Online Plattformen zur Kommunikation

Inhaltsverzeichnis

[1 Online-Plattformen 1](#_Toc19518086)

[1.1 Was sind Online-Plattformen? 1](#_Toc19518087)

[1.2 Welche Online-Plattformen gibt es? 1](#_Toc19518088)

[2 Welche Online-Plattformen sind im Betrieb vorhanden und nützlich? 2](#_Toc19518089)

[3 Arten von Plattformen 2](#_Toc19518090)

[3.1 Chat 2](#_Toc19518091)

[3.2 Ticketsystem 2](#_Toc19518092)

[3.3 Wissensdatenbank 2](#_Toc19518093)

[4 Vorteile für Unternehmen 2](#_Toc19518094)

[4.1 Dokumentation der Arbeit 2](#_Toc19518095)

[4.2 Übersicht über Arbeit 2](#_Toc19518096)

[4.3 Absprachen treffen 2](#_Toc19518097)

# Online-Plattformen

## Was sind Online-Plattformen?

## Welche Online-Plattformen gibt es?

### Plattformen für Privat-Nutzer

### Plattformen für Firmen

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

## Arten von Plattformen

### Chat

### Ticketsystem

### Wissensdatenbank

# Vorteile für Unternehmen

## Dokumentation der Arbeit

## Übersicht über Arbeit

## Absprachen treffen

# Schwerpunkte der Plattformen

## 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.

## Teamviewer

Teamviewer legt seinen Schwerpunkt auf die Fernwartung und damit verbundenes Screen-Sharing. Desweiteren 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.

## 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.

## KACE

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

Es können in verschiedenen Ticketspools Tickets erstellt werden, mit Beschreibungen und Kommentaren erklärt werden oder zwischen Ersteller und Bearbeiter kommuniziert werden. Auch ist es möglich, dass der Bearbeitungstatus 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.

## Sharepoint

## BCS

# Alltag im Betrieb

Morgens starte ich meinen Tag im Betrieb damit, dass ich nach einer allgemeinen Runde durch’s Kluster zum Begrüßen mich im BCS eintrage und schon mal meine ungefähren Arbeitzeiten 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.