

Chancen und Herausforderungen von Instant Messengern für Unternehmen

Bachelorarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades „Bachelor of Science (B. Sc.)“ im Studiengang Wirtschaftswissenschaft der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Leibniz Universität Hannover

Vorgelegt von

Name: Dunz

Vorname: Mario



Prüfer: Prof. Dr. Michael H. Breitner

Hannover, den 19.06.2018

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	I
Tabellenverzeichnis	II
Abkürzungsverzeichnis	III
Abstract	IV
1. Einleitung	1
2. Definition von Instant Messengern und deren Funktionsweise	2
3. Gefahren durch Instant Messenger auf die Informationssicherheit und den Datenschutz	3
3.1 Praktische Relevanz der Informationssicherheit	3
3.2 Resultierende Herausforderungen von Instant Messengern für die Informationssicherheit	4
3.3 Resultierende Herausforderungen von Instant Messengern für den Datenschutz	7
4. Gegenüberstellung unterschiedlicher Instant Messenger-Dienste	8
4.1 Generelle Kategorisierung von Instant Messengern	8
4.2 Vergleich unterschiedlicher Instant Messenger	10
5. Auswertung der Ergebnisse qualitativer Interviewforschung	14
5.1 Generelle Vorgehensweisen bei der qualitativen Interviewforschung	14
5.1.1 Vorstellung der angewandten Methodik	14
5.1.2 Vorstellung der Befragten im Rahmen der qualitativen Forschung	17
5.1.3 Vorstellung des qualitativen Interviewleitfadens	18
5.1.4 Vorstellung der Auswertungsmethodik qualitativer Forschungsinterviews ..	20
5.2 Auswertung qualitativer Forschungsinterviews	21
5.3 Vergleich unterschiedlicher Standpunkte im Bezug auf die Chancen und Herausforderungen von Instant Messengern	36
6. Kritische Reflexion und Ausblick	37
7. Fazit	42
Literaturverzeichnis	44
Verzeichnis der Interviewprotokolle	49
Anhang	49
Ehrenwörtliche Erklärung	80

1. Einleitung

Kommunikation ist in einer dynamischen Unternehmensumgebung stetigen Veränderungen ausgesetzt. Mit der Erfindung des Hypertext Transfer Protocols (HTTP) durch Tim Berners-Lee im Jahr 1991, führte dies zur Verbreitung des Internets.¹ In der Folge war die Kommunikation ihrem ersten großen Wandel ausgesetzt. Sie verlagerte sich zunehmend von der persönlichen Basis auf die digitale Ebene. Infolgedessen konnte sich das Internet zu einem Kommunikationsmedium entwickeln, das heute die Basis für einen Großteil der Kommunikation darstellt.² Spätestens mit der Einführung von Apples iPhone im Jahr 2007, als erstem Smartphone auf dem Markt, verlagerte sich die Kommunikation endgültig auf die Ebene mobiler Systeme.³ Das Internet war von nun an mobil verfügbar. Die Kommunikation änderte sich erneut grundlegend. Instant Messenger, die zuvor meist nur eine Kommunikationsnische darstellten und auf Desktop-PCs eingesetzt wurden, konnten jetzt auch mobil verwendet werden. Es entwickelten sich nicht nur die IM für den privaten Bereich weiter, sondern sie verlagerten sich auch auf die betriebliche Kommunikation. IM bringen zahlreiche Chancen für die betriebliche Nutzung mit. Dem gegenüber stehen aber auch Herausforderungen, die es für Unternehmen zu bewerkstelligen gilt, damit die Nutzung zu einer Kommunikationsverbesserung führen kann. Auch der Automobilzulieferer „Continental“ sah sich diesen Herausforderungen gegenübergestellt, was ihn dazu veranlasst hat die Nutzung von WhatsApp als IM, für die Mitarbeiter auf den Unternehmensgeräten zu untersagen. Zu groß waren die Datenschutzbedenken, die durch den Zugriff des Dienstes auf die Adressbucheinträge entstanden sind.⁴ Mit dieser Handlung ist Continental Vorreiter unterhalb der DAX-Unternehmen.⁵ Es ist zukünftig davon auszugehen, dass weitere deutsche Großunternehmen Continental folgen werden, auch um die Vorgaben im Rahmen der neuen Datenschutzgrundverordnung einhalten zu können.

Basierend auf diesen Entwicklungen ist es von Relevanz die Chancen und Herausforderungen, die sich durch die Anwendung von IM im betrieblichen Kontext ergeben, umfassend zu untersuchen und zu diskutieren. Dafür wurde der Ansatz der qualitativen Interviewforschung gewählt, durch den es möglich war einen umfassenden Ein-

¹ Vgl. Focus Online (2011), (online): Das World Wide Web wird eröffnet.

² Vgl. Focus Online (2011), (online): Das World Wide Web wird eröffnet.

³ Vgl. Toptarif. (online): Die Geschichte des Handys – Vom Motorola Dynatac bis Google Glass.

⁴ Vgl. Haag, Dominik (2018), teltarif (online): Continental verbietet Mitarbeitern WhatsApp und Snapchat.

⁵ Vgl. Conrad, Conrad (2018), Datenschutz Notizen (online): WhatsApp im Unternehmen – Erster Dax Konzern spricht Verbot aus.

blick, über die Auffassungen von Befragten unterschiedlichster Branchen zu gewinnen.

Für die Untersuchung wurden die folgenden Forschungsfragen mit Hypothesen aufgestellt:

Forschungsfrage 1: Warum kommen Instant Messenger bislang noch nicht flächendeckend zum Einsatz?

Forschungsfrage 2: Wie hat sich durch die Verwendung von Instant Messengern die Gefahr von Angriffen durch Malware für Unternehmen geändert?

Die Hypothese der Forschungsarbeit ist, dass durch die Verwendung von IM in Unternehmen die Gefahr von Hackerangriffen zugenommen hat, wodurch der flächendeckende Einsatz behindert wird. Der Fokus der Betrachtung liegt hierbei auf deutschen Unternehmen.

In Kapitel 2 der Arbeit schließen sich eine allgemeine Definition von IM, in Kapitel 3 die Gefahren von IM für die Informationssicherheit an. In erster Linie werden mögliche Bedrohungen auf die Informationssicherheit und den Datenschutz, die sich durch IM ergeben, in ihrer theoretischen Wirkungsweise erläutert. Kapitel 4 vergleicht unterschiedliche IM und zeigt deren Wirkungsweisen auf. Es schließt sich die Auswertung der qualitativen Forschungsinterviews in Kapitel 5 und eine kritische Reflexion dieser, in Kapitel 6 an. Im Anhang folgen der Interviewleitfaden, sowie Protokolle und Auswertungen zu den geführten Interviews.

2. Definition von Instant Messengern und deren Funktionsweise

In diesem Abschnitt wird zunächst eine grundlegende Definition dieser Services angeführt. Wie aus dem Begriff Instant Messaging schon zu erkennen ist, steht dieser für die „sofortige Nachrichtenübermittlung“⁶. Die elementare Funktion eines solchen Services, ist die Kommunikation zwischen zwei Kommunikationsteilnehmern über elektronische Textnachrichten. Voraussetzung dafür ist, dass beide Nutzer die gleiche Anwendung auf ihren Endgeräten verwenden, sowie eine funktionierende Internetverbindung. Anwender schätzen die Übersichtlichkeit der Nachrichten, aber auch die Möglichkeit zur Gruppenkommunikation. Auf diese Weise können umfangreiche Telefonkonferenzen in Teilen ersetzt werden.⁷

⁶ Elektronik Kompendium (online): IM-Instant Messaging.

⁷ Vgl. Elektronik Kompendium (online): IM-Instant Messaging.

nehmen ausbreiten. Dadurch kann der Gesamtwirtschaftliche Schaden, der derzeit bei 55 Milliarden Euro pro Jahr liegt, weiter zunehmen.²¹⁹

Momentan gäbe es zu viele Messenger auf dem Markt, wurde von den Befragten bemängelt. Dies sei ein Hindernis für den flächendeckenden Einsatz. In Zukunft bedarf es dem Ausbau der Integrationsmöglichkeiten in andere Programme, wie bspw. Microsoft Outlook oder auch Systeme zum Projektmanagement.²²⁰ Skype for Business bietet die Möglichkeit bereits, wodurch es eine Vorreiterrolle eingenommen hat. Ohne Verbesserungen in diesem Punkt, wird sich zukünftig keine Weiterentwicklung einstellen können, die die Kommunikation in Unternehmen entscheidend verbessern kann. Jeder Betrieb wird einen eigenständigen Weg für die interne Kommunikation wählen und einen Messenger auswählen um den eigenen Vorteil zu maximieren. Die Kommunikation mit Kunden und anderen externen Interessensgruppen wird vernachlässigt werden. Einschlägige Potentiale, wie Nutzung von Bots oder auch eine Verdrängung der E-Mails, bleiben ungenutzt. Dabei ist eine Verdrängung bzw. Zurückgehen der E-Mail-Nutzung durch den die flächendeckende Nutzung von Messenger möglich, vor dem Hintergrund der bereits erläuterten Chancen.

7. Fazit

Das Ziel dieser Forschungsarbeit war es wesentliche Chancen und Herausforderungen von IM für Unternehmen zu ermitteln und miteinander zu diskutieren. Dafür wurden zunächst grundlegende Komponenten erläutert. Es folgten eine Erläuterung der angewandten Forschungsmethodik, sowie die Darstellung der Ergebnisse. Im Anschluss wurden diese kritisch beleuchtet und ein Ausblick gegeben. Zu den wesentlichsten Chancen von IM zählen die Arbeitserleichterung von verteilten Projektteams, oder auch der Ausbau des Einsatzes von Chatbots, wie es in Asien bereits der Fall ist. Auf der anderen Seite sind die wesentlichsten Herausforderungen zu sehen. Dazu zählen die notwendige Weiterentwicklung von Virensclannern und Spam-Filtern speziell für IM, oder auch ein gemeinsamer Standard in der Verwendung. Folglich kann die flächendeckende Nutzung ausgebaut werden.

Basierend auf der gewählten Forschungsmethodik und den Ergebnissen dieser Arbeit, ist es schlussendlich möglich die Forschungsfragen zu beantworten und Bezug auf die aufgestellte Hypothese zu nehmen. Anhand der qualitativen Forschungsinterviews ist deutlich geworden, dass durch die Verwendung von IM in Unternehmen die

²¹⁹ Vgl. Horn, Robert (2017): Maschinen Markt (online): Schaden durch Industriespionage steigt auf 55 Mrd. Euro pro Jahr.

²²⁰ Vgl. Protokoll: Logistikdienstleistung (2018), Anhang S. 65.

Gefahr von Malware für Unternehmen prinzipiell nicht zugenommen hat. Auf der einen Seite entsteht durch die Verwendung von IM ein weiterer Kommunikationskanal in Unternehmen, der pauschal einen weiteren Risikofaktor darstellen würde. Meistens werden IM bislang nur für die interne Verwendung eingesetzt, wodurch ihre Kommunikation besser vor Angriffen geschützt ist, als wenn sie extern verwendet werden würden. Zusätzlich verfügen sie über eine bessere Verschlüsselung, als es bei E-Mails der Fall ist. Abzuleiten daraus ist, dass durch die Verwendung von IM die Risiken von Malware für Unternehmen grundsätzlich nicht zugenommen haben, um die erste Forschungsfrage beantworten zu können.

Momentan gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Messenger-Dienste auf dem Markt, denen es bislang an Interaktion untereinander fehlt. Außerdem ist für den zukünftigen Einsatz von Messengern eine Weiterentwicklung bzw. eine Spezialisierung auf Messenger in den gängigen Sicherheitsanwendungen notwendig. Für Unternehmen ist es bei der Einführung einer neuen Kommunikationslösung wichtig, die Akzeptanz unterhalb der Belegschaft zu fördern. Auf diese Weise kann die flächendeckende Nutzung weiter vorangebracht werden. Bislang stellt das Fehlen von spezifischen Sicherheitslösungen für Unternehmen eine Hemmschwelle vor einer Einführung dar. Dies ist ein weiterer wichtiger Punkt, der die Verwendung erschwert. Die Hypothese dieser Forschungsarbeit kann somit widerlegt werden. Bislang fehlt es zwar noch an verlässlichen Sicherheitslösungen, allerdings ist dadurch noch kein unmittelbarer Anstieg der Gefahren zu erkennen. Vielmehr wird der flächendeckende Einsatz zusätzlich durch das Fehlen einer gemeinsamen Lösung erschwert.

In der zukünftigen Forschung wird es wichtig sein, die Entwicklung von Chatbots genauer zu untersuchen. Sie bieten unterschiedlichste Möglichkeiten, wie es in Kapitel 6 beschrieben worden ist. Weiterhin wäre es vorteilhaft eine Befragung mit einer größeren Anzahl von Befragten aus weiteren Branchen durchzuführen, damit sich tiefere Erkenntnisse über die Verwendung von IM gewinnen lassen. Dies könnte auch in Form eines Vergleichs unterschiedlicher Länder erfolgen, z.B. zwischen Deutschland und China, als Vorreiter in der Bot-Nutzung. Eine Betrachtung in dieser Forschungsarbeit hätte den Rahmen dieser Arbeit gesprengt und bietet somit Potential für weitere Untersuchungen.