

02.06.2020

# Kommunikation trotz Krise

## Wie Unternehmen Videokonferenzen erfolgreich gestalten können

Die Politiker machen es in der Corona-Krise öffentlichkeitswirksam vor: Ob auf europäischem Parkett oder auf Landesebene – statt gegenseitiger Besuche und Händeschütteln ist soziale Distanz angesagt. Dafür winken sie sich per Videokonferenzen zu, was den Vorteil hat, dass sie gar nicht erst ins Flugzeug steigen müssen. Die Umwelt freut sich.

Auch die Wirtschaft muss die Kommunikation unter den gegebenen Bedingungen aufrechterhalten: mit Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten. Gefragt sind also kurzfristige und schnelle Lösungen für Konferenzsoftware. Dafür zunächst nötig: eine geeignete Hardwareausstattung, bestehend aus Monitor mit Kamera oder eine Webcam sowie ein Headset oder Lautsprecher und Mikrofon – und zwar für jeden Teilnehmer.

Das Equipment ist noch der einfachere Teil der audiovisuellen Kommunikation zwischen den Mitarbeitern. Anspruchsvoller wird es bei der Software, denn die Auswahl ist schier unübersehbar groß: Blizz, Cisco Webex Meetings, Microsoft Teams, Skype, Slack, Zoom oder Goto Webinar konkurrieren miteinander. Auf so gut wie allen modernen Rechnern oder Tablets mit unterschiedlichen Betriebssystemen lassen sich die Programme und Anwendungen installieren. Und auch wenn sich mit den genannten Tools die Hauptversammlungen von börsennotierten Konzernen nur schwer abbilden lassen: Für interne Zwecke wie die Anbindung der Mitarbeiter vom Homeoffice zum Unternehmen genügen sie.

### Angebote auf eigenen Bedarf prüfen

In der Regel sind es kleine Beträge, die die Hersteller dieser Produkte für die Nutzung verlangen. Trotzdem sollte man die Angebote erst prüfen, ehe man sich bindet. Denn die verschiedenen Preismodelle können sich für kleinere und mittlere Unternehmen als unangenehme Überraschung entpuppen. Die gute Nachricht: Wer gar kein Geld ausgeben will, findet ebenso eine Lösung wie derjenige, dessen Ansprüche an die Qualität seiner Videobesprechungen hochauflösend sind.

So ist das Programm Blizz von Teamviewer für bis zu fünf Teilnehmer kostenlos, bietet in diesem Fall aber keine Gesprächsaufzeichnung. Diese Memofunktion sowie Support und Auswertungen sind erst ab der Crew-Version (bis zu 25 Teilnehmer) für eine kostenpflichtige Organisator-Lizenz von 14 Euro pro Monat zu haben.

Teurer ist Slack in der Standard-Variante für kleine und mittlere Unternehmen; pro aktiven Benutzer und Monat sind 7,50 Euro fällig. Hier sind bis zu 15 Teilnehmer bei Videokonferenzen möglich.

Kostenlos sind Videokonferenzen mit bis zu 50 Teilnehmern bei Skype von Microsoft, allerdings mit starken Qualitätseinbrüchen bei Bild und Ton, wenn mehrere Teilnehmer konferieren.

Mit solchen Problemen muss man bei Skype for Business nicht rechnen. Das Produkt wurde von Microsoft in Teams überführt, das wiederum ein Bestandteil von Office 365 ist. Bis zu 300 Teilnehmer können in Teams Videoanrufe kostenlos durchführen, müssen aber für ein Office-Paket zahlen. Die Variante „Business Premium“ kostet 10,50 Euro pro Nutzer im Monat. Dafür aber sind alle Office-Funktionen wie Word, Excel oder Powerpoint dabei.

Wer nur Videokonferenzen durchführen will, findet in Webex Meetings von Cisco eine recht günstige Anwendung. In der Gratisversion können bereits bis zu 100 Teilnehmer Videobesprechungen durchführen. Doch wer dagegen Wert legt auf Aufzeichnungen und ein individuelles Benutzermanagement (hinzufügen, verwalten, entfernen) durch den Administrator, ist mit der Starter-Version für 12,85 Euro pro Monat und Gastgeber besser bedient, kann dann aber nur maximal 50 Teilnehmer in eine Videokonferenz einladen. Mit diesen Tools lässt sich die Kommunikation mit (fast) persönlicher Präsenz bei wichtigen Gesprächen aufrechterhalten. Nebeneffekt: Die Unternehmen können sich bei der Suche nach Fachkräften als moderner, digitalaffiner und attraktiver Arbeitgeber präsentieren – aus der Not entsteht eine Tugend. Wer sich nicht selbst mit der Technik beschäftigen will oder einen professionellen Ersatz für eigene Veranstaltungen sucht, sollte sich einen Anbieter von Videokonferenzen ins Haus holen, der sämtliche Videokomponenten gleich mitbringt.

### **So wird die Videokonferenz zum Erfolg**

- Feste Regeln: Verunsicherung, Unmut und Frust sind programmiert, wenn keine verbindlichen Kommunikationsregeln aufgestellt sind.
- Mobile Arbeitsumgebung: Ob digitalisierte Dokumente, Zugriff auf das Firmennetzwerk oder virtueller Kontakt zu Kunden und Kollegen – um sinnvoll arbeiten zu können, muss die digitale Infrastruktur im Homeoffice stimmen. Hier ist der Arbeitgeber in der Pflicht.
- Meetingräume: Professionelle Videokonferenzen brauchen speziell eingerichtete Räume. Diese sollten mit einem Video-Collaboration-System ausgestattet sein und neben einem Bildschirm und einer Weitwinkelkamera über Mikrofone und Lautsprecher verfügen, die eine drahtlose Kommunikation möglich machen.
- Webcams und Headsets: Nur wenn das Audio- und Videoequipment stimmen, kann der Remote-Arbeiter auch effektiv und effizient kommunizieren.
- Zuverlässige Software und Breitbandanschluss: Die beste Hardware ist ohne funktionierende Videokonferenz-Programme wenig sinnvoll. Schlechte Verbindungsqualität oder gar Abbrüche der Übertragung stellen den Sinn des mobilen Arbeitens in Frage.