



Videokommunikation

Durchbruch der Videokonferenzen

Lange haben Unternehmen und Organisationen der Videokommunikation wenig Beachtung geschenkt. Dabei ist die Technik bereits seit Jahrzehnten auf dem Markt. Erst jetzt gelingt ihr Durchbruch. Bei einer Ad-hoc-Etablierung bleibt es nicht. Videokonferenzlösungen werden weiter an Bedeutung gewinnen. Denn sie helfen nicht nur in Krisenzeiten. Mit der Wahl der richtigen Lösung kann Videokommunikation dauerhaft die Produktivität steigern und Kosten senken. Doch wie genau können die professionelle Einrichtung und langfristige Nutzung dieser Technik in Unternehmen funktionieren und welche Hürden gilt es zu überwinden? Das verrät Markus Michael in seinem Gastbeitrag.

Arbeiten im Homeoffice ist das Gebot der Stunde. Unternehmen müssen entscheiden, welche Tools die effektive Kommunikation und Zusammenarbeit der Mitarbeiter sicherstellen. Videokonferenzsysteme erweisen sich als standhafte Säule für die Funktionalität des digitalen Arbeitsplatzes im eigenen Zuhause. Sie zeigen, dass eine Vor-Ort-Präsenz der Mitarbeiter nicht immer notwendig ist. Teams können sich trotz örtlicher Verteilung effizient austauschen und gemeinsam an Projekten arbeiten. Die Kontaktbeschränkungen haben sogar die Akzeptanz und Teilnahme an Online-Messen vorangetrieben. Auch hier kommen entsprechende Videokonferenzsysteme zunehmend zum Einsatz.

Der neue Standard in Heimbüros macht ein Zurückrudern zum Alten sehr unwahrscheinlich. Die Vorteile sind zu groß – sowohl für die Mitarbeiter als auch für die Unternehmen. Das Bild des Global Workers, der für Geschäftstermine um die halbe Welt reist, wird zunehmend stigmatisiert. Virtuelle Treffen ermöglichen es, Geschäftsbeziehungen auf nachhaltige Art und Weise zu pflegen. Unternehmen profitieren zusätzlich von sinkenden Reisekosten.

Mehr Flexibilität im New Normal

Das flexible Arbeitsmodell und dezentrales Arbeiten fördern weiterhin die Vielfalt der Belegschaft. So können Mitarbeiter etwa mit Mobilitätseinschränkungen oder einem zu pflegenden Familienmitglied

leichter in das Team integriert werden. Die aktuelle Studie „Diversity Trends“ der Arbeitgeberinitiative „Charta der Vielfalt“ zeigt, dass Deutschlands Unternehmen vom Nutzen der Diversität in der Belegschaft überzeugt sind. In der Umsetzung hakt es allerdings noch. Laut der Studie ist die flexible Gestaltung von Arbeitszeit ein Erfolgsfaktor. Maßnahmen wie Videokonferenzen können hier unterstützen. Sie sind in der Lage, zum Beispiel Mitarbeiter im Auslandseinsatz oder Mitarbeiter aus strukturschwachen Regionen einzubeziehen. Die Studie schlussfolgert: Das Potenzial der Videokommunikation ist vor der Corona-Pandemie nicht ausgereizt worden. Obwohl bereits seit vielen Jahren verschiedene Plattformen und ihre Hardware auf dem Markt sind.

„Du bist stummgeschaltet!“ – das ist wohl einer der Sätze des Jahres 2020. Doch bisher herrschte die Meinung vor, dass eine Videokonferenz ein Präsenzmeeting nicht ersetzen kann. Auch byon hat überlegt, sich vom Produktbereich der Videokonferenzen zu verabschieden und sein Portfolio zu bereinigen. Dennoch hielten wir im Hinblick auf eine allumfassende Kommunikationsstrategie daran fest. Nun erlebt die Arbeitswelt einen bisher nicht da gewesenen Digitalisierungsschub – Video ist wieder da. Unternehmen setzen sich mit Videokonferenzlösungen auseinander und erfahren neue Anforderungen in ihrer Installation und Nutzung.

Neue Technik erfordert neue Arbeitsprozesse

Für die weitere erfolgreiche Etablierung von Videokonferenzen ist nicht nur die Wahl des passenden Tools entscheidend. Der Einsatz neuer Technologien geht Hand in Hand mit einem strukturierten Wandel des Arbeitsprozesses. Unternehmen und Teams sollten ein Konzept erarbeiten, um problemfreie Arbeitsabläufe mit Videokommunikation zu gewährleisten. Dabei sind eine ständige Beobachtung und Bewertung des Tools wichtig, um Schwierigkeiten bei der Nutzung zu erkennen und zu beheben. Nur so kann es die Anwenderakzeptanz gewinnen und optimal im Arbeitsalltag unterstützen.

Organisationen sollten zudem bereit sein, in hochwertige Lösungen zu investieren. Eine hohe Ton- und Bildqualität spielen ebenso eine wichtige Rolle wie eine intuitive und ansprechende Nutzungsoberfläche. Dabei sollte sich ein Unternehmen über seine individuellen Anforderungen klar werden:

- Wird eine Chat-Funktion benötigt?
- Sollen mit der Lösung auch Online-Seminare realisierbar sein?
- Ist eine mobil verfügbare Lösung gewünscht?
- Und nicht zu vergessen: Welche Videokonferenzplattform ist mit den IT-Sicherheitsanforderungen des Unternehmens vereinbar?

Hier gibt es Unterschiede bei den Systemanbietern, die vor dem Einsatz geprüft werden sollten. Vor allem im Hinblick auf den Datenschutz und die Frage, welche Daten in welche Hände gelangen dürfen.

Eine ausreichende Bandbreite ist auch bei Videokonferenzen das A und O. Wichtig ist nicht nur die Download-Geschwindigkeit, sondern auch der Upload

PRAXIS-TIPPS FÜR VIDEOKONFERENZEN

So wird es eine rundum gelungene Videokonferenz

- Stellen Sie vor der Videokonferenz sicher, dass die technischen Voraussetzungen (Ton und Webcam) funktionieren.
- Die Kamera so einstellen, dass „Blickkontakt“ mit dem Gegenüber gewährleistet ist.
- Achten Sie auf eine gerade Körperhaltung.
- Pünktlich vor dem Beginn der Videokonferenz einwählen.
- Legen Sie im Vorfeld einen Moderator fest, der so durch die Videokonferenz führt, dass kein Stimmengewirr oder Durcheinandergeplapper entsteht.
- Sprechen Sie deutlich und mit angepasster Geschwindigkeit.
- Stimmen Sie im Vorfeld der Videokonferenz ab, welcher Teilnehmer seinen Bildschirm teilt.
- Nebengeräusche minimieren, indem das Mikrofon richtig positioniert ist. Wenn kein Wortbeitrag erfolgt, dann das Mikro stummschalten („muten“).

von Datenpaketen. Letzterer ist dafür verantwortlich, dass das eigene Video in guter Qualität übertragen wird. Heimanschlüsse stellen in der Regel hohe Download-Geschwindigkeiten, aber oft nur einen verhältnismäßig kleinen Upload-Speed bereit. Für eine optimale Videoübertragung sollte ein Anschluss zu Hause über mindestens 16 Mbit/s im Download verfügen, dann passt in der Regel auch der zugehörige Upload. Bei weniger Bandbreite reduzieren die meisten Programme die Videoqualität, um das Gespräch flüssig und ohne Unterbrechungen aufrechtzuerhalten. Alternativ kann auch eine Teilnahme über den Mobilfunk-Standard LTE (4G) stattfinden, da hier die Upload-Geschwindigkeiten besser sind. Allerdings muss dabei das Datenvolumen beachtet werden. Eine Videokonferenz mit mehreren Teilnehmern über eine Stunde kann schnell ein bis zwei Gigabyte an Datenvolumen verbrauchen.

Mitarbeiter rechtzeitig schulen

Erfolgreiche Videokommunikation beruht bei Weitem nicht nur auf Technologie, sondern auch auf menschlichen Kommunikationsfähigkeiten. Damit Mitarbeiter diese entfalten können, muss das Unternehmen sie in digitalen Fähigkeiten schulen – und dabei die unterschiedlichen Generationen im Blick haben. Digital Natives und Digital Immigrants haben ein unterschiedliches Repertoire an digitalen Fähigkeiten. Die gemeinsame Entwicklung von Verhaltensregeln im virtuellen Umgang bietet sich an, um Dialog und Verständnis auf beiden Seiten aufzubauen. Letztlich trägt am Ende nur die Kombination aus technischen Lösungen und dem Know-how der Mitarbeiter zu einer professionellen Integration der Videokommunikation in den Arbeitsalltag bei.

Die Präsenz aller Mitarbeiter im Büro sowie regelmäßige Meetings vor Ort sind auch in Zukunft eher unwahrscheinlich. Hybride Lösungen mit abwechselnder Arbeit im Büro und im Homeoffice werden sich mit digitalen Lösungen wie der Videokommunikation etablieren. Hier ist das Zusammenspiel von Mitarbeitern im Büro und denen, die von daheim aus arbeiten, wichtig. Es gilt, geeignete Kommunikationswege festzulegen und Arbeitsprozesse anzupassen. Virtuelle Teambuilding-Maßnahmen wie ein kreatives Brainstorming per Videochat können die Kooperation von Arbeitsteams zusätzlich verbessern. Sobald dieses Zusammenspiel im Arbeitsalltag gelingt, sind auch informelle Meetings wie eine gemeinsame Mittags- oder Kaffeepause denkbar. So bleiben soziale Interaktionen auf andere Art und Weise möglich. Und wer weiß – vielleicht empfinden wir Online-Messen und einen Kaffeeklatsch mit Kollegen über den PC-Bildschirm in Zukunft als völlig normal.

Markus Michael



AUTOR



Markus Michael

ist Geschäftsführer der byon GmbH, einer eigenständigen Gesellschaft der CONSENSE GRUPPE. byon ist Reseller und Cloud-Anbieter für Individuallösungen im Bereich Call Center-Technik, klassische

und Cloud-Telefonanlagen (vTK), Datenleitungen, IP-Sprachanschlüsse, Videokonferenzsysteme sowie Virtual Automatic Call Distribution (vACD).

byon GmbH, Solmsstraße 71, 60486 Frankfurt
Tel.: +49 (0) 69 7 10 48 67 00, Fax: +49 (0) 69 7 10 48 69 00
Mail: markus.michael@byon.de, Web: www.byon.de