

WebConferencing

*für Supervisor*innen und Coaches*

WebConferencing

*für Supervisor*innen und Coaches*

Webtelefonie und Webkonferenzen sind seit langer Zeit Alltag. Sowohl im privaten Umfeld als auch bei globalen Unternehmen und insbesondere in der Digitalindustrie. Die fortwährenden Entwicklungsschübe der letzten Jahre kommen als ausgereifte Technik und in breitem Angebot gerade in der derzeitigen Corona-Krise auch vielen weiteren Branchen zugute. So sind die Funktionen und Geschäftsmodelle der unterschiedlichen Anbieter perfekt auf die jeweiligen Zielgruppen abgestimmt, die Mindestqualität ist üblicherweise selbst bei schlechter Verbindung besser als im Telefonnetz und nahezu alle Endgeräte (Smartphones, Laptops, Desktoprechner, Tablets, usw.) sind mittlerweile hervorragend für Videokonferenzen ausgestattet.

Für Sie als Supervisor*in und Coach stellt sich bei der Auswahl des richtigen Anbieters also weniger die Frage nach der generellen Funktionsfähigkeit. Vielmehr gilt es das passende Angebot für den jeweils benötigten Funktionsumfang und den spezifischen Bedarf im eingesetzten Umfeld zu finden. Stichworte sind dabei die Qualität (HD, Lippsynchronität, usw.), nutzbare Endgeräte, Anforderungen an die Infrastruktur des Kunden, das Kostenmodell, Anzahl der Teilnehmenden, Teilnehmer*innen-Management, intelligente Moderator*in-Funktionen, integrierte oder integrierbare Kollaborations-Werkzeuge, Unternehmens- bzw. Serverstandort und die Frage, wer Vertragspartner*in sein soll. Bringen Sie das Videokonferenzsystem als Dienstleistung mit zu Ihren Kund*innen oder stellt Ihr*e Kund*in das System?

Funktionen und Preise

Die Kostenmodelle basieren meist auf monatlichen Abonnements für einen bestimmten Funktionsumfang (Teilnehmendenzahl, Konferenzdauer, Video-Mitschnitt, usw.) und sind monatlich kündbar. Anbieter die jährlich abrechnen, gar keinen oder erst nach einem Vertriebsgespräch zugänglichen Demo-Account bieten, sind weniger beliebt und selten besser als diejenigen, die man innerhalb von 5 Min. kostenlos testen oder sogar langfristig nutzen kann.

Bei kleinen Paketen reicht die Spanne von 5 bis 100 Teilnehmer*innen. Manche Systeme rechnen nicht pro Teilnehmer*in, sondern pro Moderator*in ab. Die Moderator*innen können beispielsweise zu den Konferenzen einladen, das Rederecht zuteilen und das übertragene Bild (Teilnehmer*in-Video, Dokumente zur Ansicht, usw.) bestimmen. Eine Chatfunktion, die parallel zur Audio-/Videoübertragung den Austausch per Text und die Übertragung von Dokumenten ermöglicht, ist eigentlich Standard. Gute Systeme übertragen zusätzlich jeden beliebigen Bildschirminhalt und lassen diesen durch alle Teilnehmer*innen kommentieren und markieren. Ein Mitschnitt als Video ist ebenfalls bei vielen Anbietern verfügbar. Außerdem lassen sich oft weitere Kollaborationstools wie z.B. „Slack“ einbinden.

Sicherheit und Datenschutz

Worauf Sie achten sollten ist eine Ende-zu-Ende Verschlüsselung, ausreichende Stellungnahmen des Anbieters zu seinen Sicherheitsvorkehrungen und Vertriebsstandorte innerhalb der EU. Zusätzlich von Vorteil sind eine durchgängig deutschsprachige Webseite und deutschsprachige Ansprechpartner*innen, auch im Support. Damit sollte die grundsätzliche Sicherheit vor dem Zugriff Dritter und die Einhaltung der DSGVO (GDPR) gewährleistet sein. Testberichte beschäftigen sich immer auch mit Sicherheitsaspekten und sind generell vor einem Einsatz zu empfehlen. Normalerweise sind alle Systeme logischerweise Cloud-Lösungen, die spätestens beim Video-Mitschnitt dauerhaft Daten beim Anbieter hinterlassen. Das Eigeninteresse der Anbieter einen guten Ruf zu bewahren ist aber eine gute Kontrollinstanz.

Wem es weiterhin nicht behagt ein Produkt aus z.B. den USA zu verwenden, etwa weil die besprochenen Themen datenschutzrechtlich oder sicherheitsrelevant sind, sollte zwei Dinge beachten:

Erstens: im Digitalbereich der westlichen Länder sind die führenden Anbieter für Software fast immer in den USA zu Hause. Die Marktführer sind durchweg in US-Hand. Nur Blizz ist ein rein deutsches Produkt. Trotzdem sind de facto alle großen Unternehmen nach ausführlicher rechtlicher Prüfung zu dem Schluss gekommen, eine oder mehrere der genannten Anwendungen zu nutzen.

Zweitens: besteht für den betreffenden Unternehmensbereich Ihrer Kund*innen oder für Sie als Supervisor*in bzw. Coach potenziell die Gefahr, zum Ziel für staatliche Spionagetätigkeiten (in dem Fall der USA) zu werden? Ihre Kund*innen, die diese Gefahr berechtigt für sich erkannt haben, sind im Thema Kommunikation ausreichend sensibilisiert und werden Sie als Dienstleister*in rechtzeitig darauf hinweisen.

Empfehlungen für Ihre Suche

Um nicht Wochen mit Recherche zu verbringen und ggf. erst selbst zur*zum Spezialist*in werden zu müssen, folgende Empfehlungen:

- ▶ **Probieren geht über Studieren.** Erstellen Sie Test- oder Kostenlos-Accounts, installieren Sie die notwendige App auf Ihren Endgeräten und probieren Sie die Systeme selbst aus. Wenn Sie nach 5-10 Minuten nicht erfolgreich waren, werden Ihre Kund*innen auch Probleme haben.
- ▶ **Konzentrieren Sie sich auf den jeweiligen Anwendungsfall** und suchen Sie das Werkzeug dazu passend. Mal hat Zoom.us Sinn (mittlere Teilnehmerzahl mit Moderator*in), mal Facetime (für 1zu1 Kommunikation und für Apple Nutzer sofort einsatzbereit).
- ▶ **Lesen Sie Testberichte von seriösen Fachquellen.** Dazu gehören die Webseite aller einschlägigen Digitalmagazine wie t3n, heise, Chip, Computerwoche, PC-Welt usw.
- ▶ **Nehmen Sie nur Systeme in die engere Auswahl die stabil am Markt sind** und viel genutzt werden. Eine rege Anzahl an Testberichten, viele Diskussionen in Foren und gut gefüllte Wikipedia-Einträge zum Produkt sind gute Indikatoren.
- ▶ **Googeln Sie für Systeme in Ihrer engeren Auswahl nach Ihren konkreten Fragen.** Z.B. „webex testbericht Sicherheit“.
- ▶ Mit dem Werkzeug allein ist es nicht getan. Beachten Sie auch die allgemeinen Hinweise, **Tipps und Tricks zur Nutzung und zum Verhalten bei Videokonferenzen.** Übung macht die*den Meister*in.

Übersicht WebConferencing Systeme

Für Ihren Einstieg, eine Liste mit bekannten und beliebten Produkten, deren Anbieter und Unternehmenssitz:

Zoom.us	Zoom Video Communications https://zoom.us	San Jose, Kalifornien
Skype bzw. Teams	Microsoft Corporation https://www.skype.com https://products.office.com/de-de/microsoft-teams/group-chat-software	Redmond, Washington
Facetime	Apple Inc.	Cupertino, Kalifornien
Blizz	TeamViewer AG https://www.blizz.com	Göppingen, Deutschland
Webex	Cisco Systems https://www.webex.com	San Jose, Kalifornien
GoToMeeting	LogMeIn, Inc https://www.gotomeeting.com	Boston, Massachusetts
WIRE	Wire Swiss GmbH https://wire.com/de/	Zug, Schweiz

Ein gute Übersicht bietet Wikipedia:

https://de.wikipedia.org/wiki/Liste_von_Webkonferenz-Lösungen

Als Empfehlung sei noch der „Corona Homeoffice Guide“ von t3n erwähnt, der viele nützliche Tipps zu den Themen Corona, Homeoffice, Kollaboration und Netiquette beinhaltet:

<https://t3n.de/guides/corona-home-office-guide/>