Online Plattformen zur Kommunikation

Inhaltsverzeichnis

[1 Einleitung 1](#_Toc24354687)

[2 Was sind Online-Plattformen? 1](#_Toc24354688)

[2.1 Welche Online-Plattformen gibt es? 2](#_Toc24354689)

[2.1.1 Plattformen für Privat-Nutzer 2](#_Toc24354690)

[2.1.2 Plattformen für Firmen 2](#_Toc24354691)

[3 Welche Online-Plattformen sind im Betrieb vorhanden und nützlich? 3](#_Toc24354692)

[4 Vorteile für Unternehmen 3](#_Toc24354693)

[5 Schwerpunkte der Plattformen 3](#_Toc24354694)

[6 Arbeitsalltag mit solchen Plattformen 3](#_Toc24354695)

[6.1 Alltag bei der GPS GmbH 3](#_Toc24354696)

[6.2 Alltag bei der Inform GmbH 3](#_Toc24354697)

[6.3 Alltag bei dem Junghans-Wollversand/Pro-Idee 3](#_Toc24354698)

[7 Schluss 3](#_Toc24354699)

# 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.

# 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.

## 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.

### 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

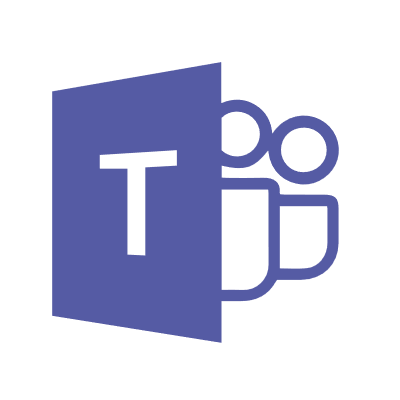
### Plattformen für Firmen

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.

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

## Chat



Für Kommunikationen im Betrieb gibt es viele Online-Plattformen.

Ein gutes Beispiel für Kommunikation im Betrieb ist z.B. der E-Mail-Verkehr

Oder 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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 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.

## 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.

# 

# Schwerpunkte der einzelnen Plattformen

# Vorteile für Unternehmen

Skype for Business

Teamviewer

Durch die Funktion der Fernsteuerung von Teamviewer kann man in einem großen Unternehmen einem entfernten Mitarbeiter bei Computerproblemen helfen.

Teams

Durch die Chatfunktion von Teams können im Unternehmen Kollegen in Gruppen zusammenkommen und sich dort, ohne Benutzung von E-Mail, SMS und WhatsApp, austauschen und Projekte planen. Mitglieder haben die Möglichkeit Beiträge mit Bildern, Smilies, GIFs und benutzerdefinierte „Memes“ antworten.

Helpdesk / Ticketsystem / Kace

SharePoint

# Arbeitsalltag mit solchen Plattformen

## Alltag bei der GPS GmbH

## Alltag bei der Inform GmbH

## Alltag bei dem Junghans-Wollversand/Pro-Idee

# 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.