

# Chatten statt zu jetten

**Videokonferenzen** – Virtuelle Meetings sind wirtschaftlich und umweltfreundlich – Boom nach der Aschewolke mit Flugverbot – Merck nutzt die Technik ebenso wie Fußball-Bundestrainer Löw

VON SILKE JUNGBLUTH-SEPP

Seit der isländische Vulkan Eyjafjalla mit seiner Aschewolke so manche Geschäftsreise hat platzen lassen, sind sie besonders gefragt: Videokonferenzen. Schließlich haben die Flugverbote den Blick auf Alternativlösungen für Besprechungen gelenkt, bei denen alle Teilnehmer am Boden bleiben können – und so nicht nur Geld und Reisezeit sparen, sondern quasi nebenbei auch die Umwelt schonen.

Dabei braucht die Idee, zu chatten statt zu jetten, den Schub durch den aschepuckenden Vulkan eigentlich gar nicht. Die Videokonferenz-Branche boomt und Studien bescheinigen ihr in den nächsten Jahren weltweit satte Zuwachsraten von 20 Prozent und mehr. „Es ist ein wachsender Markt“, bestätigt Marc Thylmann vom Telekommunikations-Branchenverband Bitkom. Grund sei die deutlich gestiegene Qualität der Konferenzsysteme. „Die Technik hat einen Sprung gemacht, die Übertragungskapazitäten haben sich verbessert und es gibt auch für kleinere Unternehmen bezahlbare Lösungen“, sagt er. Doch gerade im Mittelstand, so Bitkom-Präsident August Wilhelm Scheer, werde die Technik trotz ihrer Kostenvorteile kaum eingesetzt: „Hier werden Chancen verpasst.“

Großunternehmen wie der Spezialchemie- und Pharmakonzern Merck in Darmstadt haben dagegen längst das Potenzial dieser Technologie für sich entdeckt. Der Sparzwang durch die Wirtschaftskrise hat den Einsatz allerdings erst so richtig beflügelt: Gab es bei Merck im Februar 2009 nur 18 Videokonferenzen, kletterte ihre Zahl im April dieses Jahres auf 481 Meetings mit insgesamt 1048 Stunden Gesprächszeit, berichtet Pressesprecher Gerhard Lerch. Um möglichst viele Reisen über-

flüssig zu machen, sind insgesamt 75 Standorte mit der notwendigen Technik für Gespräche via Bildschirm ausgerüstet. Besonders gut sind dabei neben der Zentrale die Firmensitze in Genf und Rockland bestückt. Insgesamt stehen an diesen drei Standorten 94 Videokonferenzsysteme zur Verfügung, konzernweit sind es 193.

## Beitrag zur Work-Life-Balance

Dabei geht es Merck nicht nur darum, Reisekosten zu senken, sagt Lerch. Es geht auch um die Zeit, die die daheimgebliebenen Mitarbeiter gewinnen – für die Arbeit und ihr Privatleben. „Das ist ein Beitrag zur Work-Life-Balance.“ Stundenlang in Flugzeug oder Bahn sitzen, zeitraubende Verspätungen oder Umsteigepausen und Reisetress – das nervt in der Tat nicht nur die Beschäftigten, sondern kostet als „verlorene Arbeitszeit“ die Unternehmen viel Geld, betont auch Manfred Breul, Bereichsleiter TK-Technologie bei Bitkom. Bei der Überlegung, ob sich die Anschaffung von Videoanlagen lohnt, sollten deshalb nicht nur die reinen Reisekosten in die Rechnung einfließen, rät er.

Dass sich Investitionen in Videotechnik inzwischen nicht mehr nur für Großunternehmen rechnen, liegt allerdings nicht nur an der wachsenden Zahl von Dienstreisen bei vielen Mittelständlern, sondern auch daran, dass ruckel- und rauschfreie Übertragungstechnik erschwinglicher geworden ist – die rasante technische Entwicklung bei Hardware und Breitbandverbindungen sowie purzelnde Preise für Elektronik machen es möglich. Dabei ist das angebotene Spektrum bei der Videokonferenztechnik sehr breit, sowohl in Sachen Qualität als auch beim Preis. Die Lösungen reichen von fest installierten High-Tech-Räumen bis hin zu Vi-

deokonferenzen via Internet vom Büro-PC aus.

Wie teuer es wird, hängt aber auch davon ab, ob nur zwei oder aber mehrere Standorte miteinander verknüpft werden sollen und ob jeweils einzelne Mitarbeiter oder ganze Gruppen vor der Videokamera Platz nehmen. Wichtig ist auch die Frage, ob während der Konferenz über Zusatzbildschirme Dokumente oder Präsentationen eingespielt werden sollen.

Während ein optimal ausgestatteter Videokonferenzraum aus einem Guss, in dem Möbel, Akustik, Licht und Übertragungstechnik perfekt aufeinander abgestimmt sind, schnell 250 000 Euro oder mehr kosten kann, gibt es am unteren Ende der Qualitäts- und Preisspanne auch Softwarelösungen, die nur einen dreistelligen Eurobetrag kosten oder gar, wie das wohl bekannteste Programm Skype, kostenlos zu nutzen sind – Webcam, Mikrofon und ein schneller Internetzugang vorausgesetzt. Allerdings bergen Billiglösungen wie Skype neben der oft eher mäßigen Bild- und Tonqualität sowie Stabilität für Firmennutzer noch andere Tücken: die Datensicherheit und die Anbindung an das Firmennetzwerk. „Diese Punkte sollten vorher immer mit den Anbietern geklärt werden“, sagt Breul.

## Professionelle Sicherheit ist wichtig

Vertriebsleiter Arwed Plate von Vidofon, die sich als Dienstleister auf Videolösungen für Mittelständler spezialisiert hat, rät ebenfalls zu High-Definition-Systemen mit professioneller Sicherheitstechnik. Oft sei auch ein separater Internetanschluss zur Entlastung des Firmennetzwerkes sinnvoll. Die Telekom baut derzeit gar ein eigenes Konferenznetz mit Verschlüsselungstechnik auf, das dank hoher Bandbreiten zudem eine besonders gute Übertra-

gungsqualität verspricht, berichtet Dirk Backofen, Segmentleiter Marketing Business. Überhaupt ist die Schnelligkeit des Netzes bei Videokonferenzen von großer Bedeutung, damit bei keinem der Partner verpixelte Bilder ankommen: „Dabei ist auch die Uploadgeschwindigkeit entscheidend“, so Breul.

Die Kosten für die Videotechnik selbst fallen sehr unterschiedlich aus, je nachdem was die Systeme leisten sollen – und wer sie herstellt. Zu den großen Hardware-Anbietern, deren Systeme sich laut Plate dank einheitlicher Standards auch problemlos für Konferenzen zusammenschalten lassen, zählen etwa Tandberg, Lifesize und Polycom. Sollen nur Einzelplätze konferenztauglich ausgerüstet werden, kostet dies nach seinen Angaben ab jeweils 3000 Euro. Kleinere Raumsysteme seien ab 7000 Euro netto pro Anlage erhältlich – mit nach oben offener Preisskala. Sie bieten sich laut Plate an, wenn an zwei Standorten jeweils Gruppen von vier bis fünf Teilnehmern vor Kamera und Flachbildschirmen sitzen sollen. „Solche klassischen Zwei-Standort-Systeme gibt es im Mittelstand sehr häufig“. Sollen drei Orte verbunden werden, muss aufgestockt werden: Zwischen 12 000 und 20 000 Euro netto kostet ein Mehrpunktsystem, das aber nur an einem der drei Standorte benötigt wird, um sich einzuschalten, erläutert Plate. Oft sei es für Mittelständler sinnvoll, klein anzufangen und nach Bedarf auszubauen, hat er festgestellt. „Die große Lösung passt oft nicht immer.“

Mit moderner Technologie lassen sich auch weit mehr Standorte verknüpfen. Bis zu 48 verschiedene Plätze mit jeweils bis zu 18 Teilnehmern können nach Angaben von Dirk Backofen beispielsweise mit den Telepräsenz-Raumsystemen der Telekom und des Herstellers Cisco zusammengeschaltet

werden, die vor allem für größere Unternehmen interessant sind. Aber auch kleinere Anlagen sind über die Telekom möglich, wie das Beispiel von Bundestrainer Joachim Löw zeigt, der in den Monaten vor der WM mit seinem Stab ganz bequem vom heimischen Sofa aus über taktische Kniffe und Personalfragen diskutierte.

## Mietlösungen als Alternative

Viele Anbieter bieten Konferenzanlagen auch als kurz- oder langfristige Mietlösung an, häufig samt aller Servicedienstleistungen, darunter etwa ein schnelles Troubleshooting während der Livekonferenz, wenn es mal klemmt. „Solche Angebote sind für viele Firmen interessant“, sagt Backofen. Da eigene Videoräume für Mittelständler oft trotzdem zu kostspielig sind, setzt die Telekom auch auf den Ausbau eines bundesweiten Konferenzraum-Netztes in Hotels und Tagungszentren. Für einen Stundensatz von 200 bis 300 Euro können sich Interessenten dort einmieten. In der Region hat der Konzern gerade einen solchen Konferenzsaal im Frankfurter Lindner Hotel Walther-von-Cronberg-Platz eingeweiht.

Auch der Dienstleister Regus, der weltweit 2500 Videokonferenzstudios betreibt, bietet in Frankfurt mehrere Videoräume an, darunter ein modernes Telepräsenzstudio nahe der Alten Oper. Die Kosten variieren nach Standort und Tageszeit und beginnen bei 229 Euro pro Stunde. Regus profitierte übrigens ganz besonders vom Aschewolkenflugverbot im April: Das Unternehmen verzeichnete in dieser Zeit in Deutschland ein Buchungsplus von 290 Prozent.

Das Darmstadtium bietet ebenfalls Videokonferenzen in seinen Sälen an – ab 1500 Euro pro Tag. Rund 120 Euro kostet eine Konferenzstunde dagegen außerhalb des Rhein-Main-Balungsraums: im Donnersberger Energie- und Gewerbepark in Kirchheimbolanden in der Pfalz.

Virtuelle Meetings sind aber nicht nur wirtschaftlich und umweltfreundlich, sondern auch ein Erlebnis, findet Bitkom-Präsident Scheer: „Wer das erste Mal an einer Videokonferenz mit den neuen Highend-Geräten teilgenommen hat, will am Ende des Gesprächs seinem Geschäftspartner die Hand schütteln – er hat schlicht vergessen, dass er mehrere tausend Kilometer weg sitzt“, sagt er.

## Verhaltensregeln

Moderne Videokonferenzanlagen erlauben konzentriertes Arbeiten – besonders, wenn sich alle Teilnehmer an einige Regeln halten.

**Störquellen:** Ob Verkehrslärm, Gläserklirren oder Handyklingeln – hochsensible Mikrofone übertragen auch störende Hintergrundgerä-

usche. Nur wenige High-Tech-Systeme filtern bislang Störgeräusche heraus. Ansonsten gilt: Fenster und Türen schließen, Handys ausschalten, nicht mit dem Nachbarn plaudern. Oder einfach das Mikro ausschalten, wenn die andere Seite längere Zeit spricht.

**Optik:** Video ist wie Fernsehen. Deshalb besser keine auffälligen Karos oder Streifen tragen – wie TV-Mode-

ratoren auch. Außerdem: Körpersprache und Mimik spielen eine wichtige Rolle. Heftige und schnelle Bewegungen vermeiden, sie können aggressiv wirken und bei niedrigen Übertragungsraten den Bildaufbau holprig machen. Und: Die Kamera sollte so positioniert sein, dass alle Teilnehmer zu sehen sind.

**Kommunikation:** Die Teilnehmer sollten sich vorstellen, vielleicht so-

gar Namensschilder haben. Sind mehrere Standorte zugeschaltet, ist es sinnvoll, einen Moderator zu bestimmen. Durcheinanderreden und ins Wort fallen ist bei modernen Anlagen zwar technisch möglich, aber ebenso wenig höflich wie sonst auch. Außerdem gilt trotz Breitbandverbindung: Dem Partner Zeit für die Antwort lassen und mit Verzögerungen durch die Übertragung rechnen.



[Infobox]