

FINSOZ-Leitfaden zur erfolgreichen Planung und Durchführung von Online-Meetings und Videokonferenzen[©]

– Stand: 23. März 2020 –

1. Vorbereitung

1.1 Festlegung der Art des Meetings, der Ziele und des Zeitpunktes

- Vor der Erläuterung von technischen Funktionalitäten sollte am Anfang die Beschreibung des Use Cases stehen:
 - Welche Kommunikationskanäle und Feature wollen wir in dem Meeting nutzen, z. B.
 - Sollen alle Teilnehmer gesehen und/oder gehört werden?
 - Sollen die Bildschirme freigegeben werden (einer oder alle)?
 - Möchten wir gemeinsam an einem Dokument arbeiten?
 - Möchten wir miteinander chatten?
 - Wollen wir die Konferenz aufzeichnen?
- Zeitliche Planung: Beginn und Ende der Konferenz festlegen
 - Meeting möglichst kurz halten und auf 60 Minuten bis 90 Minuten beschränken (Aufmerksamkeitsspanne), ansonsten eine Pause einlegen
 - Die ideale Anzahl für eine Online-Konferenz umfasst ca. acht Teilnehmer, wenn Jeder etwas inhaltlich zum Thema beitragen soll.
 - Im Zweifelsfall können die Teilnehmer und Inhalte auf zwei Online-Meetings / Videokonferenzen aufgeteilt werden.

Tipp: Telefon- anstelle von Video-Konferenzen sind die bessere Alternative, wenn beispielsweise Datennetze nicht stabil sind, wenige Teilnehmer erwartet werden oder keine gemeinsamen Unterlagen besprochen werden sollen.

1.2 Anbieter für Video-Konferenzen auswählen

- Konferenz-Tools kennenlernen und Voraussetzungen checken für:
 - Kompatibilität der Geräte
 - Audio-Anrufe, HD-Video-Anrufe
 - Daten- und Bildschirm-Übertragung
 - Anruf- und Video-Aufzeichnungen
 - Outlook-Synchronisation
- Registrierung, ggf. Kauf und/oder Download der Software
- Ideal ist es, wenn das Tool verschiedene Formen der Einwahl bietet: per PC oder Notebook, Mobil-App oder Telefon

Frage & Erfahrungen: Wer kann was?*

Tools	Vi- deo	Au- dio	Teiln. & Zeit in Min.	Auf- zeich- nung	Daten- übertr.	Um- fra- gen	Bild- schirm teilen	Cal- Syn.	Chat/ Mes- saging	App-Er- weite- rungen	Daten- schutz
Teams (MC) <small>(löst Skype for Business 2021 ab)</small>	✓	✓	Free: n= 300 max. Tn.: 10.000	✓	✓	?	✓	✓	✓	Trello Wunder- list Zoom	👍
Skype <small>(? Browser: web- skype.com)</small>	✓	✓	n = 50	/	✓	/	✓	Plugin	✓	Outlook	?
Skype Business <small>(Ende: 31.07.21 geht dann in Teams auf)</small>	✓	✓	Office 365-Pa- ket nötig n = 250	✓	✓	✓	✓	✓ mög- lich	✓	Outlook Google Hangouts	👍
Zoom	✓	✓	n = 1000 40 min	✓	/	✓	✓	✓	✓	Slack Teams Outlook	akt. in Diskus- sion
Google Hangouts Meet	✓	✓	n = 100 – 250 (100.000)	✓	Fotos	/	✓	✓	✓	Outlook	?
GoTo- Meeting	✓	✓	n = 100	✓	/	/	✓	?	✓	?	?
TeamVie- wer	✓	✓	n = 25	?	✓	/	✓	✓	/ privat	Outlook	👍
Cisco WebEx	✓	✓	n = 100	✓	?	?	✓	?	?	✓	KDG- Proble- matik
Slack	✓	✓	n = 15	?	?	?	teils	?	✓	Trello Dropbox Twitter	?

* Die Tabelle zeigt einen Auszug an Tools. Sie erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und wird inhaltlich weiter gepflegt.

1.3 Technisches Equipment / räumlichen Hintergrund festlegen und prüfen

- Internetverbindung prüfen: schnell, sicher und stabil mit mindestens 50 MB/s.
- Möglichst ein Headset verwenden. Der Ton ist in der Regel besser als bei eingebauten Mikrofonen in Bildschirmen oder Notebooks; Störgeräusche aus der Umgebung werden stärker ausgeblendet.
- Headset und Webcam auf Funktionalität (Ton, Bild) und Kamerazentrierung prüfen
- Akku-Leistung von Endgerät prüfen, ggf. aufladen
- Test-Einwahl der Konferenz-Nummer und des Zugangs-Codes vornehmen
- Ton und Lautstärke der Verbindung testen
- Ggf. in den Tool-Einstellungen die richtigen Geräten auswählen: Kamera, Mikrofon, Lautsprecher
- Mikrofon und Kamera im Tool freigeben bzw. aktivieren

1.4 Inhalte und Moderation der Konferenz festlegen

- Regeln für das Meeting festlegen: Beginn und Ende, Pausen, Gesprächsetikette
- Ziele festlegen
- Agenda schreiben und im Vorfeld des Meetings versenden
- Moderator benennen und wechselnde Referenten mit Slides / Vorträgen festlegen sowie einen Mitarbeiter für das Beantworten der Chatfragen vorhalten

1.5 Terminsetzung und Einladung versenden

- Terminfestlegung nach vorheriger Absprache
- Einladungslink zum Termin frühzeitig versenden und kurz erläutern, welches Tool für die Online-Konferenz genutzt werden soll und welche technischen Voraussetzungen aus Teilnehmersicht notwendig sind
- Start und zeitliche Begrenzung des Termins kommunizieren
- Ziel des Meetings kommunizieren und Agenda bzw. ggf. Dokumente für das Meeting vorab an die Teilnehmer senden

2. Durchführung

1. Beginn

- Moderator: Einwählen ca. 5 Minuten vor der verabredeten Zeit
- Begrüßung der eintreffenden Teilnehmer & Smalltalk initiieren
- Nutzer-Hinweise geben:

Technische Hinweise:

- Bandbreite: bei schlechter Internet-Verbindung vom drahtlosen Internet auf das kabelgebundene Netz wechseln; oder (zusätzlich) offene, ungenutzte Seiten im Browser schließen; und/oder die Anzahl weiterer, mit dem Internet verbundener Geräte reduzieren (TV, Musik etc.)
- auf das Procedere zur Kamera- und Audio-Nutzung hinweisen (Ein- und Ausschalten, Ton bitte ausschalten, wenn kein eigener Rede-Part)
- Bei technischen Problemen des Audio- oder Video-Kanals Hinweis geben auf die alternative Nutzung der integrierten Chat-Funktion
- Bei geringer Bandbreite (ruckelndes Bild, zerhackter Ton) den Teilnehmern empfehlen, den Videokanal abzuschalten (der Ton wird meist besser)

Hinweise zur Etikette:

- Etikette ansprechen (Inhalte auf den Punkt bringen; nur einer spricht; Namen nennen; Sprechgeschwindigkeit reduzieren; klare Artikulation; Gesprächspausen einlegen; Zuhören)

Tipp 1: *Personen, die nur zuhören, sollten ihr Mikrofon stumm schalten (wg. eventueller Rückkoppelungen, nonverbale Kommunikation)*

Tipp 2: *Konferenzleiter fragt zwischendurch nach, ob die Inhalte richtig angekommen sind und/oder Fragen bestehen.*

Tipp 3: *Klare Vorgaben für Wortmeldungen festlegen: beispielsweise vorher über die Chatfunktion einen Redebeitrag anmelden oder ein Zeichen vorab vereinbaren, das in die Kamera gehalten wird (z. B. farbige Karte etc.)*

2. Inhalte

- Veranstalter moderiert nach Agenda
- Aufzeichnung der Konferenz (Erinnerung und Protokoll)
- aktive Einbeziehung aller Teilnehmer; u. a. direkte Ansprache, Meinungen und Feedback erfragen
- Möglichst interaktiv arbeiten unter Einbeziehung und Präsentation von Dokumenten, Grafiken und Bildern
- Pause nach spätestens 45 Minuten (bei mehrstündigen Konferenzen):
 - klare Kommunikation der Pausenregelung
 - Empfehlung: während der Pause die Verbindung bestehen lassen, jedoch Kamera und Ton abschalten
 - „Abholen“ aller Teilnehmer im virtuellen Konferenzraum durch Abfrage, wer (noch) dabei ist
- Fortsetzung des Meetings und der Besprechungsinhalte
- Beim Abhalten von Seminaren: nach Möglichkeit Abwechslung von fachlichem Input durch den Dozenten, selbständige Aufgabenbearbeitung, Einbindung digitaler Chats, Verständnis-Kontrollen einplanen oder gemeinsame Besprechung der Aufgaben in der virtuellen Umgebung

Tipp 1: *Andere Teilnehmer aktiv und namentlich ansprechen.*

Tipp 2: *Punkte, die während des Gesprächs ausufern oder nicht angesprochen werden können, auf ein separates Gespräch nach dem Meeting legen.*

3. Beendigung

- Moderator weist auf das Ende des Meetings hin und bittet frühzeitig um Nachfragen oder das Ansprechen noch offener Punkte
- Meinungen und Feedback erfragen und
- Hinweis auf Dokumentation der Ergebnisse und des Speicherortes geben
- Bei Bedarf Festlegung/Terminierung eines Anschluss-Termins
- Aufgaben für den Anschluss-Termin vereinbaren
- Dank an die Teilnehmer aussprechen
- Abschluss der Konferenzschaltung und Austritt aus dem virtuellen Konferenzraum
- Der Moderator verlässt das Meeting als Letzter.

3. Nachbereitung

- Dokumentation der Ergebnisse des Meetings zeitnah anfertigen und archivieren (aus den Mitschriften heraus oder über das aufgezeichnete Konferenz-File)
- E-Mail an die Teilnehmer mit dem Link zur Ergebnisdokumentation versenden
- Hinweis auf neuen Telefontermin als „Save the date“ kommunizieren

4. Etikette für Video-Konferenzen

1. Auftreten & visuelle Erscheinung

- Business- oder gepflegte Freizeitkleidung wie im Büro-/Arbeitsalltag tragen
- Auf ein gepflegtes Äußeres vor der Kamera achten
- Haltung bewahren: Möglichst gerade vor dem Monitor sitzen, Bildschirm-Kamera auf Augenhöhe und mit Abstand platzieren und Bildausschnitt prüfen
- Augenkontakt mit der Kamera (Kameraloch) halten – und nach Möglichkeit nicht den Gesprächsteilnehmer im offensichtlichen Bild anblicken (klare und zielgerichtete Kommunikation erfolgt nur durch das Kameraloch)
- Während der Konferenz auf Mimik und Gestik achten, aufmerksam in die Kamera blicken; wenig bewegen und am besten den gleichen Abstand zur Kamera halten
- Keine arbeitsamen Nebenbeschäftigungen in der Video-Konferenz ausführen

2. Arbeitsumfeld

- Neutralen Hintergrund schaffen und für gute Lichtverhältnisse sorgen
- Kamera so ausrichten, dass Sie im Porträtbild zu sehen sind
- Mikrofon nicht zu nah am Mund platzieren
- Wichtige Arbeitsunterlagen parat halten

3. Meeting-Kultur

- Pünktliches Einwählen in das Meeting; am besten drei Minuten früher
- Kündigen Sie sich beim Eintritt in das Meeting mit Namen an und begrüßen Sie die Teilnehmer (am besten namentlich)
- Stellen Sie sich vor, falls Sie ein externer Teilnehmer sind
- Gesprächspartner ausreden lassen, Pausen für Antworten abwarten
- bei längeren eigenen Gesprächspausen das Mikrofon auf stumm schalten und ggf. Videobild ausblenden

----- *Ende Leitfaden* -----

FINSOZ wünscht Ihnen gutes Gelingen bei Ihren Online-Meetings und Videokonferenzschaltungen. Für Fragen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.

Ihr FINSOZ
Vorstand und Geschäftsführung |

Stand: 31.03.2020