

Leitfaden zur Auswahl von Webkonferenz-Software

Wie Sie die für Sie passende Online-Meeting-Lösung finden

Auf der Suche nach einer passenden Webkonferenz-Software ist es wichtig, die Eigenschaften und Schwerpunkte der verschiedenen Programme richtig einschätzen zu können. Welche Funktionen und Möglichkeiten beinhalten sie, wozu sind diese da und wie wichtig sind sie für ihre Organisation? Klicken Sie in der Liste auf ein Thema, um mehr zu den entscheidenden Untersuchungsbereichen zu erfahren.

[1. UNTERSTÜTZTE MEETING-TYPEN](#)

[2. FORMEN DER VIRTUELLEN ZUSAMMENARBEIT](#)

[3. UNTERSTÜTZTE KOMMUNIKATIONSINHALTE](#)

[4. IMPLEMENTIERUNGSVARIANTEN](#)

[5. MOBILE NUTZUNG & PLATTFORMUNABHÄNGIGKEIT DER LÖSUNG](#)

[6. LÖSUNGSARTEN](#)

[7. FACHLICHE SPEZIALANFORDERUNGEN](#)

[8. ZUKUNFTSFÄHIGKEIT, SUPPORT UND REFERENZEN DES HERSTELLERS](#)

1. UNTERSTÜTZTE MEETING-TYPEN

1.1 Webkonferenz

Virtuelles Meeting zwischen zwei oder mehreren Teilnehmern (one-to-one, one-to-many, many-to-many). Die Teilnehmer können jederzeit die Rollen wechseln (aktiv/passiv). Benutzerfreundlichkeit ist Trumpf: Auch Erstbenutzer können schnell und intuitiv ein Meeting aufsetzen, dazu einladen und sich beteiligen.

1.2 Webinar

Virtuelle Präsentation eines Moderators vor mehreren Teilnehmern (one-to-many). Die Teilnehmer, außer dem Moderator, können während der Präsentation in der Regel über Text-Chat Feedback geben, sind in der Audio-Konferenz aber stummgestaltet. Eine gute Webinar-Software bietet eine breite Palette an Funktionen, z. B. Erinnerungs-E-Mails an angemeldete Teilnehmer, eine Webinar-Landingpage mit Themenbeschreibungen und Login-Funktion sowie ein komfortables Chat- und Umfrage-Tool. Die Infrastruktur muss leistungsfähig genug sein, um Hunderte von Teilnehmern reibungslos zu unterstützen.

1.3 Webcast

Virtuelles Event mit großer Teilnehmerzahl. Interaktionsmöglichkeiten stehen nicht im Vordergrund. Häufig auf Basis technisch anspruchsvoller Übertragungstechniken (Videostream) und fast immer als gehosteter Service. Die Plattform sollte auch eine hohe Anzahl von Teilnehmern bedienen können (>1000).

2. FORMEN DER VIRTUELLEN ZUSAMMENARBEIT

2.1 Desktop Sharing / Screen Sharing

Folgt dem Paradigma des "virtuellen Schreibtisches", d.h. prinzipiell können alle Inhalte, die auf dem Computer-Desktop zugänglich sind, gemeinsam betrachtet und bearbeitet werden (ggf. manuell eingeschränkt). Desktop-Sharing ist ideal für die unternehmensinterne Zusammenarbeit, weil jederzeit flexibel von einer Anwendungen oder einem Dokumenten zu einer/m anderen gewechselt werden kann. Eine gute Anwendung erlaubt es, Persönliches (unaufgeräumter Desktop, privater Desktop-Hintergrund) oder Vertrauliches (z.B. E-Mail-Posteingang) bei förmlicheren Meetings zu verbergen.

2.2 Virtueller Raum

Nur Dokumente, die Sie in den virtuellen Raum geladen haben, sind im Online-Meeting sichtbar. Vorteil: hohe Kontrolle über angezeigte Inhalte. Nachteil: geringe Flexibilität beim Bearbeiten von Dokumenten und Inhalten; keine intuitive Arbeit wie am eigenen Desktop möglich (Beispiel: normaler Maus-Rechtsklick funktioniert in Flash-basierten Webkonferenz-Tools nicht).

3. UNTERSTÜTZTE KOMMUNIKATIONSGEHÄLTEN

3.1 Webkonferenz

Vgl. 1.1

3.2 Audiokonferenz

Lösungen mit integrierter Audio- und Webkonferenz vereinfachen das Einladungsmanagement – nur eine Konferenz muss aufgesetzt werden. Möchte Ihr Unternehmen sowohl herkömmliche Telefone ("Plain Old Telephone Service" - POTS) als auch Voice-over-IP (VoIP) nutzen? Bei POTS sollten Sie sicherstellen, dass sich Teilnehmer aus allen Ländern einwählen können, und überprüfen, welche Menüsprache in der Audiokonferenz verwendet wird. Sie sollten einen Kostenvergleich zu Ihrem bisherigen Telefonkonferenz-Anbieter anstellen. Außerdem sollten Sie prüfen, ob die Integration einer bereits in Ihrem Unternehmen vorhandenen professionellen Telefonkonferenz-Lösung in die neue Lösung möglich ist.

3.3 Videokonferenz

Generell gilt: Der Bedarf nach Videokonferenzen „für die Massen“, d.h. für Mitarbeiter auch unterhalb der Vorstandsebene, wächst. Je mehr "Gegenüber" Sie haben, die nicht vor Ort sind (Teammitglieder, Lieferanten, Kunden, Home-Office-Mitarbeiter), desto wichtiger wird es für Sie alle, dass Sie via Webcam kommunizieren können – und desto dringender benötigen Sie eine Webkonferenz-Lösung mit integriertem Video. Kritische Größen sind die Bandbreite (bis zu 500 kb/sec erforderlich) und der Datenschutz (manche Mitarbeiter und viele Betriebsräte befürchten, dass sie über eine auf oder in ihrem Bildschirm angebrachte Webcam heimlich beobachtet bzw. überwacht werden können). Für Großunternehmen kann es sinnvoll sein, die Videokonferenz in eine Telepresence-Lösung zu integrieren.

4. IMPLEMENTIERUNGSVARIANTEN

4.1 Shared hosted service (SaaS – Mietmodell)

Software as a Service (SaaS) heißt, dass Sie Ihre Webkonferenz-Zugänge bzw. -Lizenzen bei einem Webkonferenz-Provider mieten, der von der Software bis hin zur Server-Infrastruktur alles komplett bereitstellt. Vorteil: Sie müssen allenfalls ein Client-Programm installieren und benötigen weder Server noch teure Internet-Backbone-Anbindungen. Bei etablierten Providern, die weltweit agieren, sollten global verteilte Zugangspunkte dafür sorgen, dass Teilnehmer aus allen Ländern eine gleichermaßen gute Anbindung erhalten. Das macht SaaS zur idealen Lösung für Webkonferenzen, die auch außerhalb Ihres LAN bzw. WAN stattfinden. Da SaaS ein beliebig skalierbarer Service ist, können Sie nach Bedarf zusätzliche Kapazitäten anmieten.

Hinweis: Denken Sie bei der Auswahl eines Providers an die Datensicherheit – dies ist besonders wichtig, da alle Daten möglicherweise über den Server eines Providers fließen, der im Ausland sitzt. Außerdem können die Kosten für die laufende Miete einer Webkonferenz-Plattform bei einer großen Nutzerzahl ggf. höher ausfallen als bei einem Einmal-Kauf von Lizenzen, die dann auf einer hausinternen Server-Infrastruktur genutzt werden.

4.2 Lokale Installation

Lokale Installationen von Webkonferenz-Lösungen sind eine attraktive Option für größere mittelständische Firmen oder Großunternehmen. Die Plattform wird dabei auf eigenen Servern installiert und ist durch die Unternehmens-Firewall nach außen geschützt. Für Ihre Nutzer können Sie Volumenlizenzen erwerben – sind allerdings selbst verantwortlich für die Installation, den laufenden Betrieb und den Support.

Bei vorhandener IT- und Support-Infrastruktur sind lokale Installationen häufig kostengünstiger als Mietmodelle (SaaS). Und viele Unternehmen fühlen sich mit einer unternehmensinternen Lösung sicherer als mit SaaS. Bei einer hohen LAN-/WAN-Netzwerkkapazität kann sie besser funktionieren als eine gehostete Lösung; ohne die notwendige Kapazität kann es allerdings zu Engpässen

kommen. Je mehr externe Teilnehmer die Kapazitäten mitnutzen, desto mehr Bandbreite müssen die eigenen Internet-Einwahlpunkte bieten.

Wichtig: Stellen Sie beim Vergleich von Lösungen sicher, dass sich sowohl interne als auch externe Teilnehmer einwählen können. Prüfen Sie auch, wie gut sich die Lösung in Ihre IT-Landschaft und bestehende Applikationen integrieren lässt.

4.3 Hybride Installationen

Hybride Installationen versuchen Ihnen das Beste aus beiden Welten zu bieten: eine sichere, kostengünstige lokale Plattform für unternehmensinterne Meetings – und einen leistungsfähigen gehosteten Service (SaaS) für Meetings mit externen Teilnehmern. Hybrid-Produkte können für größere Mittelständler und Großunternehmen attraktiv sein, die die Vorteile von SaaS (Lizenzmodell, Skalierbarkeit, Fertiglösung, globale Bandbreite) mit der Vor-Ort-Datenspeicherung aus internen Sitzungen kombinieren möchten.

5. MOBILE NUTZUNG & PLATTFORMUNABHÄNGIGKEIT

Mobile Webkonferenzen lohnen sich – aber nur, wenn Bildschirm und Prozessor der Geräte, die Sie verwenden, leistungsfähig genug sind. Daher sind die meisten der derzeit angebotenen Lösungen auf für Apple iPad, seine Android-Konkurrenten oder auf optimiert. Die Funktionalität variiert stark zwischen den verschiedenen Herstellern – dabei bieten die größten Unternehmen nicht immer das Beste. Die Geräteunterstützung ist besonders dann wichtig, wenn Webkonferenzen mit externen Partnern stattfinden, die eine andere Hardware als Sie benutzen.

6. LÖSUNGSARTEN

6.1 Spezialisierte Lösungen (Fokus auf Webkonferenzen)

Spezialisierte Lösungen bieten ein Höchstmaß an Komfort und Benutzerfreundlichkeit. Sie wurden für eine schnelle und einfache Implementierung konzipiert (geringe Lösungskomplexität, schneller Infrastruktur-Setup). Beispiele sind GoToMeeting, Adobe Connect und Cisco Webex.

6.2 Integrierte Lösungen (Unified Communications)

Integrierte Lösungen ermöglichen das nahtlose Zusammenspiel all Ihrer Office- und Telefonservice-Applikationen. So können Sie z. B. intuitiv die Verfügbarkeit der Teilnehmer kontrollieren oder Termine und Fristen in einer integrierten Umgebung verwalten. Integrierte Lösungen zu implementieren kann jedoch eine äußerst komplexe Aufgabe für die IT-Abteilung darstellen – und sie erfordert in der Regel deutlich länger, als eine SaaS-Plattform einzuführen. Großunternehmen verfügen häufig bereits über Lizenzen als Teil von Enterprise-Lizenzpaketen.

Beispiele für integrierte Lösungen sind Microsoft OCS, Lync und IBM Sametime.

7. FACHLICHE SPEZIALANFORDERUNGEN

7.1 Virtuelles Klassenzimmer

Wenn Sie Webkonferenzen vor allem für Online-Trainings nutzen möchten, sollten Sie ein „virtuelles Klassenzimmer“ in Betracht ziehen. Wie in den meisten Nischenmärkten unterscheiden sich die Angebote stark: Es gibt Erweiterungen bereits bestehender Webkonferenz-Software (z. B. WebEx Training Centre, Citrix GoToTraining, Adobe Connect), Mischungen aus Webkonferenz- und E-Learning-Software (z. B. Saba und Elluminate) und spezielle Produkte nur für virtuelle Schulungs-Szenarien (z. B. LMS, Skytab, eLecta und GC Learning Services).

8. ZUKUNFTSFÄHIGKEIT, SUPPORT UND REFERENZEN DES HERSTELLERS

Bevor Sie in eine Webkonferenz-Lösung investieren, ist es ratsam, Erfolgsbilanz und Geschäftsperspektiven des Herstellers zu erörtern. Unternehmen, die bereits mit der Software von Branchenriesen wie Microsoft, IBM oder Cisco arbeiten, mögen es vorziehen, dass „die Dinge in der Familie bleiben“, und ihre bestehende Zusammenarbeit schlicht ausweiten. Andere werden der Ansicht sein, dass jüngere, kleinere Lieferanten agiler sind und Produkte anbieten, die sich leichter an spezifische Bedürfnisse anpassen lassen.