

Altmeister und Shootingstar



CLAUDIA LÜSCHER OFFICECARE AG

Apps und Programme spielen heute eine wichtige Rolle, dies sowohl im privaten wie auch im geschäftlichen Umfeld. Denken wir dabei nur an Facebook, Instagram, Xing, LinkedIn und viele andere. Wir widmen uns hier dem «Altmeister» Skype und Teams. Wem sind sie in den letzten Monaten nicht begegnet? Schulen, Institutionen und Firmen hatten mit und wegen Corona Handlungsbedarf. Auch wir waren gefordert und haben viel dazugelernt, was es heisst, wirklich angewiesen zu sein auf gute digitale Vernetzung.

Gerade in den letzten Monaten wurde physische Distanz (Social Distancing) grossgeschrieben. Ohne solche Apps wären viele Jobs, Aufgaben und Sitzungen wohl nicht möglich gewesen. Schon vor Jahren hiess es: «Ich telefoniere über den PC» oder «Ich melde mich bei dir via App, dann kostet es nichts». Das bedeutet, mithilfe einer Software über das Datennetzwerk zu kommunizieren. Tatsächlich entstand das erste Protokoll für Internet-telefonie, das «Network Voice Protocol», bereits im Jahr 1973. Erst über 15 Jahre später wurde mit SIP (Session Initiation Protocol) das VoIP-Protokoll (Voice over Internet Protocol) veröffentlicht, die Grundlage fast aller heutigen modernen VoIP-Lösungen. In der Schweiz kamen die ersten VoIP-Provider 2004 auf den Markt, und heute, nochmals 15 Jahre später, ist die Internettelefonie aus unserem Arbeitsumfeld und unserem Privatleben nicht mehr wegzudenken.

Wer telefoniert denn heute noch mit dem alten Drehscheibentelefon, und mit nur einer Person? Kaum ein Jugendlicher wüsste heute, wie ein solches Telefon zu bedienen wäre.

Skype, der «Senior»

Skype ist eine Telefonie- und Chat-Software aus dem Hause Microsoft, welche die Landes-

grenzen seit 2003 verschwinden lässt. Skype spart nicht nur Telefonkosten, sondern es können auch Livebilder ausgetauscht oder Bildschirme übertragen werden. Sein persönliches Netzwerk baut man auf Basis seiner Kontaktliste auf.

Folgende Funktionen bietet Skype unter anderem:

- Audio- und Videoanrufe, bilateral oder in Gruppen
- Günstige Telefongespräche über die Landesgrenzen hinaus
- Intelligentes Messaging mit Textnachrichten und Emojis
- Während eines Anrufs problemlos den Bildschirm teilen
- Vertrauliche Unterhaltungen mit End-to-End-Verschlüsselungen
- Anrufaufzeichnung und Live-Untertitel für wichtige Infos und Entscheidungen
- Übernahme und Anzeige der Kontakte aus Outlook

Teams, der Trend

Mit der App Teams hat Microsoft die Möglichkeiten enorm erweitert und nochmals massiv vereinfacht. Teams ist nicht nur eine App zum Telefonieren, Teams ist eine Plattform,

die Chats, Besprechungen, Notizen, Dateiablagen und Workflows kombiniert. Es ist der ultimative virtuelle Arbeitsplatz für die Zusammenarbeit von verschiedenen Standorten aus, sei dies ein Fachbereich einer Unternehmung, ein ganzes KMU oder eine Schulklasse. Während der letzten Wochen im Lockdown wurde Teams vielerorts zum virtuellen Klassenzimmer für Tausende von Schülerinnen und Schülern, die so ihren Austausch mit den Lehrpersonen pflegten, aber auch ihre Aufträge und Aufgaben abarbeiteten.

Folgende Funktionen bietet Teams unter anderem an:

- Verschiedene Anwendungen in einer Plattform: Outlook, Skype for Business, SharePoint, Office 365ProPlus, OneNote, OneDrive, Excel, Word und PowerPoint Online, weitere können eingebunden werden
- Chat, bei grösserem Diskussionsbedarf auch planbar
- Audio- oder Videotelefonkonferenz auf Knopfdruck, mit Bildschirmteilstfunktion. Löst der Teams-Chat bald Outlook ab?
- Dateiablage mit gleichzeitigem Zugriff; Speicherung und Verknüpfung von

- Word-, Excel-, PowerPoint- und OneNote-Dateien;
auch Anbindung an ein Wiki oder einen SharePoint
- «Kanäle» zum Strukturieren von Themen; Ablage von Unterhaltungen und Dateien
 - Standardmässige Verknüpfung mit Microsoft Planner zur Erstellung, Terminierung und Zuweisung neuer Aufgaben an Personen
 - Verknüpfung mit Outlook; Kontakte verwenden, favorisieren und filtern
 - Garantierte Sicherheit durch End-zu-End-Verschlüsselung und individuelle Datenschutzoptionen

Wir als OfficeCare haben unsere interne Organisation komplett auf Teams umgestellt. Die Möglichkeit, während Teammeetings per Knopfdruck den Bildschirm teilen zu können, «trainierte» OfficeCare ohne Corona-Hintergrund bereits im 2019 «in Echtzeit». Die Reise zum 20-Jahr-Jubiläum der Firma führte in die Toskana. Die damit verbundene zweimonatige Abwesenheit der Geschäftsleitung trug dazu bei, die Umstellung in der Organisation sofort praktisch ins Business einzubinden. Egal ob via iPhone oder PC, wir waren immer und überall sofort vernetzt, konnten so die Distanzen umgehen und schnell gemeinsam Kundensupport leisten, auch ohne im Büro auf den gleichen Bildschirm Zugriff zu haben. Teammeetings und Videosharing: work smarter, not harder. Die Arbeits- und Vorgehensweise überzeugte Geschäftsleitung und Kunden schnell.

Im Lockdown war dann aber alles nochmals anders – auch bei uns. Alle Vor-Ort-Termine wurden gestrichen, es fanden viel häufiger und in den Anfangszeiten nur Telefonkonferenzen (Telkos) statt. Klare Regeln zum Verhalten bei Teams-Anrufen und v. a. bei Teams-Schulungen sind dabei wichtig.

Drei wichtige Tipps aus unserer eigenen Praxiserfahrung:

Organisation, Struktur und Regeln

Ob im Homeoffice-Alltag oder in einer Telefonkonferenz: Struktur und Regeln sind wichtig, damit die Zusammenarbeit funktioniert. Durch die physische Distanz ist es umso wichtiger, gut organisiert zu sein. Definieren Sie klar, wer was zu tun hat, und setzen Sie im Team Ziele.

Auch eine Telefonkonferenz funktioniert nur, wenn alle Mitglieder pünktlich und vorbereitet zum Termin «erscheinen».

Kommunikation

Tauschen Sie sich im Team und mit Ihren Vorgesetzten gezielt aus, damit klar ist, wer was erledigt. Am besten führt ein Mitglied durch die virtuelle Sitzung. Wenn alle gleichzeitig reden, kann das schnell zu einem Chaos führen. Sprechen Sie einander mit dem Namen an, um das Wort zu übergeben, und bringen Sie etwas Geduld mit. Vergessen Sie nicht, dass Mimik und Gestik im virtuellen Umgang in den Hintergrund rücken oder gar wegfallen.

Vertrauen

Vertrauen Sie Ihrem Teamkollegen, Ihrer Vorgesetzten und/oder Ihren Angestellten. Eine gute Organisation kann vieles erleichtern, aber ohne das nötige Vertrauen ist ein Homeoffice-Alltag nicht möglich, mit oder ohne gute Vernetzung!

Fun Facts zu Skype und Teams

«Skypeer-to-peer», kurz «Skyper», war der ursprüngliche Name; da die Internetadresse für Skyper bereits vergeben war, wurde der Buchstabe «r» am Schluss entfernt: Skype.

Skype wurde 2003 vom schwedischen Programmierer Niklas Zennström und seinem dänischen Kollegen Janus Friis entwickelt. Nach mehrmaligen Versuchen konnte Ebay 2005 die Software für ca. 2,6 Milliarden US-Dollar ergattern. Wegen nicht erfüllter Gewinnerwartungen ging die Software schliesslich für 8,5 Milliarden US-Dollar an Microsoft.

2009 hatte Skype bereits über 560 Millionen User. Die Zahl steigt jährlich; 2013 wurden mit der App täglich zwei Milliarden Minuten telefoniert.

Der Begriff «skypen» hat sich als Verb etabliert und steht sogar im Duden.

Microsoft gibt an, dass täglich mehr als 13 Millionen Menschen Microsoft Teams nutzen.