

SOFTWARE-AUSWAHL

Online-Chats sicher und einfach managen

VON THOMAS EISENBARTH
UND FABIAN RIMPL



Dr. Thomas Eisenbarth ist Mit-Gründer und Geschäftsführer bei der makandra GmbH mit Sitz in Augsburg. Er ist Diplom-Informatiker, hat an der Universität Augsburg promoviert und viele Jahre selbst Software entwickelt. Er berät heute Kunden bei der Auswahl, begleitet die Einführung und den sicheren Betrieb von individuellen Softwareprojekten.



Fabian Rimpl ist studierter Sozialwissenschaftler und leitet bei makandra den Bereich Business Development und Marketing. Er hat umfassende Erfahrung bei der Planung und Durchführung von Digitalisierungsprojekten, unter anderem im Sozialwesen. www.makandra.de

Nicht erst seit der Corona-Pandemie haben sich Auftritt und Angebot vieler sozialen Organisationen gewandelt. Neben den traditionellen Beratungsformen geht der Trend zum Online-Chat. Technische Ausgestaltung, Datenschutzaspekte, Finanzierung und erwartete Funktionalitäten gilt es vorab zu klären.

Der Austausch in Online-Chats erfreut sich wachsender Beliebtheit. Gründe sind wohl vor allem im geänderten Kommunikationsverhalten und dem niedrighen Charakter eines Chat-Austausches zu finden. So ist für viele Personen der Besuch einer Beratungsstelle mit Hürden verbunden: Diese können bei eingeschränkter Mobilität oder dem Leben in strukturschwachen Regionen räumlicher Natur sein, aber auch mit Angst und Scham und dem daraus resultierenden Wunsch einer »sicheren« Distanz begründet sein.

Gleichzeitig verschiebt sich der Trend der »realen« hin zu einer »virtuellen« Kommunikation. Kurz gesagt: WhatsApp, Facebook und Teams verdrängen Telefon und persönliche Gespräche. Nicht nur Jugendliche, sondern breite Teile der Bevölkerung verbringen viel Zeit im Internet und haben eine geringere Hemmschwelle, virtuelle Beratungsangebote in Anspruch zu nehmen. Vor allem im Hinblick auf Hilfe suchende Personen kommt noch hinzu, dass das Sprechen und damit Erheben der eigenen Stimme eine größere Belastung sein kann, als zu tippen.

Online-Chats bieten Anonymität, Sicherheit, Vertraulichkeit und die Möglichkeit eines schnellen Ein- und Ausstiegs – Eigenschaften, die Hilfesuchende wünschen und wertschätzen.

Standardsoftware und individuelle Lösungen

Vor der Einführung eines Online-Chats steht man zunächst vor der Entscheidung, eine bereits am Markt angebotene »fertige« Software oder eine weitgehend individuell erstellte Lösung einzusetzen.

Im ersten Fall liegen die Vorteile in der Regel bei einer schnellen und kostengünstigen Einführung, da es sich normalerweise um ein Lizenzmodell handelt. Klassische Nachteile sind eine geringere Flexibilität der Software, die Bindung an den Hersteller und die schlechtere Planbarkeit der zukünftigen Kosten und Funktionen. Lizenzkosten und Anpassungskosten der Software sind oft nicht vorhersehbar.

Individuelle Lösungen decken alle gewünschten Funktionen ab, sind aber mit einer hohen Anfangsinvestition verbunden. Dafür sind dann die Kosten und Planbarkeit langfristig gewährleistet, da die Software ins Eigentum des Auftraggebers übergeht und damit keine Abhängigkeit vom Hersteller sowie dem Produkt einhergehen.

Als Faustregel gilt: Je individueller und komplexer die Anforderungen an den gewünschten Online-Chat sind, desto sinnvoller ist eine individuelle Entwicklung. Ist man bereit, sich im Zweifel auch auf eine weniger zugeschnittene und funktionale Lösung einzulassen,

greift man eher zur Standardsoftware. Ein Fokus auf Datenschutz ist unabdingbar. Im Vergleich zu vielen anderen Ländern gibt es in Deutschland sehr strenge Datenschutzerfordernungen, die heutige IT-Systeme vor Herausforderungen stellen. Vor allem in sensiblen Bereichen, die als »besondere Kategorien personenbezogener Daten« in Artikel 9 der Datenschutz-Grundverordnung definiert sind, kann dies problematische Folgen haben.

tergrund sensibler Themen, spielt die Möglichkeit einer anonymen Unterstützung eine zentrale Rolle. Für Zugang und Anmeldung zum Chat empfiehlt sich daher keine Angabe einer – oft personalisierten – E-Mail-Adresse, sondern ausschließlich ein selbst gewähltes Pseudonym und Passwort. Wiederholte Besuche und die Zuordnung historischer Chat-Verläufe erfolgen anschließend über das Pseudonym. Vermeintliche Vor-

sollte man klären, ob Berater auch von zu Hause und unterwegs auf die Chat-Software zugreifen sollen. Will man eine größere Anzahl an Beratern koordinieren, kann es Sinn machen, sich über Planungs- und Abstimmungsmöglichkeiten oder integrierte Verfügbarkeitskalender in der Anwendung Gedanken zu machen. Weichere Faktoren können die technische Kompetenz und damit Komplexität der Chat-Software betreffen.

»Falls keine dringenden Gründe für die Speicherung von Daten vorliegen, sollte man diese auch vermeiden«

In erster Linie gilt zu klären, welche Daten wie lange gespeichert werden. Dies betrifft beispielsweise IP-Adressen, die unter anderem zur technischen Analyse von Fehlern nur wenige Tage in pseudonymisierter Form gespeichert werden dürfen. Auch für jegliche anderen Inhalte, die über digitale Plattformen ausgetauscht werden, müssen diese Fragen beantwortet werden. Denn auch wenn Personen nur unter Pseudonymen in Online-Chats kommunizieren, können in den Konversationen genannte private Daten wie Mobilfunknummer oder E-Mail-Adressen zu einer eindeutigen Identifikation der Personen führen. Im Falle einer Datenpanne, bei der Hacker an die Inhalte der gespeicherten Daten gelangen, wäre das der Super-GAU für das gesamte Projekt.

Es gilt also: Falls es keine dringenden Gründe für die Speicherung von Daten gibt, sollte man dies vermeiden. Darüber hinaus ist die Transportverschlüsselung (»SSL« oder »TLS«) als absolut unabdingbar anzusehen und heutzutage normaler Standard bei allen Web-Anwendungen. Die technische Königsdisziplin ist eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, bei der Inhalte auf den Endgeräten der Benutzer verschlüsselt werden und auch auf den Servern der Anbieter nicht entschlüsselt werden können. So sind Daten auch im Falle eines erfolgreichen Hacker-Angriffs nicht in Gefahr.

Welche Funktionalitäten sind für die schnelle und einfache Kommunikation wesentlich? In vielen Bereichen sozialer Beratung, insbesondere vor dem Hin-

teile einer E-Mail-Beratung in Zeiten, in denen der Chat nicht besetzt ist, lassen sich unkompliziert abbilden. Alle Chat-Nachrichten, die nicht sofort beantwortet werden können, werden verschlüsselt gespeichert und können zu einem beliebigen späteren Zeitpunkt eingesehen und beantwortet werden. Für einen schnellen und einfachen Zugang ist es zudem essenziell, dass Hilfesuchende und auch Berater über alle Endgeräte (Smartphone, Tablet, PC) und ohne die Notwendigkeit der Installation einer lokalen App auf die Anwendung zugreifen können. Hierfür bieten sich insbesondere webbasierte Anwendungen an.

Nützliche Funktionalitäten seitens der Berater – insbesondere bei einer nicht durchgängigen Besetzung – sind akustische Benachrichtigungen bei Chatanfragen, integrierte Schichtkalender und Abstimmungsmöglichkeiten sowie vorgefertigte Textbausteine bei sich wiederholenden Anfragen. Anforderungen, Budget und technische Ausgestaltung sind vorab zu klären. Letztendlich empfiehlt es sich, vor der Auswahl einer geeigneten Chat-Software wichtige Anforderungen vorab zu klären. Die drei wichtigsten Fragen sind hierbei:

Erste Klärung: Welche Möglichkeiten und Voraussetzungen seitens der Berater gibt es?

Es ist wichtig zu wissen, wie viele Berater für wie lange und zu welchen Zeiten zur Verfügung stehen. Gleichzeitig

Zweite Klärung: Welche technischen Anforderungen stellen sich?

Technische Anforderungen umfassen grundlegende Produktmerkmale des Chats. Beispielsweise gilt es zu klären, ob der Online-Chat auf einer oder mehreren Webseiten eingebunden werden soll und inwiefern dieser ein spezielles Design (CI) haben soll. Möglicherweise wünscht man eine Einbindung an eine zentrale Benutzerverwaltung (»Single Sign on«). Ebenso stellt sich die Frage, ob der Online-Chat »on premise«, also auf eigenen Servern betrieben oder als SaaS-Modell konzipiert sein soll. Datenschutzkonzept, Auftragsdatenverarbeitungsvertrag sowie Transportverschlüsselung sind ebenfalls vorab zu bestimmen.

Dritte Klärung: Wie viel Budget steht wann zur Verfügung?

Online-Chats mit einem Mindestmaß an Funktionalitäten und Datenschutz kosten Geld. Dabei gilt es nicht nur, Lizenz- oder einmalige Anschaffungskosten der Software zu berücksichtigen, sondern auch laufende Wartungs- und Hostingaufwände. Weitere Kosten können für die Einrichtung der nötigen Infrastruktur wie neuer Hardware für die Berater entstehen. Es ergibt Sinn, sich von Softwareanbietern eine detaillierte Aufstellung aller Kosten erstellen zu lassen und auch zu klären, inwiefern zukünftige Kosten durch Anpassungen an Funktionalitäten oder Benutzern entstehen können. ■