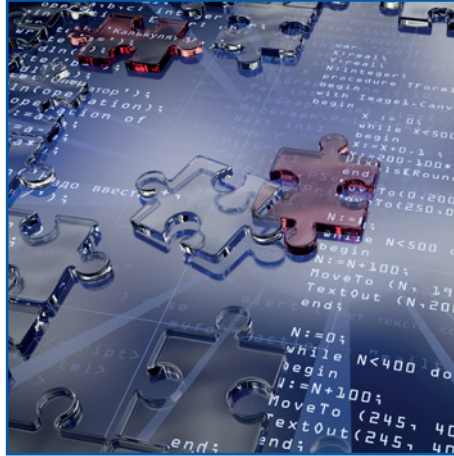


DevOps - Buzzword, Technik oder Mentalität?

von Dr. Markus Ermes

„DevOps“ – ein Wort, das in der modernen IT an vielen Stellen zu vernehmen ist. Sei es von Führungskräften, die es für den eigenen Betrieb anstreben, entwickeln, die „DevOps machen“ oder Herstellern, die Tools für DevOps anbieten. In diesem Umfeld fallen auch viele andere Begriffe, die mal mehr, mal weniger mit wirklichem DevOps zu tun haben. Dabei stellt sich unweigerlich die Frage, was DevOps eigentlich ist und wie die übrigen Begriffe und Buzzwords dazu passen. Dieser Artikel beantwortet diese Fragen und beleuchtet dabei auch technische und betriebliche Themen, die DevOps zu einem Erfolg machen können.



Der Begriff „DevOps“ wird in der IT an vielen Stellen genutzt. So werden in Stellenausschreibungen beispielsweise keine „System-Administratoren“ mehr gesucht, sondern „DevOps Engineers“. DevOps wird von Entwicklern angepriesen. Hersteller erklären ihre Produkte für „DevOps-Ready“. Durch die unterschiedlichen Herangehens- und Sichtweisen kann der Eindruck entstehen, dass DevOps alles und nichts ist.

weiter ab Seite 7

WhatsApp und andere Instant-Messenger-Apps im Unternehmen

von Nils Wantia

Mal eben schnell eine Nachricht an einen Kollegen schicken: Das muss heutzutage möglich sein, egal ob es sich dabei um eine Belanglosigkeit handelt oder um eine geschäftskritische Information. Darüber sollte es auch keine große Diskussion geben, denn aus Erfahrung wissen wir nur allzu gut, was geschieht, wenn zu diesem Zwecke keine Lösung zur Verfügung gestellt wird oder aber die bestehende Anwendung zu unhandlich ist: Die

Menschen werden sich eine eigene Lösung suchen.

WhatsApp im Unternehmen

Wie diese Lösung aussieht ist allseits bekannt. WhatsApp wird in Deutschland von ca. 79 Prozent der Bevölkerung genutzt. Bei der Altersgruppe der 18- bis 29-Jährigen sind es gar 97 Prozent. Man muss keine umfassenden Nutzerbefragungen durchführen, um festzustellen, dass

WhatsApp längst in den Unternehmen angekommen ist. Es reicht, wenn man eins und eins zusammenzählt.

Beides haben wir schon oft getan und sind fast immer zu demselben Ergebnis gekommen: WhatsApp wird sowohl für private als auch für geschäftliche Nachrichten genutzt. Ausnahmen sind selten.

weiter ab Seite 16

Geleit

Wenn Sie nicht in die Cloud gehen, kommt sie zu Ihnen

auf Seite 2

Standpunkt

QoS im WLAN wird jetzt zum Thema!

auf Seite 19

Aktuelle Sonderveranstaltung

Sonderveranstaltung zum Kompendium Videokonferenzsysteme des BSI

auf Seite 17

NEU bei ComConsult

Kostenloses Webinar der Woche

Podcasts

Herstellerneutrale Technologie-Analysen und -Empfehlungen im Audio-Format

auf Seite 18

Der Hürdenlauf bei Software Updates in modernen Netzen

auf Seite 15

Geleit

Wenn Sie nicht in die Cloud gehen, kommt sie zu Ihnen

Kein Unternehmen kann sich externen Clouds gegenüber ganz verschließen. Auf irgendeine Weise nutzen alle Organisationen den einen oder anderen Cloud-Dienst. Die durch Corona entfesselte Homeoffice-Welle hat zumindest Video- und Webkonferenzen über Cloud-Plattformen endgültig etabliert. Es ist klar, dass dieser Trend unumkehrbar ist. Es gibt Anwendungen wie unternehmensübergreifende Zusammenarbeit, für die die Cloud wie geschaffen ist.

Aber der Cloud-Trend beschränkt sich nicht nur auf Unified Communications and Collaboration (UCC). Viele Testumgebungen sind bereits in der Cloud. Hier können solche Umgebungen relativ schnell aufgebaut werden. Verarbeitet man in einer Testumgebung keine personengebundenen oder sonstige stark zu schützende Daten, sind Cloud-basierende Testumgebungen aufgrund der Vorteile der Cloud einfach zu verlockend.

Diesen Beispielen lassen sich weitere hinzufügen. Wir belassen es dabei.

Warum nicht alles in die Cloud?

Genauso wie der Gang in die Cloud für einige Anwendungen naheliegend und unumkehrbar ist, gibt es andere Anwendungen, die das gängige Modell der externen Clouds nicht nutzen können oder dürfen. Verschiedene technische bis rechtliche Gründe stehen dem Gang in die Cloud für bestimmte Anwendungen im Weg.

Ein einfaches Beispiel ist die industrielle Steuerung. Ein Roboter, der in einer Fertigungsumgebung eingesetzt wird, wird wohl kaum von einem tausende Kilometer entfernten Cloud-Rechenzentrum angesteuert werden können.

Andere Gründe, IT nicht in externe Clouds zu verlagern, können aus rechtlichen oder unternehmensinternen Richtlinien resultieren. Zu kryptografischen Zwecken eingesetzte private Schlüssel einiger Organisationen dürfen zum Beispiel die Räume der Organisation selbst nicht verlassen.

Hybrid Cloud ist die Antwort

Aus der Unumgänglichkeit der Cloud für einige und dem Ausschluss der Cloud für andere Anwendungen folgt das Konzept der Hybrid Cloud. Die Hybrid Cloud umfasst externe Clouds und unternehmenseigene Rechenzentren.



Man kann den externen und den internen Teil der Hybrid Cloud mit unterschiedlichen Technologien aufbauen. Während man in externen Clouds die Netz-, Server-, Speicher- und sonstigen Ressourcen so nutzt wie sie die Cloud-Betreiber betreiben, kann man im eigenen RZ auf die klassischen Designs für solche Infrastrukturen setzen. Eine derartige hybride Umgebung ist nicht integriert, sondern disjunkt, eine Art duale IT.

Ich habe mich zuletzt im Geleit vom September 2019 zur dualen IT geäußert [1]. Man kann über ihre Sinnfälligkeit streiten. Einige Unternehmen wollen eine duale IT möglichst vermeiden. Für solche Unternehmen haben die großen Cloud-Betreiber ein Konzept entwickelt, das die externe Cloud um Bestandteile in unternehmenseigenen Rechenzentren ergänzt. Ziel solcher Designs ist die Nutzung gleicher Mechanismen, Strukturen und Management-Verfahren in externen Clouds und Unternehmens-RZs.

Beispiel Azure Stack

Microsoft ist nicht nur der Betreiber der weltweit größten Cloud für Bürokommunikation (Microsoft 365, bisher überwiegend als Office 365 bekannt) und damit des weltweit größten Modells für Software as a Service (SaaS), sondern auch einer der größten Anbieter für andere Cloud-Modelle. Die Microsoft-Cloud für Infrastructure as a Service (IaaS) und Platform as a Service (PaaS) heißt Azure.

Die Azure-Cloud hat einen OnPrem-Ableger namens Azure Stack. Das Konzept von Azure Stack basiert darauf, dass Dienste und Funktionen, wie man sie

von Azure kennt, auf Kundenumgebungen ausgeweitet werden. Diese Kundenumgebungen können ganze Rechenzentren sein oder Satelliten. Sogar disjunkte IT-Standorte können mit Azure Stack aufgebaut werden, d.h. eine ständig verfügbare Verbindung zur Microsoft-Cloud ist keine zwingende Voraussetzung für Azure Stack.

Microsoft unterscheidet hier die folgenden Szenarien:

- Azure Stack Edge: Hierbei handelt es sich um eine sogenannte Azure Managed Appliance, die Microsoft für IoT- und KI-Anwendungen an Satellitenstandorten positioniert und daher um Edge Computing im Sinne der weitverbreiteten und allgemeinen Definition des Ansatzes.
- Azure Stack HCI: HCI steht für Hyper-Converged Infrastructure. Azure Stack HCI kann als Compute- und Storage-Basis für Anwendungen genutzt werden. Somit ist Azure Stack HCI das Software-Defined Data Center (SDDC) mit Azure-Technologie.
- Azure Stack Hub: Dahinter verbirgt sich eine private und autonome Cloud-Umgebung, entweder mit der Azure-Cloud verbunden oder vollständig entkoppelt davon. Insofern bekommt ein Unternehmen mit Azure Stack Hub eine Umgebung, die es in Gänze selbst betreiben kann. Microsoft wirbt für dieses Konzept ausdrücklich mit dem Stichwort digitale Souveränität, siehe mein Geleit vom Juni 2020 [2].

Beispiel AWS Outposts

Amazon bietet wie Microsoft eine Lösung an, die eine Erweiterung der Cloud auf die Rechenzentren von Kunden ermöglicht. Bekanntlich ist Amazon mit AWS (Amazon Web Services) der größte IaaS-/PaaS-Anbieter. AWS Outposts ist der Name des OnPrem-Ablegers von AWS. Laut Amazon dient das Design von AWS Outposts einem „konsistenten Hybrid-Erlebnis“.

Es gibt einen nicht unerheblichen Unterschied zwischen Azure Stack und AWS Outposts. Amazon hebt hervor, dass es sich bei AWS Outposts um einen „vollständig verwalteten Service“ (Fully Managed Service) handelt. Somit gibt es AWS Outposts nur in der „verbundenen“, von Amazon verwalteten Variante. Eine autonome und disjunkte Ausführung, etwa vergleichbar mit Azure Stack Hub, gibt es bei AWS nicht.

DevOps – Buzzword, Technik oder Mentalität?

DevOps – Buzzword, Technik oder Mentalität?

Fortsetzung von Seite 1



Dr. Markus Ermes hat im Bereich der optischen Simulationen promoviert und Artikel in verschiedenen Fachzeitschriften veröffentlicht. Teil seiner Promotion waren Planung, Aufbau und Nutzung von verteilten und Höchstleistungs-Rechenclustern (HPC). Bei der ComConsult GmbH berät er Kunden im Bereich Rechenzentren, wobei seine Hauptaufgaben bei Netzwerken, Storage und Cloud-basierten Diensten liegen. Seine Kenntnisse im HPC-Bereich geben zusätzlich Einblicke in modernste Hochleistungstechnologien (CPU, Storage, Netzwerke), die in Zukunft auch im Rechenzentrum Einzug erhalten können.

Zusätzlich fallen in diesem Umfeld häufig ein oder (meistens) mehrere der folgenden Begriffe:

- Agilität
- SCRUM
- Microservices
- Container
- Cloud
- Continuous Integration bzw. Continuous Delivery

Es ergibt sich also eine große Zahl von Begriffen, die mehr oder weniger klare Definitionen haben. Trotzdem ist nicht immer klar, was an welcher Stelle gemeint ist. Wie kommt es dazu?

Leider werden manche Begriffe trotz eigentlich klarer Abgrenzung gemischt oder sogar synonym verwendet. Dadurch ergibt sich ein mitunter chaotisches Gemenge aus Begriffen, Definitionen und Buzzwords. (siehe Abbildung 1)

In diesem Artikel werden die einzelnen Begriffe bzw. deren Ursprung erläutert, um ein übersichtliches und strukturiertes Gesamtbild zu zeichnen.

Zunächst wird der Grundsatz der Agilität erläutert und darauf aufbauend die Möglichkeiten für die Softwareentwicklung. Als Beispiel für eine agile Projektentwicklung wird auf SCRUM eingegangen, welches auch bei vielen unserer Kunden angewandt wird.

Danach werden die eher technischen Aspekte der Microservices erläutert und die momentan dafür wohl am häufigsten eingesetzte Technologie: Container. Dabei wird auch die Rolle der Cloud in diesem Bereich beschrieben.

Um einen der großen Vorteile agiler Entwicklung, die Geschwindigkeit, nicht beim

Bereitstellen von Software zu verlieren, wird auch auf Continuous Integration und Continuous Delivery eingegangen.

Zu guter Letzt wird beschrieben, wie DevOps all diese Bereiche zusammenbringt und wie sich dadurch der betriebliche Alltag (zum Besseren) wendet.

Agile Produktentwicklung

Der Begriff „Agile Development“ ist heute sehr weit verbreitet und wird für alle möglichen Produkte genutzt. Auch im Netzwerk Insider wurde Agilität schon behandelt, aber aus der Sicht der Infrastrukturbetreiber [1]. Der Begriff kommt aber eigentlich aus der Softwareentwicklung. Ihren Ursprung hat die agile Softwareentwicklung in den 1990er Jahren. Zu dieser Zeit kamen vermehrt leichtgewichtige Tools hierfür auf den Markt, die eine beschleunigte Entwicklung erlaubt haben. 2001 hat eine Reihe von Entwicklern das „Manifest für Agile

Softwareentwicklung“ veröffentlicht [2]. Dieses beschränkt sich auf vier Thesen:

1. Individuen und Interaktionen sind wichtiger als Prozesse und Werkzeuge
2. Funktionierende Software ist wichtiger als umfassende Dokumentation
3. Zusammenarbeit mit dem Kunden ist wichtiger als Vertragsverhandlungen
4. Reagieren auf Veränderung ist wichtiger als das Befolgen eines Plans

Diese einfache Formulierung hat die Kritik durch Traditionalisten ausgelöst. Darunter zum Beispiel, dass der zweite Punkt nur dem Wunsch von Entwicklern entsprach, möglichst keine Dokumentation schreiben zu müssen. Dem wird von Anhängern der agilen Softwareentwicklung entgegnet, dass es sich bei den Thesen nicht darum ging, die „weniger wichtige“, rechte Seite komplett abzuschaffen, sondern im Zweifelsfall die Prioritäten zugunsten der linken Seite zu verschieben. Bezüglich der

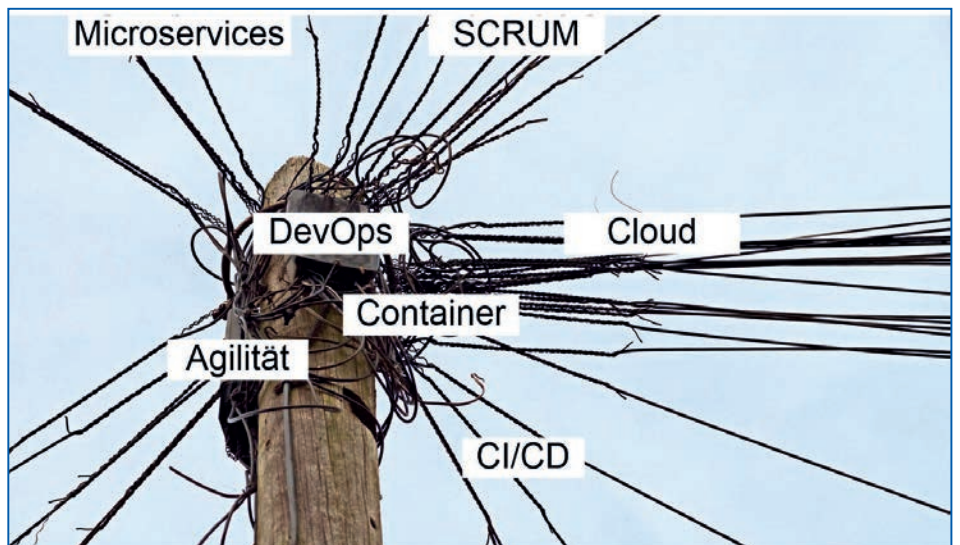


Abbildung 1: Gemengelage der Begriffe im Umfeld DevOps

DevOps – Buzzword, Technik oder Mentalität?

Dokumentation kann man beispielsweise den Entwicklern folgenden Ratschlag geben:

„Die Dokumentation sollte das beinhalten, was ein Entwickler braucht, wenn er morgen in das Team aufgenommen wird.“

Aber woher kamen diese Thesen? Dazu ein kurzer Ausflug in die „klassische“ Entwicklung. Dabei kommt sehr häufig das „Wasserfall“-Modell zum Einsatz. Hier werden **nacheinander** die folgenden Schritte durchgeführt:

1. Aufnahme und Dokumentation der Kundenanforderungen
2. Design der Lösung
3. Programmierung und Tests
4. Tests des Gesamtsystems
5. Tests der Nutzererfahrung (UAT – User Acceptance Tests)
6. Fehlerbehebung
7. Auslieferung

Insbesondere der erste Schritt, die Formulierung der Anforderungen, stellt eine enorme Herausforderung dar. Je nach Ansprechpartner beim Kunden oder der Menge der involvierten Personen sind zu Beginn eines Projekts nicht alle Anforderungen vollständig erfassbar. Dadurch kommt es im späteren Verlauf häufig zu Anpassungen oder Erweiterungen der Anforderungen. Je nach Fortschritt und gewählter Architektur kann dies nachträglich erhebliche Änderungen erfordern, die eine fristgerechte Auslieferung der Software erschweren oder gar unmöglich machen. Zusätzlich bedeutet es, dass auf Seite des Entwicklers und evtl. auf Seite des Kunden deutliche Mehrkosten entstehen. An anderen Stellen können Schwierigkeiten auftreten, insbesondere wenn die Vorgehensweise sehr streng eingehalten wird und der Kunde das Produkt erst zu einem sehr späten Zeitpunkt zu Gesicht bekommt. Wenn das Produkt dann nicht den Erwartungen des Kunden entspricht, ergeben sich neue Herausforderungen.

Genau diese Nachteile sollen durch agile Entwicklung vermieden werden. Die erste und die dritte These stellen dabei einen Lösungsansatz für die o.g. Herausforderung dar: Interaktionen, ganz besonders mit dem Kunden, sind wichtiger als ein starrer Vertrag und starre Prozesse. Beispielhaft sind die Unterschiede zwischen klassischer und agiler Entwicklung in Abbildung 2 dargestellt.

Agile Softwareentwicklung verringert also die Kluft zwischen Kunde und Entwickler. Sie stellt einen effektiven und effizienten Ansatz der Softwareentwicklung dar, ohne eine bestimmte Technologie vorzuschreiben.

Um diese schnellere Anpassung an sich ändernde Kundenanforderungen zu ermöglichen, werden dem Kunden häufiger Zwischenergebnisse präsentiert. Die Kernpunkte dieser Zwischenergebnisse, z.B. Funktionen einer Software, werden dabei vom Kunden priorisiert. Ein häufig genutztes Verfahren für die Umsetzung ist SCRUM:

SCRUM – die wohl bekannteste Umsetzung der agilen Entwicklung

SCRUM ist ein Verfahren, das in vielen Bereichen zum Einsatz kommt. Auch für die Betrachtung und Einführung von Technologien hat sich dieses Verfahren bewährt. Was genau ist SCRUM? Woher kommt es? Welche Begriffe muss man kennen?

Fangen wir chronologisch mit der Frage nach der Herkunft an: Der Begriff SCRUM in Verbindung mit Softwareentwicklung trat erstmals 1986 auf, ist also noch wesentlich älter als das Agile Manifesto. Der Begriff kommt übrigens ursprünglich aus dem Rugby-Sport. Dort bezeichnet es eine Ansammlung von Spielern, die „ihre Köpfe zusammenstecken“ und um den Ball streiten. (siehe Abbildung 3) In der Softwareentwicklung ist es ein kompaktes Verfahren, Projekte umzusetzen. Auch hier werden häufig und intensiv die Köpfe zusammengesteckt.

Bei SCRUM gibt es eine ganze Reihe von Begriffen, die klar definiert sind und die man zumindest in Grundzügen verstehen sollte. Dabei kann man die Begriffe in verschiedene Bereiche aufteilen: Begriffe, die sich auf Personen beziehen,

Ereignisse in SCRUM und die sog. SCRUM-Artefakte.

Die Rollen innerhalb eines SCRUM-Teams verteilen sich wie folgt:

- **Der Product Owner:**
Der Product Owner ist – wie der Name schon suggeriert – für das Produkt verantwortlich. Er ist für die Formulierung der Anforderungen und Änderungen der Anforderungen zuständig und priorisiert einzelne Arbeitsschritte. Damit hat er auch die Möglichkeit, das Endprodukt optimal zu gestalten. Wichtig: Der Product Owner ist eine einzelne Person und keine Gruppe!
- **Das Entwickler-Team:**
Das Entwickler-Team ist für die Umsetzung der Anforderungen verantwortlich. Dabei ist es absolut entscheidend, dass innerhalb des Entwickler-Teams keinerlei Hierarchien oder Gruppen gebildet werden. Die Mitglieder des Teams können zwar spezialisiert sein, aber man arbeitet trotzdem gemeinsam und ist gemeinsam für das Produkt verantwortlich. Dies ist ein entscheidender Unterschied zu der im IT-Betrieb häufig gesehenen „Silobildung“. Bei Silos ist jeder für einen kleinen Teilbereich verantwortlich und soll weder in die Arbeit der anderen Silos involviert werden, noch ist eine „Einmischung“ von außen gewünscht.
- **Der SCRUM Master:**
Der SCRUM Master stellt, grob gesagt, die Schnittstelle zwischen Product Owner und Entwickler-Team dar. Er stellt sicher, dass das Entwickler-Team die

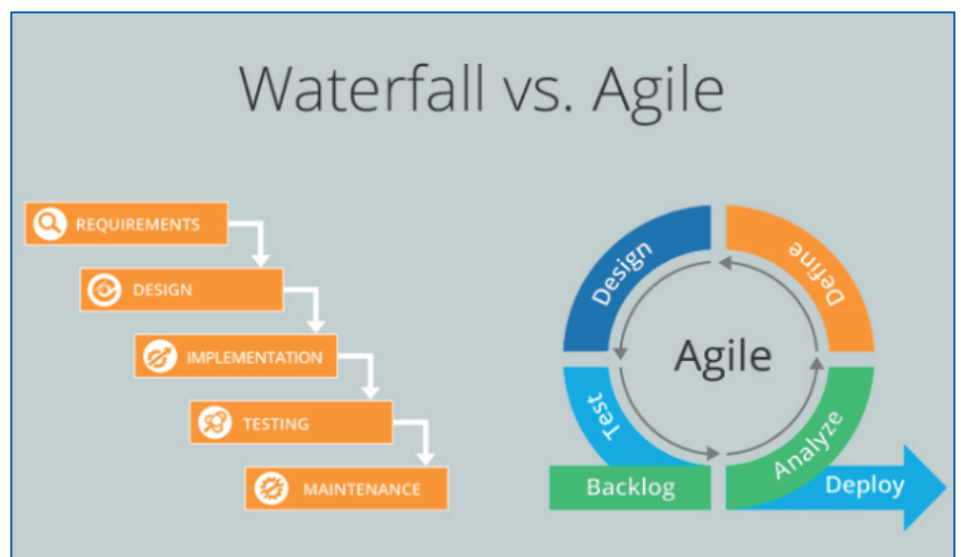


Abbildung 2: Vergleich von Entwicklungsphilosophien: Waterfall gegen agil

Quelle: By non - <https://hackr.io/blog/agile-vs-waterfall>, CC BY-SA 4.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=86774696>

WhatsApp und andere Instant-Messenger-Apps im Unternehmen

WhatsApp und andere Instant-Messenger-Apps im Unternehmen

Fortsetzung von Seite 1



Nils Wantia ist Leiter des Competence Center Kommunikationslösungen der ComConsult GmbH. Zu seinen Themenschwerpunkten zählen Kommunikations- und Kollaborationslösungen sowie moderne Konzepte zur Gestaltung des Arbeitsplatzes.

Natürlich gibt es auch noch alternative Dienste. Gelegentlich findet man Kandidaten wie Signal, Telegram oder gar den Facebook Messenger, die in den meisten Fällen wohl eher von einem begrenzten Nutzerkreis und dann parallel zu WhatsApp genutzt werden.

Doch was spricht gegen WhatsApp, es kostet schließlich nichts, oder?

Probleme bei der Nutzung von WhatsApp

WhatsApp sammelt Daten über seine Nutzer. Daraus ergibt sich schließlich das Geschäftsmodell, denn die Nutzung der App kostet tatsächlich schon seit Jahren nichts mehr. Die Konversationen selbst mögen verschlüsselt sein, doch es fallen ausreichend Metadaten an, die sich für die weitere Verwertung eignen. Das ist kein Geheimnis, und es werden Beispiele in den rechtlichen Hinweisen von WhatsApp genannt, die vermutlich alle 2 Milliarden Nutzer weltweit gewissenhaft gelesen haben.

Für diejenigen die es interessiert: Wenn man weiterliest findet man in den Nutzungsbedingungen von WhatsApp übrigens eine klare Aussage, die die nicht private Nutzung des Dienstes ohne Genehmigung ausdrücklich untersagt!

Doch es gibt da noch ein größeres Problem: Personenbezogene Daten aller Kontakte im Adressbuch des Smartphones (also auch derjenigen, die kein WhatsApp nutzen) werden an Facebook übermittelt. Sofern kein ausdrückliches Einverständnis aller Kontakte vorliegt, ist das ein klarer Verstoß gegen die Vorgaben zum Datenschutz, nicht erst seit der Datenschutzgrundverordnung.

Da solche Einverständniserklärungen in der Praxis praktisch unmöglich sind, wird

die Nutzung von WhatsApp bei den meisten Arbeitgebern aus gutem Grund indirekt oder explizit verboten.

Dieses Problem tritt natürlich auch auf, wenn WhatsApp auf einem geschäftlichen Smartphone mit erlaubter privater Nutzung ausschließlich für private Nachrichten genutzt wird - solange WhatsApp Zugriff auf das Kontaktverzeichnis hat.

Dies lässt sich am sichersten durch eine klare Trennung des privaten und geschäftlichen Bereichs vermeiden. Lösungen aus dem Gebiet des Mobile Device Management erlauben den Einsatz von Containern, die über eine zentrale Instanz administriert werden können. Sofern eine private Nutzung erlaubt sein soll, geht an einem solchen Ansatz kein Weg vorbei. Die Frage nach einem besseren Kanal für die geschäftliche Kommunikation bleibt dabei jedoch ungeklärt.

Aber was kann man tun, um sicherzustellen, dass die Mitarbeiter keinen Anlass mehr haben, WhatsApp dennoch zu nutzen – und das entgegen aller Richtlinien? Hier lassen sich die möglichen Lösungsansätze vereinfacht in zwei Kategorien unterteilen:

- Aufbau einer professionellen UC/UCC-Lösung
- Eins-zu-eins-Ersatz von WhatsApp durch einen anderen Messenger

Unified Communications & Collaboration

Fangen wir beim ersten Ansatz an: Jede auch nur halbwegs moderne Kommunikationslösung aus dem Unternehmensumfeld bietet den Anwendern die Möglichkeit, Kurznachrichten zu versenden.

Dabei kann zusätzlich noch die Erreichbarkeit angezeigt werden. Es gibt alternative Möglichkeiten für die Kommunikation, zum Beispiel per Video- oder Sprachanruf, genau wie bei den meisten Messenger-Apps. Mobile Clients können ebenso genutzt werden wie Desktop-Anwendungen – ein Bereich, in dem viele Messenger-Dienste bereits an ihre Grenzen stoßen.

Entscheidend im professionellen Kontext ist jedoch die Kontrolle über den Dienst durch eine zentrale Administration. Dazu zählen nicht zuletzt die Nutzerverwaltung und ein Verzeichnis der Unternehmenskontakte.

Allerdings lassen sich solche Kommunikationslösungen nicht von heute auf morgen umsetzen. Gerade moderne Angebote integrieren sich tief in die Nutzerlandschaft, nutzen Datenspeicher, Verzeichnis- und Anwendungsintegrationen. Sie prägen den Arbeitsalltag der Menschen und sollten daher nur wohlüberlegt und kontrolliert aufgebaut werden. Wenn es schneller gehen soll, braucht man etwas anderes.

Daneben ist die Integration von Kontakten aus anderen Unternehmen in den meisten Fällen möglich, jedoch unnötig kompliziert. Man kann zwar mit diesen Lösungen problemlos jemanden anrufen, aber das ersetzt keinen Messenger-Dienst. Dadurch entfällt sehr schnell der Anspruch, WhatsApp ersetzen zu können, steht hier doch die unkomplizierte Kontaktaufnahme ganz klar im Vordergrund und ist eines der Hauptargumente für die Nutzung.

Alternative Messenger-Dienste

Damit wären wir beim zweiten Ansatz: dem gezielten Ersatz von WhatsApp durch einen alternativen Messenger-Dienst. Zunächst einmal sollte man sich überlegen,

WhatsApp und andere Instant-Messenger-Apps im Unternehmen

was der Dienst eigentlich können soll und weshalb man WhatsApp ersetzen möchte.

Doch selbst wenn es „nur“ um das Thema Datenschutz geht, muss darauf geachtet werden, dass man am Ende nicht die Pest durch Cholera ersetzt. Sprich, die DSGVO-Vorgaben sollten von der neuen Lösung selbstverständlich erfüllt werden.

Viele WhatsApp-Alternativen bieten ebenfalls einen Abgleich des Kontaktverzeichnisses an, schließlich vereinfacht sich dadurch die Kontaktaufnahme. Entscheidend kann dabei sein, wie genau dieser technisch umgesetzt wurde und/oder ob sich diese Funktion deaktivieren lässt – vorzugsweise über eine zentrale Policy in der eigenen IT.

Eine solche Integration, zum Beispiel über das Mobile Device Management, bieten allerdings nur wenige Dienste, und diese fallen evtl. bereits in die Kategorie der vollständigen Kommunikationslösung.

Ein entscheidendes Kriterium ist die Umsetzung der Sicherheitsanforderungen. Zwar gibt es noch immer Dienste, die nicht Ende-zu-Ende verschlüsseln, wie zum Beispiel der Facebook Messenger in den Standardeinstellungen oder die aktuelle Neuauflage von ICQ, doch bei den meisten Diensten gehört dies mittlerweile zum Standard.

Secure Messenger

Es gibt hier durchaus Unterschiede bei der konkreten Umsetzung. Sind beispielsweise auch Gruppenchats Ende-zu-Ende verschlüsselt? Wie sieht das beim Dateiversand aus, bei Sprachanrufen oder Videochats und -konferenzen? Daneben können die Standorte der zentralen Infrastruktur bei der Auswahl entscheidend sein, denn hier sieht man wieder einmal überwiegend den Standort USA.

Inzwischen hat sich eine ganze Kategorie sogenannter Secure Messengers etabliert, die die genannten Herausforderungen durchaus unterschiedlich angehen. Dazu zählen, je nach genauer Definition, beispielsweise Angebote wie Threema, Wire, Telegram oder Signal.

Threema ist ein Secure Messenger, der in der Schweiz entwickelt und dessen zentrale Infrastruktur in der Schweiz gehostet wird. Es wird eine dedizierte App geboten, die auch die Kommunikation mit Nutzern der Consumer-App ermöglicht. Interessant an dem Angebot ist, dass es einige für Unternehmen wichtige Funktionen und Möglichkeiten gibt wie die der Integration von Lösungen aus dem Bereich Mobile Device Management und von Verzeichnissen, die zentral gepflegt werden können. Über ei-

nen lokalen Server können Nachrichten per API aus anderen Anwendungen heraus verschickt werden. Es wird jedoch nicht der gesamte Quellcode der Anwendung offengelegt.

Auch Wire stammt ursprünglich aus der Schweiz und adressiert zusätzlich zu den privaten Anwendern geschäftliche Kunden. Diesen wird ein Multi-Plattform-Client geboten, der ebenfalls für Videokonferenzen inklusive Screen Sharing genutzt werden kann. Einerseits wird damit der Bereich der Videokonferenzsysteme angegriffen und sogar um das Secure-Label erweitert. Darüber hinaus sind auch erweiterte Kollaborationsfunktionen enthalten. Andererseits betrifft das Produkt mit diesen Funktionen längst das Feld der großen Kommunikationslösungen mit umfassendem Anspruch und kann nicht mehr als leichtgewichtige Ergänzung einer solchen betrachtet werden.

Im Vergleich dazu ist Telegram eine typische (Secure) Messenger-App. Allerdings zielt sie eindeutig auf den Consumer-Markt und bietet keine spezifischen Funktionen für Unternehmen. Der Code der App ist zwar grundsätzlich Open Source. Dies gilt jedoch nicht für die zentralen Komponenten. Darüber hinaus werden die Sicherheitsstandards regelmäßig angezweifelt.

Anders sieht das beim Messenger Signal aus. Er kann ein hervorragender Ersatz für WhatsApp sein, ist kostenfrei verfügbar und wurde seinerzeit publikumswirksam von Edward Snowden empfohlen. Die App beschränkt sich ebenfalls auf den Consumer-Markt ohne APIs oder Angebote zur Integration in die IT.

Kosten

Ein oben noch nicht diskutierter Punkt ist

das leidige Thema Geld. Bekanntlich ist dieses in der echten Welt nicht unerheblich. Und gerade hier können Messenger-Dienste punkten. Im Vergleich zu einer Full-Featured-Kommunikationslösung nach neuestem Anspruch sind diese in der Regel extrem günstig bis kostenfrei.

Man sollte nicht außer Acht lassen, dass eine vollständige Kommunikationslösung bestenfalls ergänzt, jedoch keinesfalls ersetzt werden kann. Aber gerade bei den sehr mächtigen Kollaborationslösungen (UCC) muss man sich häufig die Frage stellen, ob diese für jeden Mitarbeiter optimal oder geeignet sind. So kann beispielsweise die Nutzung der Messenger-Apps im Bereich der Blue-Collar-Arbeiter Sinn machen. Einige Unternehmen setzen dies auch um.

Fazit

Der Einsatz von Messenger-Apps im professionellen Bereich kann sinnvoll sein, nicht nur bei der Kommunikation mit Kunden und Partnern, sondern durchaus auch als Ergänzung der internen Kommunikationslösung. Doch selbst wenn Sie von den Möglichkeiten und Angeboten nicht überzeugt sind, sollten Sie sich zumindest mit der Frage beschäftigen, wie Sie WhatsApp aus dem Haus bekommen. Denn daran geht kein Weg vorbei.

LESERBRIEF

Gerne können Sie mir Ihre Meinung und Kommentare zu diesem Artikel mitteilen. Per E-Mail oder direkt online.

Sie erreichen mich unter
wantia@comconsult.com

KOSTENLOSES WEBINAR

Instant-Messenger-Apps im Unternehmen

06.08.20 10:45 Uhr - 11:45 Uhr

Mal eben schnell eine Nachricht an einen Kollegen schicken. Das muss heutzutage möglich sein, egal ob es sich dabei um eine Belanglosigkeit handelt oder um eine geschäftskritische Information. Darüber sollte es auch keine große Diskussion geben, denn aus Erfahrung wissen wir nur allzu gut, was geschieht, wenn zu diesem Zweck keine Lösung zur Verfügung gestellt wird oder aber die bestehende Anwendung zu unhandlich ist: Die Menschen werden sich eine eigene Lösung suchen.

In diesem kostenlosen Webinar gibt Ihnen unser Experte Nils Wantia einen Überblick über die Möglichkeiten und Fallstricke bei der Nutzung von Instant-Messaging-Apps und erläutert, worauf Sie bei der Auswahl eines Produktes achten müssen.

Referent: Nils Wantia