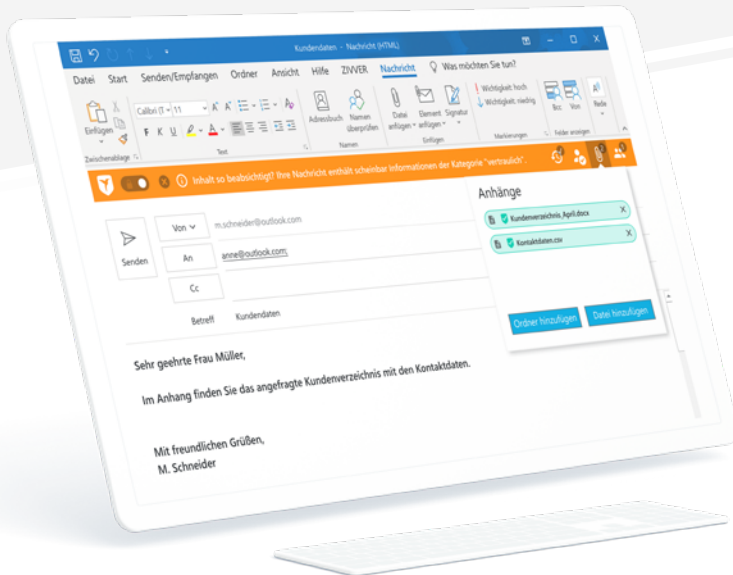


Kommunikation

Empfehlungen zum Informieren interner und externer Stakeholder



Mit ZIVVER erhöhen Sie die Sicherheit Ihrer digitalen Kommunikationsprozesse, aber nicht deren Komplexität. Auch wenn neu eingeführte Maßnahmen benutzerfreundlich einfach sind, hängt ihr Erfolg aber immer davon ab, wie gut diejenigen informiert werden, die direkt davon betroffenen sind.

Wenn technisch alles funktioniert, müssen Ihre Mitarbeiter erfahren, welche Daten sie wann und wie gesichert versenden sollen. Und wenn Ihre ersten ZIVVER-Nachrichten verschickt werden, sollten sich auch die Empfänger nicht über die Verschlüsselung der Nachrichten wundern.

Daher haben wir hier unsere Empfehlungen mit Tipps zur internen und externen Kommunikation für Sie zusammengestellt.

1 Interne Kommunikation

Vorab

Es empfiehlt sich, den Bedarf für eine Lösung zur sicheren digitalen Kommunikation, die Entscheidung für ZIVVER und die geplante Einführung schon frühzeitig intern zu kommunizieren. Das heißt, über die direkten Entscheider oder Projektgruppe hinaus und noch bevor ZIVVER für alle Mitarbeiter verfügbar ist. Stellen Sie dabei vor allem die Dringlichkeit heraus, etwa indem Sie die Einführung im Kontext der Datenschutz-Vorgaben oder Sicherheitsrisiken thematisieren.

Am besten verbreiten Sie diese Vorab-Informationen über verschiedene Kanäle, wie eine Rundmail oder den internen Newsletter, das Intranet, Poster auf den Gängen und/oder auf der Agenda von Abteilungs- oder Teambesprechungen.

Am Tag des „Go-live!“

Am offiziellen Tag der Einführung von ZIVVER empfiehlt sich ein ausdrücklicher Startschuss, mit dem Sie die Freigabe des Zugangs für alle Mitarbeiter ankündigen. Die Kommunikation kann passend dazu natürlich digital erfolgen - über eine Rundmail, einen Leitartikel im Intranet oder per SMS an alle Mitarbeiter. Aber denken Sie durchaus auch an offline Kanäle: Ein Flyer mit Kurzanleitung, ein Banner im Foyer oder eine Postkarte auf jedem Schreibtisch. Abgesehen vom Verkünden der Einführung ist es wichtig, dass Sie auf Rückfragen vorbereitet sind. Sorgen Sie dafür, dass die internen Richtlinien zum Einsatz von ZIVVER bekannt und einfach zu finden sind. Verweisen Sie an zentraler Stelle (z.B. in Ihrem QM-System oder Intranet) auf interne Ansprechpartner wie die ZIVVER Super-User, Administratoren oder Ihr Helpdesk. Stellen Sie Informationsmaterial zu ZIVVER bereit, wie die FAQ oder den Link zum Help Center.

Im Anschluss

Bündeln Sie alle Informationen und Richtlinien zu ZIVVER zur langfristigen Bereitstellung an einer zentralen Stelle und machen Sie diese intern bekannt. Integrieren Sie Hinweise und Hilfestellungen zu ZIVVER in Ihre Prozesse zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter.

Widmen Sie sich dem Thema Sicherheit und Datenschutz nicht nur einmalig zur Einführung. Bieten Sie z.B. regelmäßig „Sprechstunden“ beim Datenschutzbeauftragten oder den Super-Usern an. Holen Sie mit einem Fragebogen Feedback von Ihren Mitarbeitern ein. Berichten Sie, wie die Richtlinien angenommen werden und aktualisieren Sie diese bei Bedarf.

Vorab

Informieren Sie bestehende Kontakte schon vor dem Verschicken Ihrer ersten ZIVVER-Nachrichten über Ihre Gründe für die Einführung von ZIVVER zur sicheren, digitalen Kommunikation. Je nach Art Ihrer Organisation und Kommunikationsprozesse kann das etwa mit einem Rundbrief an Geschäftspartner oder Kunden erfolgen, über einen Newsletter oder Ihre Webseite.

Falls Sie bei der Empfängerverifizierung mit intern abgestimmten Zugangscodes als 2FA arbeiten möchten, informieren Sie die Empfänger vorab über Ihren jeweiligen Zugangscodes. Stellen Sie Ihren Mitarbeitern dafür etwa eine Briefvorlage zur Verfügung.

Am Tag des „Go-live!“

Wenn der offizielle Startschuss fällt, ist es hilfreich, Ihre Organisation in jeder versandten ZIVVER-Nachricht deutlich als Absender erkennbar zu machen. Fügen Sie Ihr eigenes Logo in die E-Mail Benachrichtigung ein und passen Sie die Textvorlage an. Verweisen Sie per Link auf Ihre Webseite und stellen Sie dort weitere Informationen zum Einsatz von ZIVVER zur Verfügung. ZIVVER stellt Ihnen gerne Beispielvorlagen für die entsprechenden Texte zur Verfügung.

Es ist auch möglich, ZIVVER so einzurichten, dass ein Empfänger einmalig, vor der ersten ZIVVER-Nachricht eine normale E-Mail mit Vorab-Informationen erhält. In dieser E-Mail können Sie Ihre Gründe für den Einsatz von ZIVVER aufzeigen und das Vorgehen zum Öffnen der verschlüsselten Nachrichten erklären.

Im Anschluss

Sorgen Sie auch langfristig dafür, dass Empfänger bei Rückfragen oder Zweifeln leicht Zugang zu Informationen finden. Stellen Sie etwa eine FAQ-Liste auf Ihrer Webseite zur Verfügung oder Verlinken Sie von dort zum ZIVVER Help Center (hier sorgen wir dafür, dass die bereitgestellten Hinweise immer aktuell bleiben). Machen Sie vor allem auch deutlich, wer Ihre internen Ansprechpartner für Empfänger sind, wenn jemand z.B. die Änderung einer Handynummer durchgeben möchte oder seinen Zugangscode vergessen hat.

