den Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung Genüge zu tun. Zum Schutze Ihrer Unternehmensdaten und erst recht der personenbezogenen Daten Ihrer Mitarbeiter und Kunden. Die App für Handwerker MemoMeister macht Schluss mit dem ungewollten Versenden von Projekt- und Kundendaten auf weltweite Server außerhalb Ihres Einflussbereichs. Trotzdem passt WhatsApp perfekt zu MemoMeister – nutzen Sie das Beste aus beiden Welten! Natürlich ist es schwer, auf die Messenger-Dienste komplett zu verzichten, wenn die bisherige

Kundenkommunikation auf eingerichteten WhatsApp-Gruppen basiert. Es gibt aber durchaus ein nützliches Zusammenspiel zwischen MemoMeister und dem WhatsApp-Messenger: Beide Apps können Bilder untereinander teilen. Dies ist dann praktisch, wenn ein Mitarbeiter einem Kunden den Fortschritt einer Baustellendokumentation, die in MemoMeister geführt

STIMMEN VON NUTZERN

„MemoMeister ist vermeintlich etwas teurer. Jedoch hat man ein erreichbares Team, richtig guten Support und ein gutes Produkt, das immer besser wird. Zusätzlich das angenehme Gefühl, als Handwerker wirklich gehört zu werden. Zu guter Letzt sind die erreichten Ergebnisse wesentlich mehr wert als der Preis und das ist sehr fair.“

Armin Hausch von Hausch Heizung – Bäder

„Die Entwicklung von MemoMeister zeigt ganz klar in die richtige Richtung: gute und einfache Strukturierung, Mitarbeiter von Anfang an mit einbinden und das große Plus: Geschwindigkeit für meine Mitarbeiter auf der Baustelle und im Büro.“

Frank Harth von Frank Harth Heizung & Bad

ist, mitteilt. Dies wiederum kommt dem Ansehen Ihres Unternehmens zugute, denn informierte Kunden sind zufriedene Kunden. Fazit: Jeder Messenger dient dem Kurzzeitgedächtnis und der Kundenkommunikation. Das MemoMeister-Profitool dagegen dient der langfristigen und strukturierten Dokumentation der Aufträge und Kommunikation.

BEISPIELE AUS DER PRAXIS

Brennereinstellung

Bei einem Kunden ist vor einigen Tagen ein alter Ölkessel ausgetauscht und ein neuer Öl-Brennwertkessel installiert worden. Nun sind die Emissionswerte von einem anderen Mitarbeiter zu messen, mit den Sollwerten zu vergleichen und der Kessel einzustellen. Dafür braucht es kein langes Telefonat mit dem Kollegen, der den Kessel eingebaut hat, sondern der Mitarbeiter ruft mit dem Smartphone vor Ort die MemoMappe des Kunden auf. Dort sind in einem Memo die Werte dokumentiert.

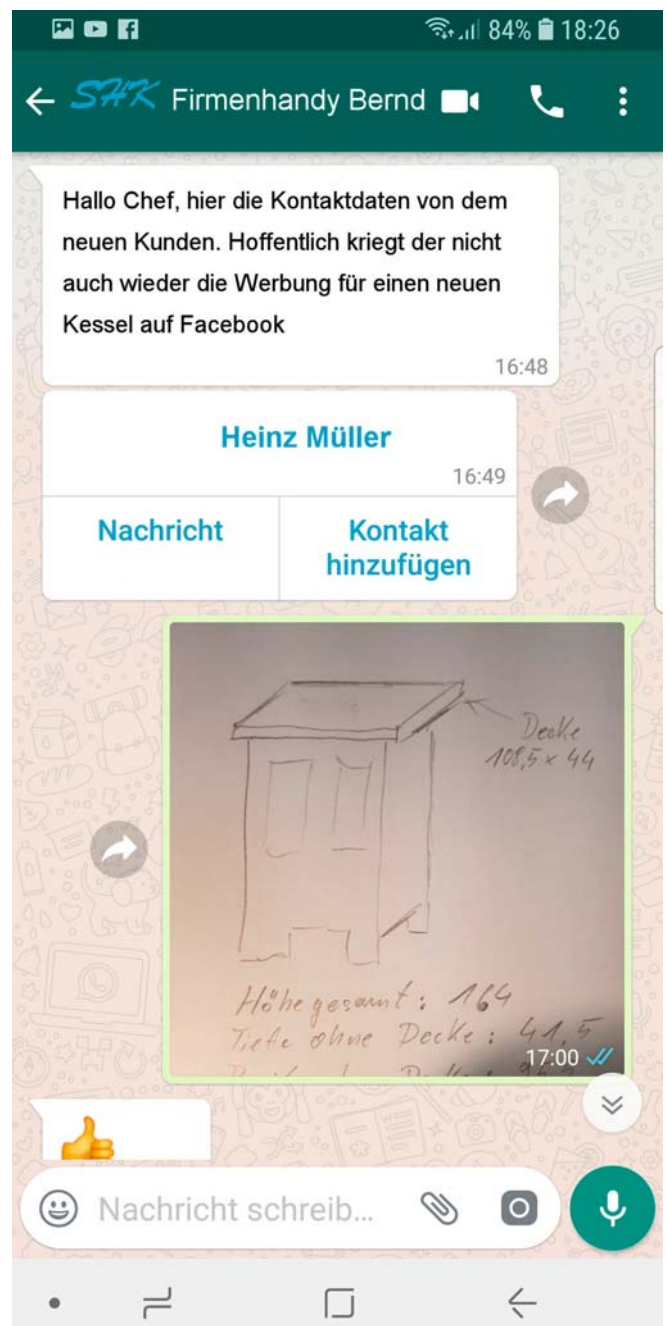
Baubesprechung

Der Fachplaner verändert die Leitungsführung für die Brandschutzdurchführung, am kommenden Arbeitstag sollen die Leitungen bereits gelegt werden. Der Mitarbeiter macht ein Foto von der Planskizze, ergänzt das Memo um einen kurzen Kommentar, wählt sogenannte Labels aus und kann diese mit dem nächsten Klick auf dem Smartphone senden. Die Kollegen sind ohne einen zusätzlichen Anruf über die Planänderung in Echtzeit informiert. Das Memo wird zudem zur Dokumentation automatisch in der gekennzeichneten MemoMappe gespeichert. So können Baudokumentationen, Besprechungsnotizen, Rapportzettel oder Tankbelege vor Ort schnell erfasst sowie gezielt und sicher weitergeleitet werden.

HOHE AKZEPTANZ DANK LEICHTER BEDienung

„MemoMeister ist so einfach zu bedienen wie WhatsApp, allerdings viel strukturierter und viel sicherer. Das Softwarehaus selbst, die Freiraum GmbH, geht davon aus, die gegenwärtig wohl einfachste Lösung für die Dokumentation und Zusammenarbeit in Handwerksbetrieben entwickelt zu haben. Das app- und webbasierte Kommunikations- und Dokumentationstool wurde einige Monate sehr umfangreich mit mehr als 50 Handwerksbetrieben getestet und weiterentwickelt. Die schnelle Installation in weniger als fünf Minuten und die einfache Bedienung der App führen zu einer hohen Akzeptanz bei Mitarbeitern, Führungskräften und Inhabern. Mit MemoMeister werden die betriebliche Kommunikation sowie der Dokumentenaustausch innerhalb des Betriebes stark vereinfacht – ohne bestehende Prozesse zu verändern.

Alle relevanten Daten werden gebündelt, sortiert und in einer zuverlässigen, digitalen Ablage gespeichert. Dies ermöglicht einen geordneten Überblick aller gesammelten Informationen und spart das zeitintensive Einholen und Ablegen von Bildern und Notizen im Büro. Damit nur die Nutzer die Daten erhalten, für die diese auch wichtig sind, können die Labels projekt-, funktions- oder auch prioritätsbezogen angelegt werden. Dies erhöht die Effizienz und Konsistenz der Information und gibt einen Überblick über die Relevanz der geteilten Information. ■



Alles schon mal dagewesen bei einer Kommunikation über WhatsApp

Bild: IBH