

Management



Der grosse Plauschangriff

Trend Ob in der Kommunikation mit Kunden oder Mitarbeitern: Chat-Programme erobern die Firmen.

CONSTANTIN GILLIES UND
STEFAN MAIR

Wenn morgens Jeremias Meier ins Büro kommt, wartet kein Berg von E-Mails auf ihn.

Denn die gibt es in seiner Firma nicht mehr. Der 30-Jährige ist Mitgründer und CEO von Bexio, einem Hersteller von Software für Unternehmen. Knapp 40 Menschen arbeiten zurzeit beim Startup, das Geschäft wächst schnell – zu schnell, um den Tag mit E-Mail-Schreiben zu verbringen. «Unser Ziel war es, intern alle Mails zu eliminieren, vor allem die lästigen CC-Nachrichten», erklärt Meier.

Deshalb kommuniziert man seit kurzem intern nur noch über Chat-Nachrichten. Der Stil ist so locker wie bei WhatsApp auf dem Handy: Man verzichtet auf Anrede und Grussformeln, sagt einfach durch, was man sagen will, gerne mit ein paar Smileys garniert. «Emoticons benutzen wir sehr viel», lacht Meier.

Mobiler Kommunikationsstil

So wie Bexio in Rapperswil machen es immer mehr Unternehmen: Sie motten E-Mail ein und setzen in der Zusammenarbeit auf sogenannte Instant Messages, also auf Sofortnachrichten wie beim Chatten. Genutzt werden dazu Programme wie Slack, Yammer oder HipChat, und deren zunehmende Verbreitung sorgt dafür, dass der Kommunikationsstil vom Handy in die Geschäftswelt überschwappt. Schluss mit geschliffenen Formulierungen und Höflichkeit, man schießt sich Satzbrocken und quatschbunte Mini-Bildchen zu.

Laut einer Schätzung des Marktforschungsunternehmens Radicati nut-

zen schon 500 Millionen Menschen im Job Instant Messaging – und ihre Zahl steigt jedes Jahr um 4 Prozent. «Das ist für die kommende Generation eine wichtige Plattform der Zusammenarbeit», bestätigt Pascal Sieber, Geschäftsführer der Unternehmensberatung Sieber & Partners, Bern.

Jedes Team mit digitalem Raum

Dass sich Chats in der Geschäftswelt so schnell verbreiten, liegt auch an einem neuen Programm: Slack. Es verbreitet sich derzeit rasant. 2,3 Millionen Menschen nutzen die Software schon täglich – obwohl es sie erst seit zwei Jahren gibt. Slack ist so kultig, dass es in den USA schon Bewerber gibt, die beim Interview sagen «Ich unterschreibe nur, wenn ihr Slack habt». In der Schweiz gehört Bexio zu den ersten Anwendern der Software. Ihr Prinzip ist ganz einfach: Jedes Team im Unternehmen bekommt einen eigenen digitalen Raum, in dem die Mitglieder über Kurznachrichten kommunizieren und Dokumente austauschen können; diese Räume werden «Channels» genannt.

Bei Bexio gibt es rund 20 solcher Kanäle, zum Beispiel einen für das Marketingteam, einen für den Kundendienst sowie einen Food-Channel, in dem die Mitarbeiter sich über das Mittagessen abstimmen. «Versuchen Sie mal, eine Pizzabestellung für 40 Leute per E-Mail abzuwickeln», lacht CEO Meier.

Der grosse Vorteil von Slack ist, dass jeder Mitarbeitende in jeden öffentlichen Kanal hineinschauen kann. Er sieht, was in der jeweiligen Abteilung gerade läuft, und kann dazu seinen Kommentar abgeben. Slack erzeugt also eine Art Dauergespräch, zu dem alle eingeladen sind. Der Kundendienst etwa kann im Kanal der

Die Regeln für Business-Chats

- **Respektieren Sie die Status-Meldungen.** Einen Kollegen anzuschatten, der auf «beschäftigt» geschaltet hat, ist so unhöflich, als würde man seine geschlossene Bürotür aufreissen.
- **Passen Sie sich dem Kommunikationsstil des Empfängers an.** Auch Abkürzungen und Emoticons zu verwenden, ist akzeptiert – allerdings nur, wenn der Empfänger das auch tut! Starten Sie die Konversation lieber konventionell, um seinen Stil auszuloten.
- **Keine schlechten Nachrichten überbringen.** Da die Botschaften beim Instant Messaging so kurz sind, lassen sich schlecht Emotionen vermitteln. Im Zweifel lieber zum Telefon greifen.
- **Schreiben Sie nichts Unbedachtes.** Faustregel: Ihre Nachrichten sollten so formuliert sein, dass es Ihnen nicht peinlich sein muss, wenn die ganze Abteilung mitliest.
- **Erwarten Sie keinen Schlusspunkt.** Bei Chats gilt: Hat Ihr Gesprächspartner Ihre Frage beantwortet, gilt die Konversation als beendet. Schlussformeln sind nicht nötig.

Entwickler verfolgen, an welcher Produktverbesserung die gerade arbeiten. «Das fördert die Transparenz. Bei uns sind fast alle Channels öffentlich», betont Firmengründer Meier.

Lediglich das Management nutzt einen privaten Chat-Raum. Übrigens funktioniert Slack nicht nur auf dem Büro-PC, sondern auch auf dem Smartphone. So bekommen Mitarbeitende auch unterwegs alles mit, was im Büro gerade passiert.

Live-Chats statt Telefonsupport

Nicht nur intern haben Chat-Programme ihren Siegeszug angetreten, auch bei der Kommunikation nach aussen werden sie wichtiger. Statt zum Telefon zu greifen, setzen immer mehr Vertriebsleute auf die Macht der Kurznachricht. «Cold Calling» war gestern.

Wer zeitgemäss neue Kunden akquirieren will, recherchiert zunächst in sozialen Netzwerken passende Personen und spricht sie dort gleich per Chat an. «Bei den Startups, die ich analysiere, ist das häufig zu beobachten», bestätigt Consultant Sieber. Dann poppt beim Geschäftskontakt das Chat-Fenster auf und es heisst zum Beispiel «Hi, schau dir doch mal an, wie weit wir schon sind!». In den USA gehört versiertes Chatten schon zum Handwerkszeug der Verkaufsprofis. Selbst konservative Unternehmen wie Vermögensverwalter gehen über die Plauderfunktion auf Kundenfang.

Live Chats, die direkt in die Website eingebunden sind, bieten einige Vorteile. Der Kunde bekommt im Idealfall sofort Antworten auf seine Fragen, ohne Wartezeiten, wie es bei einer E-Mail der Fall wäre. Und er muss sich auch nicht mit Anreden

oder sonstigen Formalitäten herumschlagen, erklärte Online-Marketing-Experte Valentin Driessen in einem Fachartikel.

Der Kunde fühle sich durch die Chat-Möglichkeit wahr- und ernstgenommen, weil er das Gefühl hat, das Unternehmen ist sofort für ihn da. Je nachdem, welche Art von Chat-Programm man eingerichtet beziehungsweise gekauft hat, können Support-Mitarbeiter leicht mehreren Kunden behilflich sein, was beim Telefonkontakt nicht möglich ist. Dort ist jeder Support-Mitarbeiter meist minutenlang mit nur einem Problem blockiert – andere Kunden schmoren währenddessen in der Warteschlange. Im Gegensatz zur Telefonberatung kann der Support-Mitarbeiter zudem schnell Rückfragen bei Kollegen halten, wenn er eine Antwort nicht weiss. Und anders als beim Telefongespräch merkt der Kunde davon

Chat-Programme könnten den Support von Kunden revolutionieren.

nichts und hat das Gefühl, dass der Supporter im Chat-Fenster kompetenter ist. Kurze Kommunikationspausen sind im Chat nämlich durchaus akzeptiert, das kennt manja auch so beim privaten Chatten mit Freunden oder der Familie.

Warteschlange vermeiden

Besonders interessant ist dieser Chat-Support bei IT-Firmen. Denn Links oder Menüführungen können über einen Chat viel schneller ausgetauscht und auch visualisiert werden, als das etwa bei einem Telefongespräch möglich wäre. So können je nach Chat-Programm auch Screenshots des Kunden oder des Supporters

Fortsetzung auf Seite 30



DIGITALES LEBEN

Bin ich handysüchtig?

TIM HÖFINGHOFF



Schon lange hatte ich die Befürchtung, handysüchtig zu sein. Daher habe ich mich durchgerungen, die Probe aufs Exempel zu machen. Ich habe mir eine App heruntergeladen, die misst, wie oft ich das Smartphone nutze. Sie heisst Moment, läuft ständig und zeigt, wie viele Minuten ich mit dem Gerät gearbeitet habe: Zu welcher Uhrzeit ich es für wie lange angemacht habe. Ausserdem gibt es noch eine Karte, auf der man sehen kann, wo überall das Gerät eingeschaltet wurde. Am ersten Tag bin ich auf einen Smartphone-Einsatz von 3 Stunden und 8 Minuten gekommen, inklusive 42 Einschaltungen des Geräts. Ist das zu viel? Muss ich etwa zum Arzt? Nun habe ich gelesen, dass ein Forscher ermittelt hat, dass jeder sein Handy im Durchschnitt täglich 88 Mal einschaltet. Dagegen bin ich ja fast schon enthaltsam.

tim.hoefinghoff@handelszeitung.ch

Fortsetzung von Seite 29

Der grosse ...

Probleme schneller fassbar und lösbar machen, erklären Online-Marketing-Experten wie Driessen.

Wenn sich ein KMU Sorgen macht, dass es nicht 24 Stunden am Tag Chat-Anfragen beantworten kann, gibt es genügend Chat-Programme, bei denen sich das Chat-Fenster auf der Firmen-Website in einen E-Mail-Kontakt umwandelt, wenn man es abschaltet.

Damit ist sichergestellt, dass Kunden nicht in ein offenes Dialogfenster schreiben und ewig keine Antwort erhalten. Beim Erwerb eines Chat-Programms ist auf solche Details in jedem Fall zu achten. Die Qualität der Chat-Programme unterscheidet sich nämlich je nach Anbieter gewaltig (Beispiele siehe Box). Aber auch der Grad der Mitarbeiterschulung im Chat-Support ist erfolgsentscheidend.

Wichtig auch: Die Qualität der Chat-Beratung ist relativ leicht zu überprüfen, weil es ja in jedem Fall detaillierte Protokolle gibt. Bewertungen des Chat-Supports können in den meisten Fällen abgegeben werden. Das macht daran anschliessende Chat-Fortbildungen zielgerichteter.

Messaging-Flut kanalisieren

Online-Marketing-Experten geben aber zu bedenken, dass die Live-Chat-Beratung nicht nur Vorteile hat. Klar ist, dass durch Chat-Angebote für Kunden der Tempodruck auf den Support deutlich erhöht wird. Gerade Support-Mitarbeiter von kleinen Fir-

men, die auch noch andere Aufgaben zu erledigen haben, kann das ständige Chatten immer wieder aus ihrer Arbeit herausreissen.

Auch der «Cold Chat», in Analogie zum Cold Call, ist in seiner Wirkung noch wenig erforscht, wenn auch viele Startups darauf setzen. Dieser könnte als nervig empfunden werden und Kunden an übereifrige Verkäufer im Geschäft erinnern, die fragen: «Wie kann ich Ihnen noch helfen?»

Bei aller Begeisterung für mehr Lockerheit in der Business-Kommunikation ist auch eine Portion Realis-

mus angezeigt: Über Nacht wird Instant Messaging nicht die E-Mail ablösen. Die Marktforscher von Radicati gehen davon aus, dass die klassische elektronische Post bis 2020 und darüber hinaus das dominante Kommunikationsmedium in der Wirtschaft bleibt. Allerdings wird sich ihr Stil durch Instant Messaging verändern. Jeremias Meier glaubt den Wandel schon zu spüren. «Man merkt, dass sogar normale E-Mails immer Chat-artiger werden.» Als Beispiel nennt er Nachrichten, die beim Kundendienst seines Unternehmens einlau-

fen. Auch hier verzichten immer mehr Absender auf Floskeln und kommen direkt auf den Punkt. Meier: «Dann heisst es nur noch «Hallo, wo kann ich die Funktion ... finden.»»

Was den Vormarsch von Instant Messaging bremsen könnte, ist die Angst vor einer neuen Nachrichtenflut. Völlig unbegründet ist sie nicht. Selbst das Wunder-Werkzeug Slack entfesselt einen wahren Informationssturm. Schon beim Kleinbetrieb Bexio laufen jeden Tag 1700 bis 2000 Nachrichten durch die verschiedenen Kanäle. Würde ein Mitarbeitender

versuchen, jede neue Nachricht in jedem Bereich zu lesen, käme er nie mehr zum Arbeiten. «Man muss lernen, mit den Benachrichtigungen intelligent umzugehen. Es ist nicht möglich, sich alles anzuschauen», so Meier.

Wenn die Zeit knapp ist, konzentriert er sich auf Nachrichten, die wirklich direkt an ihn gerichtet sind; das seien nicht mehr als 30 pro Tag, schätzt der Gründer. Zudem nutzt er die sogenannte Schlummer-Funktion von Slack. Sie lässt von 22 Uhr bis 7 Uhr morgens keine Nachrichten durch.

10 PROGRAMME FÜR MITARBEITER-CHATS

► HipChat

Schnell wachsendes Chat-Tool, in dem Fotos und andere Medienformen leicht geteilt werden können.

► Campfire

Das Chat-Programm ermöglicht passwortgeschützte Gruppenchats mit Kollegen.

► Slack

Wohl eines der beliebtesten Business-Chat-Programme. Leicht verständlich auch für Anfänger.

► Bitrix24

Die Social-Intranet- und Chat-Anwendung wird bereits von 1 Million Firmen genutzt.

► Grove IRC

Das Chat-Programm für höhere Sicherheitsanforderungen. Chats werden verschlüsselt.

► Redbooth

Eigentlich handelt es sich um ein Programm zum Aufgaben-Tracking. Die Chat-Erweiterung ist beliebt.

► Flowdock

1:1-Chats, Gruppenchats und alle anderen Kommunikationsplattformen lassen sich leicht durchsuchen.

► Hall

Standardtool für firmeninterne Chats mit den klassischen Sharing-Funktionen.

► Podio

Push-Notifications halten die Nutzer des Chat-Programms über neue Nachrichten auf dem Laufenden.

► Jaconda

Das Programm ermöglicht die Einrichtung von Chat-Rooms für einzelne Projekte.

10 PROGRAMME FÜR KUNDEN-CHATS

► Banckle

Das Chat-Programm für Kundensupport lässt sich leicht mit dem eigenen Logo branden.

► ClickDesk

Spezielles Angebot: Das Supportprogramm trackt das Kundenverhalten nach der Beratung.

► Flyzoo

Standard-Chat-Support-Programm. Eine Gratis-Probezeit mit dem Programm ist möglich.

► HelpOnClick

Verspricht eine Konversionsrate von Website-Besuchern zu Kunden von sportlichen 40 Prozent.

► Chatango

Chat-Programm für alle Benutzeroberflächen. Für Smileys muss man bezahlen.

► iAdvize

Ermöglicht Besucher, auf der Website direkt über das Chat-Fenster anzusprechen.

► Kayako

Eines der ältesten noch existierenden Chat-Support-Programme. Auf dem Markt seit 13 Jahren.

► Lime Talk

Das Chat-Programm für Kundenkommunikation auf der Website ist 15 Tage gratis verfügbar.

► Live!Zilla

Chat-Programm mit ausgefeilter Statistik und Trackingsoftware, um Kunden nachzuspüren.

► Live2Support

Ebenfalls ein Klassiker der Support-Chats mit allen Standardanwendungen für Kundenkommunikation.

ANZEIGE



GEHÖREN SIE ZU DEN TOP 500?



Seit über 10 Jahren publizieren die «Handelszeitung» und Bisnode D&B die TOP 500, welche die wichtigsten Unternehmen der Schweiz mit den jeweiligen Kennzahlen und mit einem Branchenvergleich enthalten. Etablieren Sie sich erfolgreich im Standardwerk der Schweizer Wirtschaft.

FÜLLEN SIE JETZT IN WENIGER ALS 10 MINUTEN DEN FRAGEBOGEN AUS UNTER www.bisnode.ch/fragebogen