

Online Plattformen zur Kommunikation

**EINE DOKUMENTATION ZUM THEMA ONLINE PLATTFORMEN
ZUR KOMMUNIKATION**

FISI-92

ABGEGEBEN AM: 18.11.19

VON: SEBASTIAN MIES, DANIEL WERNER, TOBIAS HENSCH, TARIC LONSKI

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Einleitung..... | 3 |
| 2 | Was sind Online-Plattformen? | 3 |
| 2.1 | Welche Online-Plattformen gibt es?..... | 3 |
| 2.1.1 | Plattformen für Privat-Nutzer | 4 |
| 2.1.2 | Plattformen für Firmen | 4 |
| 3 | Welche Online-Plattformen sind im Betrieb vorhanden und nützlich?..... | 5 |
| 3.1 | Chat | 5 |
| 3.2 | Ticketsystem und TeamViewer | 6 |
| 3.3 | Clouds..... | 6 |
| 3.4 | Wissensdatenbank | 7 |
| 3.5 | Skype for Business..... | 7 |
| 3.6 | Office 365 Paket und mehr | 8 |
| 3.7 | Adobe Cloud..... | 8 |
| 3.8 | TeamViewer | 8 |
| 4 | Schwerpunkte der einzelnen Plattformen | 9 |
| 4.1 | Teams | 9 |
| 4.2 | Teamviewer..... | 9 |
| 4.3 | Skype for Business..... | 9 |
| 4.4 | KACE | 10 |
| 4.5 | SharePoint | 11 |
| 4.6 | Projektron BCS | 11 |
| 5 | Vorteile für Unternehmen..... | 11 |
| 5.1 | Teams | 11 |
| 5.2 | Skype for Business..... | 12 |
| 5.3 | SharePoint | 13 |
| 5.4 | Helpdesk / Ticketsystem / Kace | 14 |
| 5.5 | Teamviewer..... | 15 |
| 6 | Arbeitsalltag mit solchen Plattformen | 16 |
| 6.1 | Alltag bei der GPS GmbH..... | 16 |
| 6.2 | Alltag bei der Inform GmbH | 17 |
| 6.3 | Alltag bei dem Junghans-Wollversand/Pro-Idee..... | 19 |
| 7 | Schluss..... | 20 |

1 Einleitung

Heutzutage ist das Internet allgegenwärtig. Jeder besitzt mit einem Smartphone die Möglichkeit mobil Daten abzurufen und auf Online-Plattformen zuzugreifen. Jedoch wirkt sich die Entwicklung des Internets nicht nur aufs Privatleben aus, sondern auch aus der Arbeitswelt ist es nicht mehr wegzudenken. Auf der Arbeit erfüllt es viele Zwecke, ein Möglicher davon ist die Kommunikation. Dies läuft oft über sogenannte Online-Plattformen ab. In dieser Dokumentation wird zuerst geklärt was Online-Plattformen sind. Dann werden einige gängige Plattformen und deren Schwerpunkte vorgestellt. Außerdem erläutern werden die Vorteile solcher Plattformen vorgestellt und wir zeigen denn Alltag in drei Verschiedenen Firmen mit solchen Plattformen.

2 Was sind Online-Plattformen?

Online-Plattform ist ein Synonym für Website. Websites sind Präsenzen von verschiedenen Anbietern im World Wide Web. Es kann sich um rein Informative, Geschäfte, Dienstleistungen, Soziale Netzwerke oder verschiedene andere Websites handeln. Auf Websites können verschiedene Informationen verknüpft sein, z.B. Bilder, Dokumente, Texte, oder auch andere Websites. Um eine Website abzurufen nutzt man in der Regel einen Webbrowser. Als Programmiersprache wird in der Regel HTML verwendet.

2.1 Welche Online-Plattformen gibt es?

Plattformen verfolgen verschiedene Ziele/Zwecke. Plattformen richten sich in der Regel an eine bestimmte Zielgruppe, jedoch werden verschiedene Websites wie z.B. Facebook auch von unterschiedlichen Zielgruppen angehörigen Nutzern verwendet. Je nach Zielgruppe sind auch die Ziele die von den Plattformen verfolgt werden unterschiedlich. Je nach Ziel verändert sich Aufbau, Inhalte, Größe, Aussehen und Funktion der Plattform. Oft gibt es mit

der Plattform auch ein Gewinnabsicht, dennoch gibt es auch Plattformen von Privat-Nutzer die ohne Gewinnabsicht betrieben werden.

2.1.1 Plattformen für Privat-Nutzer

Plattformen für Privat-Nutzer zeichnen sich in der Regel dadurch aus das sie unterhalten sollen und einfach zu bedienen sind. Privat-Nutzer können hier verschiedene Dienste oder Informationen abrufen. Der Besuch dieser Plattformen ist meist kostenlos, die Betreiber erzielen den Gewinn stattdessen durch Werbeanzeigen oder die auf den Plattformen angebotenen Waren oder Dienstleistungen. Ob Nutzer hier Dinge kaufen, Soziale Kontakte knüpfen/pflegen oder sich über interessante Themen informieren können. Grade für Privat-Nutzer sind die Möglichkeiten zahlreich, egal was man sucht im Internet findet man mittlerweile zu allem was. Selbst zu Illegalen Themen und Dingen hat man im Internet Zugang, dies ist Möglich da die Strafverfolgung im Internet besonders schwer ist. Solche Plattformen werden dem Darknet zugeordnet. Meistens wird hierfür der Tor Browser genutzt, da dieser macht eine Nachverfolgung von Aktivitäten im Internet schwer. Diesen Vorteil machen sich auch Benutzer mit besonderem Interesse an Datenschutz zu nutzen, jedoch geraten sie dadurch auch bei Sicherheitsbehörden schneller in Verdacht illegale Aktivitäten im Internet zu betreiben. Neben dem Tor Browser gibt es noch weitere Möglichkeiten seine Aktivitäten zu verschleiern. Eine Strafverfolgung gegen Erfahrene Täter ist deshalb nahezu unmöglich.

Beispiele für Plattformen für Privat-Nutzer sind Facebook, Instagram, ImmoScout24, Wikipedia, Amazon

2.1.2 Plattformen für Firmen

Plattformen für Firmen sollen die Arbeit unterstützen, Produktivität erhöhen und dienen zur Kommunikation. Sie sind in der Regel nicht so leicht zu bedienen und zeichnen sich meist auch nicht durch ein besonders

ansprechendes Design aus, schließlich liegt der Schwerpunkt solcher Plattformen auf der Steigerung der Produktivität. Jedoch gibt es auch im Professionellen Bereich Plattformen bei denen Wert auf ein herausstechendes Design und selbsterklärende Bedienung gelegt wird. Die Benutzung solcher Plattformen ist für Firmen meistens kostenpflichtig. Auch hier gibt es Vielseitige Arten von Plattformen und damit auch unterschiedliche Möglichkeiten wie sie einer Firma dienen. Hier reicht die Spannweite an Plattformen von einfachen Chat Portalen bis zu komplexen Firmen Management Plattformen. Auf diese Plattformen wird im Folgenden der Schwerpunkt gelegt.

3 Welche Online-Plattformen sind im Betrieb vorhanden und nützlich?

In meinem Betrieb sind Folgende Online-Plattformen vorhanden.: Skype for Business, HelpDesk-Ticketsystem, Office 365 Paket, Clouds, Microsoft Teams, Adobe Cloud, TeamViewer

3.1 Chat

Für Kommunikationen im Betrieb gibt es viele Online-Plattformen. Ein gutes Beispiel für Kommunikation im Betrieb ist z.B. der E-Mail-Verkehr der Plattformen wie Microsoft Teams.

Beim E-Mail-Verkehr gibt es aber ab und zu Probleme beim Versand der Mails, Spam-Nachrichten oder der E-Mail-Konten.

Eine gute Alternative ist Microsoft Teams ist nur in der EU-Cloud verfügbar und ist eventuell noch nicht in vielen Betrieben vorhanden. Im Betrieb in dem ich meine Ausbildung ausübe, wird zurzeit in die EU-Cloud gewechselt, sprich umgezogen.

Microsoft Teams erleichtert die Kommunikation im Betrieb erheblich, da Teams, genauso wie WhatsApp funktioniert. Durch die Möglichkeiten Emojis oder GIF-

Dateien zu versenden, wirkt die Kommunikation mit den Kollegen sympathischer und es wirkt persönlicher.

Man kann in dem Programm Termine erstellen, chatten, Dateien austauschen, telefonieren und interne Teams erstellen, wie z.B. für den Betriebsrat.

3.2 Ticketsystem und TeamViewer

Plattformen in denen Benutzer Tickets erstellen können sind z.B. Matrix42. In meinem Betrieb funktioniert das Ticketsystem einfach in dem man eine E-Mail an eine bestimmte Mail-Adresse schickt. Wir bekommen dann ein neues Ticket im System angezeigt. In diesem Ticket steht dann das Anliegen, der Name, der Standort und dazu die Priorität.

Je nach dem was es für ein Anliegen ist kann es schnell gelöst sein.

Meistens können wir über die Software TeamViewer drauf schalten und es per remote bearbeiten. In TeamViewer gibt es ein internes Chat-Fenster. In diesem Chat-Fenster kann

man sich unterhalten oder das Problem beschreiben. In TeamViewer kann man ein Anruf starten, Dateien übertragen und die Fernsteuerung übernehmen. Man hat außerdem die Möglichkeit die Fernsteuerung des Partners zu deaktivieren.

Durch die Möglichkeit sich per remote drauf zu schalten macht es die Arbeit angenehmer,

da viele Benutzer meist nur eine Installation wollen und dafür nicht extra zu uns ins Büro laufen müssen.

3.3 Clouds

Zurzeit benutzen wir im Betrieb die OwnCloud.

In dieser Cloud legen wir Benutzer an, erstellen Ordner und durch diese Cloud kann man mit den Lieferanten sicher Daten austauschen.

Das Problem an der OwnCloud ist, dass die OwnCloud eine ältere Cloud ist und deshalb sehr langsam läuft.

Zurzeit wird in meinem Betrieb auf die NextCloud umgezogen.

Jedoch kann man keine externen User von der Own- auf die NextCloud übertragen. Sämtliche Berechtigungen sind auch nicht übertragbar. Diese muss man manuell übertragen.

Diese manuelle Übertragung nimmt viel Zeit in Anspruch nehmen, da wir viele Zulieferer haben.

3.4 Wissensdatenbank

Im HelpDesk-Ticketsystem gibt es eine eingebaute Wissens-DB. In dieser Wissens-DB können wir sämtliche spezielle Installations-Arten beschreiben. Zum Beispiel wenn ein Programm nur aufn Englisch installiert werden kann. Diese Wissens-DB ist speziell für Azubis eine gute Hilfe, denn wenn die Kollegen mal keine Zeit haben, hat man viele Informationen in der Wissens-DB.

3.5 Skype for Business

Skype for Business ist eine Telekommunikation Software mit dem man auch in Zusammenarbeit mit Outlook arbeiten kann. Dieses Outlook-Add-In erlaubt es Termine mit Skype for Business zu erstellen. Im Betrieb kann das hilfreich sein, jedoch hat dieses Add-In einige Probleme in Kooperation mit dem Swxy-It-Add-In, was auch eine Telekommunikation Software ist.

Die Behebung dieses Problems nimmt sehr viel Zeit in Anspruch.

Jedoch ist die Swyx-It Software ein Notwendiges Programm in meinem Betrieb, da man. mit dieser über seine Interne Nummer über das Headset kommunizieren kann. Besonders für die IT ist das eine Erleichterung der Arbeit, da es unpraktisch ist permanent mit einem Telefon am Ohr zu arbeiten, wenn man z.B. per remote drauf geschaltet ist.

3.6 Office 365 Paket und mehr

Das Office-Paket beinhaltet viele nützliche Software. Angefangen bei Microsoft Outlook bis zu Microsoft Visio. Das Office 365 Paket hat viel Vorteile im Unternehmen. Man hat viele Möglichkeiten mit dem Programm zu arbeiten, da es ein E-Mail-Programm beinhaltet, ein Datenbank-Tool und vieles mehr. Dieses Paket beinhaltet auch sämtliche Programme für eine Dokumentation, Präsentation, Tabellen Kalkulationen und mehr. Zusätzlich kann man mit Microsoft Visio dazu kaufen, womit man Diagramme und mehr erstellen kann.

3.7 Adobe Cloud

Die Adobe Cloud ist im Betrieb nützlich, da man hier viele Hilfsprogramme hat, die es einem Erlauben Bilder, Videos und Dokumente zu bearbeiten. Durch Adobe Acrobat Pro ist es viel einfacher Dokumente zu bearbeiten, die eine Unterschrift benötigen o.Ä.

3.8 TeamViewer

TeamViewer ist ein hilfreiches Programm zum drauf schalten per remote. Es bringt viele Vorteile, wenn man sich per remote drauf schalten kann, weil man auch aus großer Entfernung helfen kann. Dazu kann man Gruppen erstellen, in denen man eine TeamViewer-ID und das Passwort abspeichert. Diese Software erleichtert die Arbeit im Betrieb erheblich, wenn ein Mitarbeiter aus Berlin zum Beispiel eine Freischaltung für ein Programm benötigt.

4 Schwerpunkte der einzelnen Plattformen

4.1 Teams

Teams legt seinen Schwerpunkt sowohl auf die Kommunikation innerhalb einer Abteilung oder eines Betriebs als auch auf die Dateiübermittlung in diesem Umfeld.

Dabei ist es sowohl möglich die Plattform alleinstehend zu nutzen als auch andere Programme in die Plattform zu integrieren und dadurch produktiver nutzen zu können. Beispiele hierfür sind Programme wie OneNote, Flow, SharePoint oder Ähnliches. Arbeitsabläufe können somit schneller und effizienter gestaltet werden. Auch ist es möglich sich als Team zu stärken und eine bessere Gemeinschaft aufbauen zu können.

4.2 Teamviewer

Teamviewer legt seinen Schwerpunkt auf die Fernwartung und damit verbundenes Screen-Sharing. Des Weiteren sind Videokonferenzen, Dateitransfer und VPN möglich.

Da in einer Firma normalerweise nicht möglich ist (ab einer bestimmten Größe) jedem Mitarbeiter physisch zu helfen ist diese Fernwartungs-Möglichkeit perfekt zur Unterstützung der Arbeitsabläufe.

4.3 Skype for Business

Skype for Business legt seinen Schwerpunkt auf die IP-Telefonie, Videokonferenzen und Real-time Collaboration.

Es wird oftmals in Konferenz-Räumen genutzt oder im Büro, um Mitarbeiter innerhalb einer Firma schnell verbinden zu können oder einer Firma die Möglichkeit bietet seine Mitarbeiter standortübergreifend verbinden zu können.

Sollte eine Firma über verschiedene Länder verteilt sind bietet Sfb die Möglichkeit trotzdem eine funktionierende und gut aufgebaute Firmeninfrastruktur zu pflegen.

4.4 KACE

KACE legt seinen Schwerpunkt auf das Ticketsystem und die Logistik innerhalb einer Firma.

Es können in verschiedenen Ticketpools Tickets erstellt werden, mit Beschreibungen und Kommentaren erklärt werden oder zwischen Ersteller und Bearbeiter kommuniziert werden. Auch ist es möglich, dass der Bearbeitungsstatus geändert wird, der Besitzer, die Kategorie und Ähnliches um bei der Bearbeitung zu helfen beziehungsweise dem Ersteller übermitteln zu können, dass an seinem Anliegen gearbeitet wird.

Allgemein erleichtert ein Ticketsystem die Arbeit des technischen Supports um einen großen Teil, da vieles automatisiert beziehungsweise übersichtlicher wird.

Ein weiterer Schwerpunkt des KACE ist die Logistik. Es können Geräte (Notebooks, Workstations, Tower, etc.) im Inventar mit einer Lizenz versehen werden wodurch die Möglichkeit eröffnet wird sich Updates, BIOS-Einstellungen oder Ähnliches aus dem System zu ziehen.

Ein weiteres Feature, das für die Logistik genutzt werden kann, ist der Asset-Manager. Dort können Komponente wie Monitore, Festplatten, Notebooks, Lautsprecher, Dockingstations etc. eingetragen werden und bekommen vom KACE eine einmalige Nummer zugewiesen. Diese kann dann auf dem Gerät per Aufkleber anbringen und somit die Logistik enorm vereinfachen. Angaben wie zugewiesener Mitarbeiter, Modell, Seriennummer und so weiter können im System nachgeschlagen werden mithilfe dieser einmaligen Nummer, vorausgesetzt sie wurden mit dem Eintragen der Komponente ins System gebracht. Kommunikation mit dem Kundensupport eines Hardware-Herstellers wird somit zeiteffizienter.

4.5 SharePoint

SharePoint legt seinen Schwerpunkt auf die Verwaltung und Koordination von Projekten und Aufgaben und dient oftmals als Intranet-Portal des Betriebes.

Dabei können Dinge wie eine Mitarbeitergalerie, ein Wiki oder Ansprechpartner bei z.B. technischen Problemen dort aufgelistet werden und sind für jeden im Betrieb zugänglich. Auch externe Prozesse wie das Buchen des Mittagessens in der Cafeteria kann über einen implementierten Teil im SharePoint geregelt werden.

4.6 Projektron BCS

Das BCS legt keinen Schwerpunkt, sondern steht für Business Coordination Software. Sie kann individuell gestaltet werden und hat somit einen großen Anwendungsbereich.

Eine mögliche Nutzung des BCS ist zum Zeitmanagement. Terminkalender, Arbeitszeitbuchungen, Spesenerfassung und Urlaubsplanung sind nur ein kleiner Teil der Möglichkeiten, die das BCS bietet.

5 Vorteile für Unternehmen

5.1 Teams

Microsoft Teams ist ein Teil des Office 365 Pakets, für Zusammenarbeit und Kommunikation.

Alle Werkzeuge, Inhalte, Kontakte, Dokumente und Chatverläufe sind im Arbeitsbereich von Teams enthalten und verfügbar. Außerdem bietet MS Teams

die Lösung direkt aus dem Programm heraus Zugriff auf bekanntes Office 365-Anwendungen wie OneNote, Skype for Business, SharePoint als auch Word, PowerPoint und Excel, so kommt alles in auf einer Plattform zusammen. In Chats können Channel erstellt werden, in denen man Kollegen einladen, und per Instant Messenger schreiben und per Videoübertragung auch sprechen kann. Jeder Channel in MS Teams erhält bei Erstellung eine eigene Emailadresse, so dass Mitglieder Nachrichten oder Emails von Outlook aus direkt an den ganzen Channel schreiben können. Außerdem ist der Outlook-Kalender ebenfalls in Microsoft Teams integriert. Wird eine Nachricht nicht gelesen so wird eine Benachrichtigung per Outlook an die angeschriebene Person versandt. Die chat-basierte Kommunikation und die Meeting-Besprechungen sind voll in Skype for Business integriert beziehungsweise basieren auf der Anwendung. So erhalten Nutzer, die noch kein MS Teams installiert haben, persönlich an sie gerichtete Nachrichten aus Teams automatisch in Skype for Business zugestellt.

In Teams gibt es außerdem die Möglichkeit zu Meetings einzuladen, auf Wunsch auch zu privaten Meetings mit einzelnen Teammitgliedern. Integriert ist ein Termin Assistent, dieser hilft bei der Findung von freien Terminen unter den Teammitgliedern, so kann alles per Teams geplant werden.

Teams gibt es nicht nur auf dem PC oder Mac, sondern auch auf Smartphones mit Android, iOS und Windows, so können direkt aus Microsoft Teams auch Videotelefonate, Sprachtelefonate geführt werden, von überall aus ist man mit Teams erreichbar.

Auch Anwendungen von Microsoft Partnern sind in Teams verfügbar. Unter anderem haben die Firmen: SAP, DocuSign und Trello entsprechende Anwendungen in Teams integriert. So benötigt man nicht für jedes Programm eine Installation, sondern alles ist mit Teams vereint.

5.2 Skype for Business

Die Office Anwendung Skype for Business bietet mit kostenlosen Telefongesprächen natürlich einen Vorteil gegenüber herkömmlicher Telefonie. Es bietet jedem Nutzer die Möglichkeit mit anderen Skype for Business Nutzern

kostenlos zu telefonieren. Außerdem hat Skype for Business eine einfache Bedienbarkeit und Handhabbarkeit. Zudem hat es sich im Alltag bewiesen, dass die Peer-to-Peer-Software sehr verlässlich ein einwandfreies telefonieren ermöglicht. Daneben ist die Kompatibilität von Skype for Business anzusprechen, es funktioniert schließlich auf allen modernen Betriebssystemen, Windows 7, 8, 8.1, 10, Windows Phone, MacOS, iOS, Android und Linux.

Es gibt keine Begrenzung oder Ähnliches was von Microsoft in Skype for Business vorschreibt, das heißt es können unbegrenzt kostenlose Anrufe getätigt werden. Da Skype laut eigener Aussage mit vielen Telekommunikationsunternehmen auf der ganzen Welt zusammenabreitet, ist zu erwarten, dass es auch in andere Bereiche der Kommunikation, Fortschritte geben wird. Weitere Vorteile von Skype for Business ist auch der Datenaustausch und den Benutzern, so können auch Dateien kostenfrei übertragen werden.

Durch die Weltweite Verfügbarkeit von Skype for Business können Nutzer miteinander kommunizieren wo auch immer diese im Moment sind. Durch das Benutzerverzeichnis können Personen aus der eigenen Organisation oder aus dem „normalen“ Skype hinzugefügt werden.

Doch durch die Integration von Skype for Business in Microsoft Teams ist die Nutzung vom separaten Programm Skype for Business überflüssig geworden. Alle Funktionen von Skype for Business ist in Microsoft Teams übergegangen.

5.3 SharePoint

Die Zusammenarbeit ist, in unserer schnelllebigen Zeit, ein großer Faktor im modernen Unternehmen. Fachwissen will heute nicht nur innerhalb einer Abteilung, sondern standort- und disziplinübergreifend ausgetauscht und genutzt werden. Die einfache und reibungslose Kommunikation mit Kunden und Partnern ist sehr wichtig. Microsoft SharePoint unterstützt Mitarbeiter, die Produktivität zu verbessern und schafft Wettbewerbsvorteile. Im gleichen Moment unterstützt es dabei, den Tool- und Technologie-Ausbau nachhaltig zu machen. Die Frage, die sich unsere Gruppe gestellt hat war: Welchen Nutzen hat SharePoint für unser Unternehmen und unser Vorankommen. Microsoft SharePoint hilft beim Ausbau

einer Arbeits-Plattform, die auf ändernde Geschäftsanforderungen, Normen und rechtliche Anforderungen, Arbeitsabläufe und Berichterstattung flexibel sein kann. Mit SharePoint können sich Teams gegenseitig unterstützen und ihre Teamfähigkeit verbessern, der Austausch von Dokumenten und Unterlagen spielt dort eine große Rolle. Darüber hinaus gibt es auch Funktionen für Blogging, Wikis und andere Anwendungen, auf die die Teammitglieder zugreifen können. Mitarbeiter können sich ohne weitere Schulungen mit Schulungsleitern an Selbstbedienungs-Tutorials und Teamlernsituationen teilnehmen. In Microsoft SharePoint kann die Produktivität von Personal gesteigert und Mitarbeiterressourcen können schneller vom Personalleiter neuzugewiesen werden.

5.4 Helpdesk / Ticketsystem / Kace

Ticketsysteme (oder auch Ticket-System, Support-Ticketing-System, Helpdesk-System, Servicedesk Ticket-System, Request-Tracking-System, Issue-Tracking-System genannt) werden in Unternehmen entweder als Onlineplattform oder als Software genutzt um Kunden- oder Mitarbeiterfragen zu bearbeiten und zu lösen. Bearbeiten heißt in diesem Fall beispielsweise Empfang, Klassifizierung, Bestätigung und die eigentliche Bearbeitung. Das sogenannte „Ticket“ ist ein Synonym für einen Fall bzw. ein Problem oder Frage. Im Fall unseres Unternehmens geschieht dies per Email, auf der Onlineplattform, telefonisch oder persönlich.

Für jede Anfrage wird im System ein Ticket angelegt, das einem Nutzer oder einer bestimmten Nutzergruppe zur Lösung weitergeleitet wird. So gehen keine Anfragen verloren und jeder Auftragsteller bekommt eine Antwort bzw. eine Lösung für sein Problem. Tickets von einem bestimmten Standort kann den Kollegen Vorort zugewiesen werden, da diese vielleicht schon einmal das Problem gelöst haben, oder man übernimmt ein Ticket und bearbeitet es selbst.

Vorteil von einem Ticketsystem ist außerdem die Nichtverfolgung der Bearbeitungszeit und Qualität der gebotenen Lösung. Alle Anfragen werden erfasst und können zum Beispiel auch schneller zur Lösung führen, wenn mehrere Personen das gleiche Problem haben. Eine Integrierte Wissensdatenbank für

häufig auftretende Probleme und deren Lösungen ist in den meisten Fällen in ein solches Ticketsystem integriert. Das System bietet ein einheitliches Kommunikationssystem und ein System für Änderungswünsche, Erweiterung und Fehlerbehandlung. Die bürokratischen Abläufe und der Verbrauch von Papier wird gesenkt, da die Kommunikation ausschließlich über das Internet oder Email, fungiert. Ein Helpdesk ist auch individuell anpassbar, so kann auch die Wichtigkeit eines Tickets angezeigt oder ein Ablauftermin gestellt werden. So kann die Bearbeitung eines Tickets beschleunigt werden und dadurch das effizientere arbeiten gefördert werden.

5.5 Teamviewer

Egal ob Sie unterwegs mit dem Büro verbunden bleiben müssen, oder eng mit weit voneinander entfernten Teammitgliedern zusammenarbeiten wollen. TeamViewer bietet Funktionen, die die Produktivität nach vorne bringt und den schnelleren Support fördert. Durch die leichte Anwendbarkeit ermöglicht auch nicht erfahrenen Personen, Teamviewer zu verwenden. Das minimalistische design fördert die Handbarkeit des Programms, so wird zum Beispiel die Fernzugriff ID auf dem Startbildschirm angezeigt. Teamviewer gibt es auch als portable Version, also es wird keine Installation des Programms benötigt, man startet es einfach von der Festplatte oder einem USB-Stick. Der „Ferngesteuerte“ kann selber entscheiden welche Bildschirme für den „Fernsteuernden“ zu sehen ist. Dieses beschränken der Sichtbarkeit schützt in gewisser Maaßen die Datenschutz-Verordnung, da geheime Daten, Chat Verläufe und Dateien die nicht für den „Fernsteuernden“ zu sehen sind.

In den Standardeinstellungen kann ein statisches Passwort gesetzt werden, dadurch kann zum Beispiel ein IT Mitarbeiter, ohne den Austausch des sich ändernden Passwort, auf ein Computersystem zugreifen.

Die Funktion zum Meeting hat den Vorteil, dass man eine Präsentation führen kann oder mit Teammitgliedern arbeiten zusammen verrichten. Auf die Funktion eines Virtual Privat Network (kurz VPN) wichtig.

6 Arbeitsalltag mit solchen Plattformen

6.1 Alltag bei der GPS GmbH

Mein Alltag im Betrieb sieht so aus, dass ich täglich um 8 Uhr im Büro bin.

Meine Primäre Aufgabe ist das Ticketsystem. Das Ticketsystem habe ich konstant offen, dass wenn wir ein Ticket bekommen, dieses direkt bearbeitet werden kann.

Wir im Produktionscluster haben sehr viel Laufkundschaft. Diese haben oft unterschiedliche Probleme. Angefangen dabei, dass die eine Installationsfreigabe brauchen, bis zu einem defekten Notebook.

Es gibt auch immer Kleinigkeiten, wie z.B. die Druckerpatrone wechseln oder einen Drucker anbinden.

Des Weiteren haben wir auch die Fälle, dass zum Beispiel eine virtuelle Maschine aufgesetzt werden muss, für einen Lizenz-server um ein Beispiel zu nennen.

Viele Tickets sind innerhalb weniger Minuten gelöst. Es gibt aber auch genügend Tickets dessen Problem noch nie gelöst wurde und man deshalb recherchieren muss, wie man dieses Problem lösen kann und weswegen es entsteht. Einen großen Teil der Arbeitszeit beansprucht momentan der Umzug von der OwnCloud auf die NextCloud. In dieser Cloud müssen wir sämtliche externen Lieferanten bzw. Mitarbeiter manuell eintragen, da diese nicht in unserem AD sind. Dadurch können die nicht synchronisiert werden.

Diese Übertragung erfordert viel Zeit, da wir die Nutzer, die wir übertragen zusätzlich in eine Tabelle übertragen.

Wenn wir sämtliche externen Benutzer auf der neuen Cloud angelegt haben, müssen diese noch die Berechtigungen auf die Ordner bekommen, die sie schon mal auf der OwnCloud hatten.

Sprich, der Ordner muss manuell freigegeben werden, die Berechtigungen müssen manuell gesetzt werden.

Dazu muss man sämtliche Gruppen manuell erstellen.

Diese Gruppen haben externe und interne Mitarbeiter. Je nach Gruppe kann es sich um 50 Leute in einer Gruppe handeln. Diese Gruppen werden benötigt um nicht immer jeden Nutzer dieser Gruppe einzeln einen Ordner frei zu geben.

Es gibt auch Fälle, in denen man in den Außendienst muss. Wenn dieser Fall eintritt muss man zu einer anderen Firma. In den meisten Fällen muss man dann dort Arbeitsplätze aufbauen. Das heißt man muss sämtliches Equipment mitnehmen, wie zum Beispiel Monitore, Maus und Tastaturen, LAN-Kabel, sowie Patch-Kabel. Dazu kommen docking-Stations und die dazugehörigen Kabel.

Wenn man die Tätigkeiten in diesem Standort erledigt hat, kann man wieder in den Betrieb fahren.

Termine zum Aufbauen bei einem Standort wird meist telefonisch oder per Chat geklärt via E-Mail oder Ticket geklärt.

Wenn ein anderes Ticket reinkommt, haben wir je nach Priorität des Tickets länger Zeit dieses zu bearbeiten. Es kommen immer wieder neue Aufgaben, die man dann täglich bearbeiten kann. Das sind aber die Standardmäßigen Aufgaben die ich von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr bearbeite.

6.2 Alltag bei der Inform GmbH

Morgens starte ich meinen Tag im Betrieb damit, dass ich nach einer allgemeinen Runde durch das Cluster zum Begrüßen, ich mich im BCS eintrage und schon mal meine ungefähren Arbeitszeiten eintrage. Da diese immer abhängig von sind meinem Arbeitsbeginn mache ich dies immer morgens, aber BCS bietet mir die Möglichkeit eine Standard-Arbeitszeit anzugeben, von der ich dann immer etwas abweiche. Ich trage ein wie lange ich arbeiten will, was ich ungefähr machen, wann meine Pause sein wird und speichere dann um zu sehen ob die Anzahl meiner Tagesstunden ausreichend ist.

Dann wechsle ich in den SharePoint unserer Firma und gehe dort auf die Mensa-Seite, um mein Essen für den Tag oder die Woche zu bestellen.

Sobald ich den Start in den Tag soweit geschafft habe fange ich damit an in Outlook nach wichtigen E-Mails und im KACE nach Tickets zu schauen, die ich

bearbeiten kann (dafür setze ich den Filter bei KACE auf „Meine und nicht zugewiesene Tickets“) oder nehme die Arbeit von gestoppten Tickets des letzten Arbeitstages wieder auf. Bei Rückfragen wende ich mich entweder an den Ticketersteller, im gleichen System, oder wende mich an Arbeitskollegen per Teams oder frage sie verbal. Teams kann hierbei einen großen Unterschied machen, weil es oftmals einfacher ist einen Link oder eine Nummer zu kopieren und per Teams zu schicken als diese verbal zu übermitteln.

In unserem Bereich wird auch oftmals Teamviewer genutzt, um dem Mitarbeiter schneller helfen zu können und über Fernwartung Probleme lösen zu können. Andere Plattformen, die oft für den Support der Mitarbeiter genutzt werden, sind 8Man, SCCM und Ähnliches. Diese kann ich jedoch noch nicht nutzen, da meine Probezeit noch nicht beendet ist.

Nachdem ich meine Tickets am Vormittag bearbeitet habe oder jegliche Arbeit, die anfällt bewältigt habe, gehe ich anschließend zum Mittagessen oder bestelle gemeinsam mit den Kollegen Essen.

Nach der Mittagspause geht es dann mit der Arbeit weiter. Sollte eine Lieferung von Hardware geliefert werden, dann besteht meine Aufgabe darin diese in das KACE einzutragen. Hardware-Typ, Seriennummer und der Benutzer sind dabei die wichtigsten Angaben. Sollte es eine große Menge derselben Hardware sein, dann besteht für mich die Möglichkeit die Seriennummern in eine .csv-Datei einzuscannen und diese Datei in das KACE-System importieren zu lassen. Dadurch kann eine effiziente Zeitersparnis erreicht werden im Gegensatz zu dem einzelnen Eintragen der neuen Hardware.

Sollte ein Mitarbeiter mit einem Problem direkt zu uns kommen, anstatt ein Ticket zu schreiben wird diesem bevorzugt geholfen, da sein Problem dringlicher sein kann. Ebenfalls könnte es sein, dass er einfach nur einen USB-Stick oder eine neue Maus braucht, und somit nicht unbedingt ein Ticket schreiben brauchst. Diesen Mitarbeitern kann ich dann diese gewünschte Hardware aus unserem Bestand geben.

Gegebenenfalls gibt ein Bestand einer Hardware dem Ende zu, dann melde ich dies meinem Kollegen und dieser sendet eine Anfrage an den Einkauf für neue Hardware.

Je nach dem wann ich anfang zu arbeiten bleibe ich länger als der Rest meiner Kollegen. Auch flacht das Tagesgeschäft gegen Ende des Tages ab. Während dieser Ruhephase arbeite ich an Projekten bis zu meinem Feierabend. Sollte ich der letzte Kollege im Cluster sein schaue ich nach, dass alle Fenster geschlossen sind und schalte das Sicherheitssystem des Clusters beim Verlassen scharf.

6.3 Alltag bei dem Junghans-Wollversand/Pro-Idee

Die erste Tätigkeit auf der Arbeit besteht darin den Computer einzuschalten, dabei starten die ersten Plattformen die im Autostart liegen. Hierzu gehört zum Beispiel Microsoft Teams. Als nächstes schaffe ich mir einen Überblick über meine an dem Tag anstehenden Tätigkeiten. Hierfür nutze ich Outlook und Confluence. In Outlook nutze ich die Möglichkeit E-Mails in Kategorien einzuteilen, um meine E-Mails nach Bearbeitungsstatus sortieren. So sehe ich direkt welche Mails ich noch bearbeiten muss / auf welche Mails ich noch antworten muss. Als nächstes schaue ich in Confluence welche Aufgaben noch offen sind. In Confluence werden bei uns Projekte dokumentiert und strukturiert. Für jede Aufgabe gibt es eine sogenannte Story, hier steht alles was getan werden muss, was bereits getan wurde, bis wann es fertig sein muss und alle anderen relevanten Infos. Nachdem ich einen Überblick habe bekommen habe gucke ich in welcher Reihenfolge ich die Aufgaben abarbeite.

Wenn ich mit einer Confluence Story anfang, ändere ich zuerst den Bearbeitungsstatus auf „in Arbeit“. Nun fange ich mit der Arbeit an. Sollte eine Problem auftreten Dokumentiere ich das in den Kommentaren, hier könnte ich falls ich Hilfe benötige auch jemanden der mir helfen soll in dem Kommentar markieren. Habe ich die Aufgabe erledigt ändere ich den Bearbeitungsstatus und gebe an was ich gemacht habe, sowie wie lange ich gebraucht habe.

Bei Aufgaben die ich über Outlook erhalten habe, ändere ich zuerst die Kategorie in „in Arbeit“ und beginne dann ebenfalls mit der Arbeit. Sollten hier Probleme auftreten spreche ich meistens den Auftraggeber persönlich an oder schreibe mit

Ihm über Microsoft Teams. Wenn ich mit der Aufgabe fertig bin ändere ich wieder die Kategorie auf „Erledigt“.

Sollte ich jetzt nichts mehr zu tun haben schaue ich in unserem Ticketsystem „Matrix42“, ob noch Tickets die ich bearbeiten kann offen sind. Hier werden alle Probleme die Mitarbeiter haben gespeichert und bearbeitet. Wenn ein Mitarbeiter ein Problem hat ruft er an der Hotline an oder schreibt eine E-Mail. Daraus erstellen wir dann ein Ticket. Sollte der der den Anruf entgegengenommen hat / die E-Mail verarbeitet hat das Problem direkt lösen können schließt er das Ticket direkt wieder. Sollte er das nicht können weist er das Ticket einem anderen Team oder sogar einem anderen Mitarbeiter zu. Dieser Mitarbeiter bekommt dann per E-Mail eine Info über das Ticket. Der findet dann im Ticket alle benötigten Informationen um die Problemsuche zu starten. Sobald er dann eine Lösung gefunden hat und das Problem gelöst hat schließt er das Ticket. Tickets die nur Teams zugewiesen wurden, kann man sich, wenn man eine Lösung hat selber zuweisen.

Am Ende des Tages kann man sich bei Plattformen wie Confluence oder Matrix42 seine eigene Statistik was man am Tag geschafft hat ansehen.

7 Schluss

Online-Plattformen bieten für Unternehmen vielseitige Möglichkeiten ihren Arbeitsablauf zu optimieren. Sie tragen zu einer effizienteren und qualitativeren Arbeitsweise bei. Außerdem verbessern sie durch eine entspannte Kommunikationsmöglichkeit das Unternehmensklima. Einige Plattformen haben nutzen nur für spezielle Abteilungen, andere wiederum kann man im ganzen Unternehmen anwenden.