

## Telefon und Videokonferenzen

### 1 Einleitung

Im Rahmen der Pandemievorsorge werden Mitarbeitende vermehrt von zu Hause ausarbeiten müssen. Telefon- und Videokonferenzen können helfen, die Kommunikation auch mit Mitarbeitenden im Homeoffice sicherzustellen. Technisch bieten sich grundsätzlich zwei Möglichkeiten an, Telefonkonferenzen über das Telefon-/Handynetz oder Telefon-/Videokonferenzen übers Internet. Das «normale» Telefonnetz bietet in der Regel eine bessere Verbindungs- und Sprachqualität.

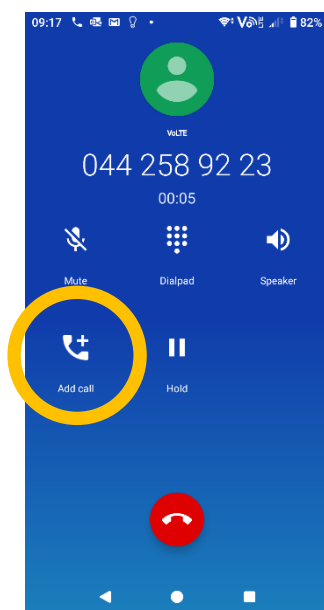
Unabhängig vom verwendeten Medium benötigen Telefon- und Videokonferenzen eine gute Vorbereitung und eine straffe Gesprächsführung. Im Anhang dieses Dokuments ist eine Anleitung zur Vorbereitung und Durchführung von Telefon- und Videokonferenzen.

### 2 Telefonkonferenz

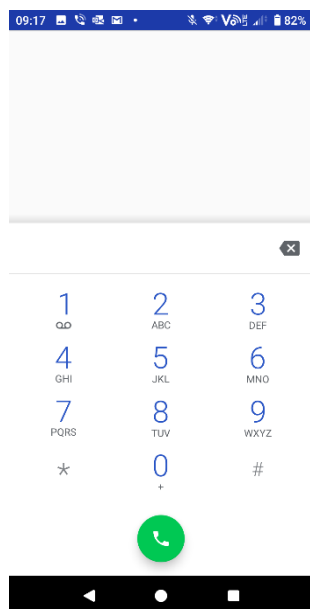
#### 2.1 Mobiltelefon

Mit jedem Mobiltelefon kann eine Telefonkonferenz aufgebaut werden, diese Funktion ist in der normalen Anruhfunktion integriert. Je nach Provider ist die Anzahl der Teilnehmenden beschränkt und das «Handling» ist etwas umständlich. Bei mehr als vier Teilnehmenden wird empfohlen, den Dienst telefonkonferenz.ch (nächstes Kapitel) zu nutzen.

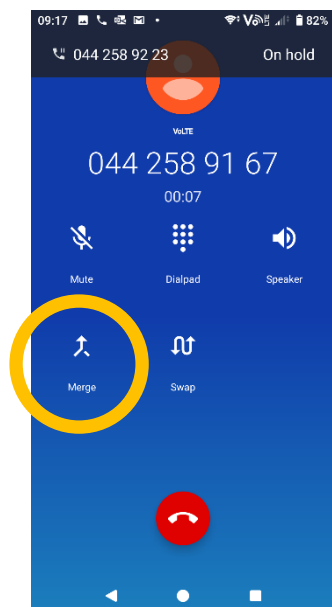
Die erste Teilnehmerin der Telefonkonferenz wird angerufen und darauf hingewiesen, dass sie in eine Telefonkonferenz eingeladen wird. Nach dem Aufbau des ersten Anrufs kann ein weiterer Anruf getätigt werden, dazu ist die folgende Taste (kann je nach Version etwas anders aussehen):



Das Telefon wechselt auf die Eingabetastatur, ein weiterer Anruf kann getätigt werden:



Sobald die angerufene Person abnimmt, wird sie darauf hingewiesen, dass sie in ein Konferenzgespräch geschaltet wird. Um alle angerufenen Teilnehmenden in die Konferenz zu schalten wird folgende Taste betätigt:



Nun sind alle Teilnehmenden in der Konferenz. Die Konferenz wird mit der normalen «Aufhängtaste» beendet.

## 2.2 telefonkonferenz.ch

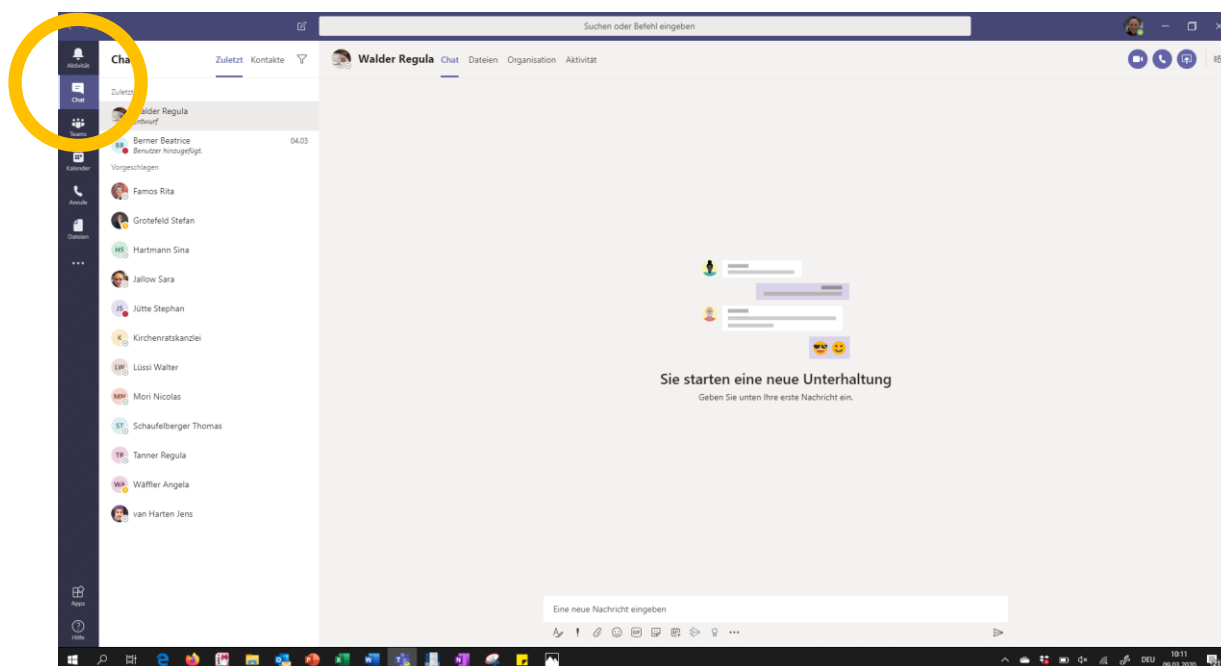
Für die einfache Organisation von grösseren Telefonkonferenzen empfiehlt sich der Dienst telefonkonferenz.ch. Auf der Website findet sich eine detaillierte Anleitung zum Aufsetzen einer Telefonkonferenz, diese kann für (fast) beliebig viele Personen, auch international durchgeführt werden. Es fallen geringe Kosten pro Teilnehmer/in (7,5 Rp./Min.) an.

## 3 Microsoft Teams

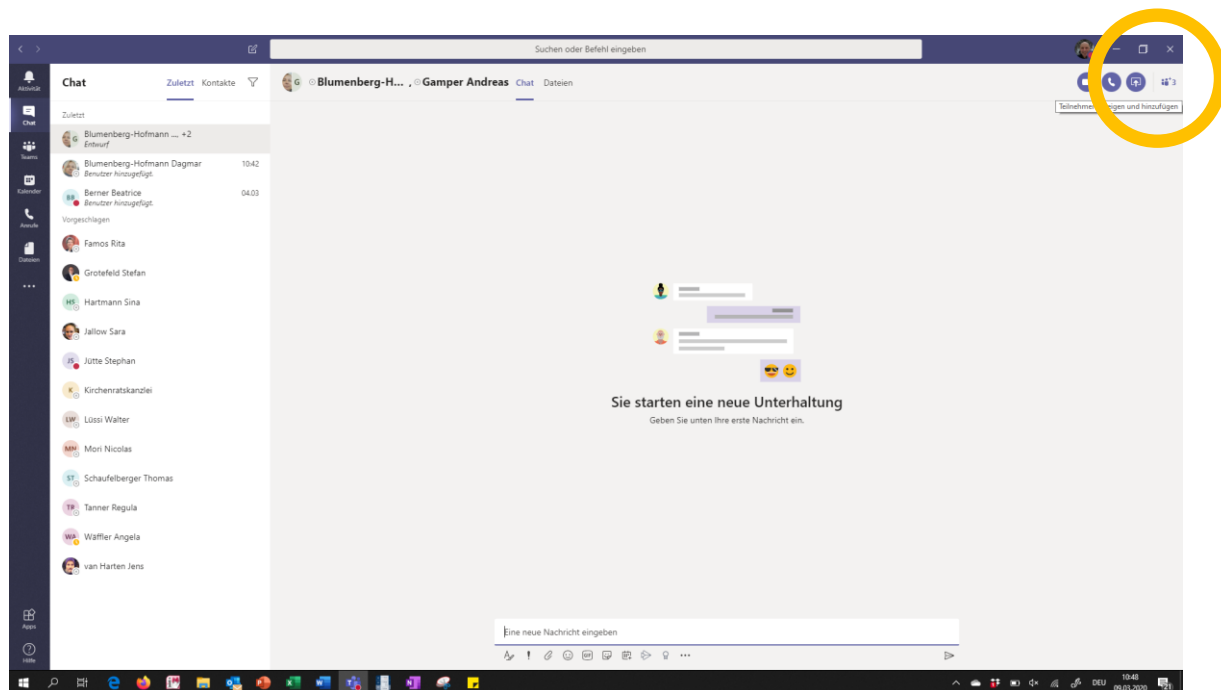
Microsoft Teams wird freigegeben, um Telefon- und Videokonferenzen organisieren zu können. Die Dokumentenablage ist nicht gestattet, weil dafür die Datenschutzrichtlinien und die konzeptionellen Grundlagen noch fehlen.

Diese Anleitung zeigt auf, wie eine Telefon- oder Videokonferenz über Microsoft Teams abgehalten werden kann.

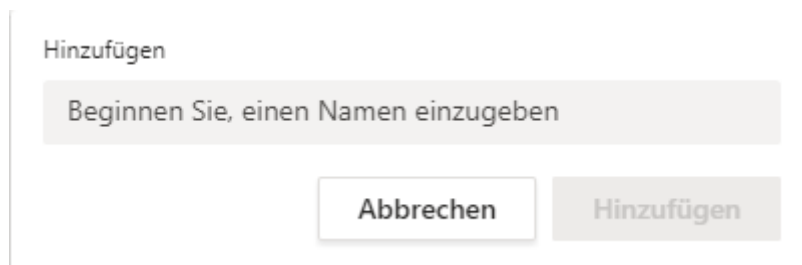
Microsoft Teams wird über das Startmenü und dieses Symbol gestartet:



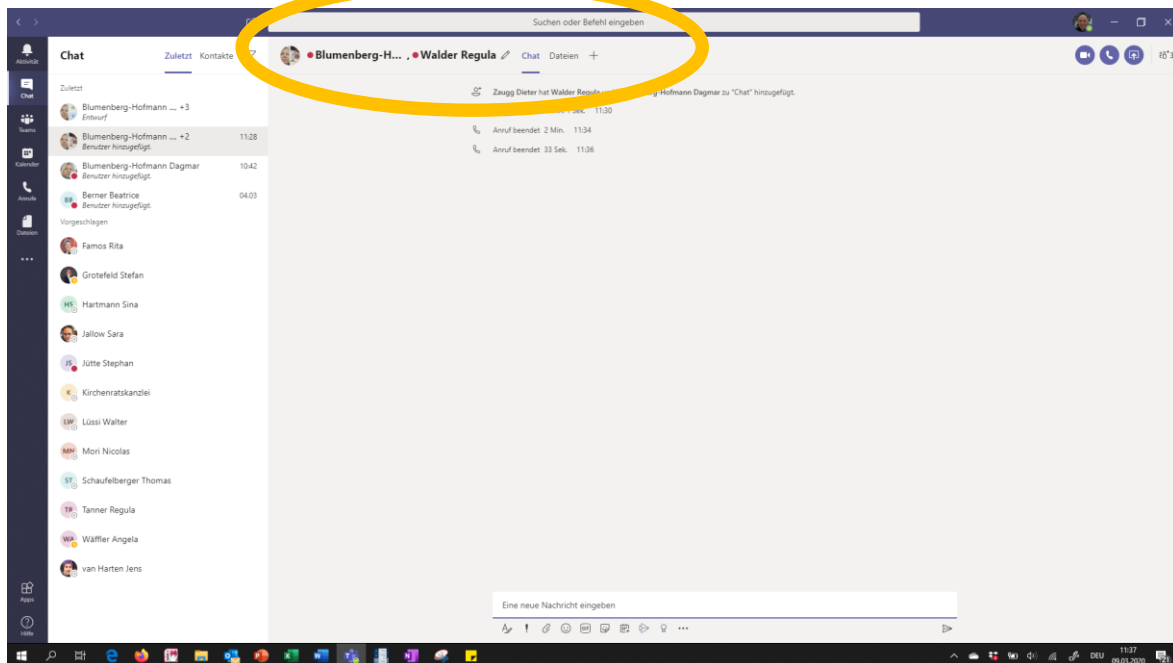
Am linken Bildrand ist das Menü «Chat» anzuwählen. Ein erster Kontakt für einen Chat oder eine Konferenz kann mittels anklicken hinzugefügt werden. Weitere Kontakte werden mit dem Schaltfeld oben rechts gesucht und hinzugefügt:



Cursor auf dem Feld «Teilnehmer anzeigen und hinzufügen» platzieren und «Kontakte hinzufügen» drücken.



Gesuchten Namen im grauen Feld eintragen und «Hinzufügen» drücken. Alle Personen, die in der Konferenz sein sollen, müssen im obigen Balken ersichtlich sein.

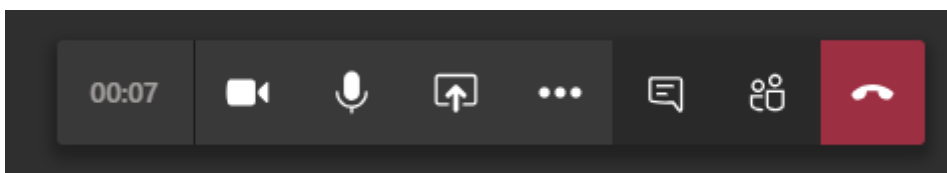


Mit den beiden Tasten



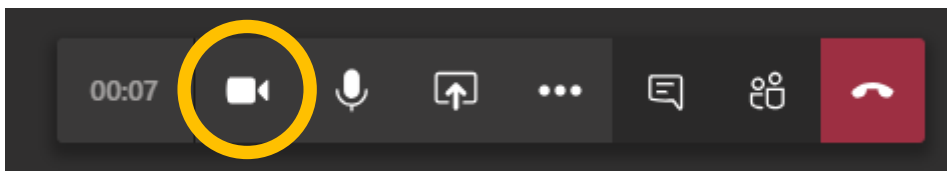
kann eine Telefonkonferenz oder eine Videokonferenz aufgebaut werden.

Sobald die Session etabliert ist, erscheint ein Balken mit einzelnen Schaltflächen:

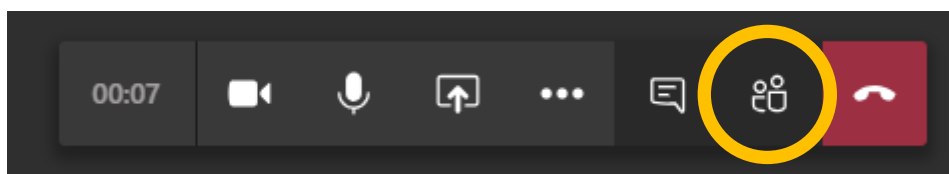


Diese dienen zum Steuern der Telefon-/Videokonferenz.

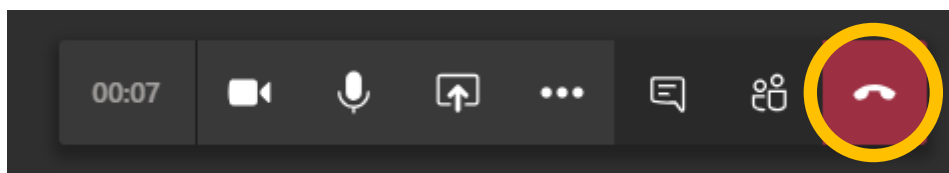
Wenn bei der Videokonferenz kein Bild eines Teilnehmers, einer Teilnehmerin erscheint, hat diese die Kamera nicht freigegeben. Er oder sie kann die Freigabe mit dieser Taste steuern:



Weitere Teilnehmende können jederzeit mit dieser Taste hinzugefügt werden, dies ist vor allem dann nötig, wenn die Verbindung zu einem Teilnehmer oder einer Teilnehmerin abgebrochen ist.



Die Telefon- oder Videokonferenz wird mit dieser Taste beendet:



Testen vor der erstmaligen Durchführung!

## Anhang – Vorbereitung Telefon- oder Video- konferenz

1. Die Agenda: ein guter Anfang – Sorgen Sie dafür, dass alle auf demselben Stand sind, ganz gleich, ob Sie mit Teilnehmern vor Ort oder am anderen Ende der Welt verbunden sind. Die formale Agenda ist etwas aus der Mode gekommen, aber Sie können sie in moderner Form wiederbeleben. Fügen Sie die Themenpunkte in Ihre Kalendereinladung ein, oder versenden Sie eine Übersicht 24 bis 48 Stunden vor Beginn des Meetings. So wissen alle Beteiligten, was sie auf dem Meeting erwartet. Und wenn Ihnen jemand eine Agenda schickt, heisst es: Lesen ist Pflicht! Auch wer meint, mit dem Projekt oder den Themen vertraut zu sein, kann in der Agenda immer noch wichtige Anhaltspunkte oder Argumente finden. Schließlich will niemand unvorbereitet im Meeting sitzen.

2. Gute Vorbereitung ist alles – Ob mit oder ohne Agenda, stecken Sie sich klare Ziele. Sammeln Sie vor dem Meeting Notizen und Referenzmaterialien und überlegen Sie sich passende Fragen. Mit einer strukturierten Liste oder Gliederung können Sie das Meeting entspannt angehen und sich ganz auf die Diskussion konzentrieren. Notieren Sie spontan Fragen auf der Agenda, oder schreiben Sie im Voraus wichtige Ziele und Gedanken auf. Wie immer Sie sich auch vorbereiten, wenn Sie diese Tipps befolgen, können Sie Ihre Agenda während des Meetings routiniert abarbeiten.

3. Technikprobleme vermeiden – Ob Sie Ihr erstes oder Ihr millionstes Online-Meeting halten, die Technik muss stimmen. Testen Sie die Wählverbindung und Ihre Lautsprecher. Wenn Sie eine Webkonferenz halten oder via Internet auf (Meeting-relevante) E-Mails oder Notizen zugreifen, muss das WLAN funktionieren. Oft ist Frust auch vorprogrammiert, wenn die versammelte Mannschaft auf Nachzügler warten muss. Erscheinen Sie pünktlich im Konferenzraum, und wählen Sie sich frühzeitig ein. Bis alle eingewählt sind, können Sie Ihr Telefon stummschalten und sich in Ruhe auf Ihre Moderation konzentrieren.

4. Bildschirm teilen – Wenn Sie Informationen mit visuellen Daten oder Statistiken kombinieren oder auf externe Dokumente verweisen, muss jeder Ihrem Gedankengang folgen können. Gewinnen Sie die Aufmerksamkeit des Publikums mit einer Bildschirmfreigabe, und sorgen Sie dafür, dass jeder auf dem gleichen Stand ist. So vermeiden Sie unliebsame Zwischenrufe wie "Moment, wo sind wir?" oder "Stopp, ich muss erst noch die richtige Seite finden". Dank der Bildschirmfreigabe kommen solche Verzögerungen und Schwierigkeiten gar nicht erst vor. Nicht vergessen: Deaktivieren Sie während der Bildschirmfreigabe E-Mail-, Telefon- und Messaging-Programme oder Benachrichtigungen, um unerwünschte Überraschungen zu vermeiden.

5. Souverän moderieren – Eine der Herausforderungen von Online-Meetings besteht darin, die Diskussion gekonnt zu moderieren. Je nach Persönlichkeit der Teilnehmer können

Diskussionen einen sehr unterschiedlichen Verlauf nehmen. Entweder alle reden durcheinander oder es entsteht eine lange Pause, nachdem eine Person gesprochen hat. Um ein chaotisches Durcheinander oder Redepausen zu vermeiden, stellen Sie den Meetingteilnehmenden gezielt Fragen. Wenn Teilnehmer im Team arbeiten oder auf die Ergebnisse anderer angewiesen sind, können Sie ruhig fragen, ob es noch eine Frage oder etwas zu ergänzen gibt. Halten Sie den Gesprächsfaden in der Hand, um Ihr Meeting zum Erfolg zu machen und bieten Sie jedem Teilnehmer ein Forum.

6. Persönlichkeit zählt – Bei einer virtuellen, Online- oder Telefonkonferenz geht Körpersprache manchmal verloren. Man sieht nicht, wie der andere reagiert und ob er bei der Sache ist. Punkten Sie mit Ihrer Persönlichkeit, um die Aufmerksamkeit der Teilnehmer zu halten. Seien Sie genau so interessiert wie im echten Leben – oder sogar noch interessierter. Mit positiver Energie erreichen Sie die Teilnehmer und lenken die Aufmerksamkeit auf die wichtigen Themen. So bleibt jeder fokussiert, insbesondere wenn Sie Teilnehmer direkt ansprechen und nach deren Meinung fragen. Wenn Sie jeden mit ins Boot holen, können Sie die wichtigen Punkte schnell abhandeln und in kürzerer Zeit mehr erreichen.