

Verschiedene Produkte von Zoom unterscheiden

Die vielen Vorteile von Zoom

Geeignete Abonnementoptionen auswählen

Kapitel 1

Das Produktportfolio von Zoom

Was genau kann Zoom eigentlich? Wer hat diese Software entwickelt und warum funktioniert sie so gut? Profitieren nur große Unternehmen von Zoom oder können sich auch kleinere Firmen und Privatpersonen die verschiedenen Produkte zunutze machen? Um Fragen wie diese geht es im ersten Teil des vorliegenden Kapitels.

Nachdem Sie ein grundlegendes Verständnis der Flexibilität und Leistungsfähigkeit von Zoom gewonnen haben, schauen wir uns dann die einzelnen Produkte und Abonnementoptionen genauer an. Denn wenn Sie sich für das falsche Produkt entscheiden – oder für das richtige Produkt, aber das falsche Abo –, führt dies unweigerlich zu Frust und unnötigen Kosten. Ich stelle Ihnen daher die Funktionen, Preismodelle und Einschränkungen der wichtigsten Services von Zoom im Detail vor.

Was ist Zoom?

Zoom ist eine Sammlung aus unkomplizierten und dennoch leistungsstarken Tools für Computer und Mobilgeräte, mit denen Sie auf sichere Weise mit Ihren Kollegen oder Freunden kommunizieren und zusammenarbeiten können. Die Entwickler von Zoom haben die »reibungslose Videokommunikation« zur obersten Priorität erklärt – und wie Sie in diesem Buch sehen werden, wird Zoom diesem Anspruch durchaus gerecht.

Sowohl Einzelpersonen (zum Beispiel Freiberufler) als auch kleinere und größere Gruppen (zum Beispiel Projektteams oder Unterrichtsklassen) und ganze Abteilungen oder gar Unternehmen können dank Zoom ihre Kommunikation und Zusammenarbeit verbessern.

Somit lässt sich Zoom in eine Gruppe von IT-Lösungen einordnen, die unter dem Schlagwort *Unified Communications (UC)* zusammengefasst werden. Dieser Begriff tauchte erstmals Mitte der 1990er auf und beschreibt diverse integrierte Kommunikationsdienste, die nicht nur für private Zwecke, sondern vor allem auch im Geschäftsalltag zum Einsatz kommen. Typische Beispiele für UC-Anwendungen sind Sofortnachrichtendienste (also Chats),

die IP-Telefonie (Anrufe mittels *Internet Protocol*), Audio-, Web- und Videokonferenzlösungen (für Besprechungen in größeren Gruppen), die Bildschirmfreigabe (Ihr Gesprächspartner sieht den Inhalt Ihres Bildschirms), Tools zum Datenaustausch (zum Beispiel interaktive Whiteboards) sowie *Unified Messaging* (vereinheitlichte Kommunikation, egal ob via Sprachanruf, E-Mail, Fax und so weiter).

Auch wenn Sie vielleicht bisher noch nie von UC gehört haben, ist die Idee, über das Internet Sprach- und Videoanrufe zu erledigen, fast genauso alt wie das *World Wide Web* selbst. Und obwohl Zoom schick und modern erscheint, beruht es im Grunde auf diesen gar nicht so neuen Technologien.

Ein kurzer Abstecher zu den Anfängen von Zoom

Im August 1997 begann Eric S. Yuan seine Arbeit als Softwareingenieur bei *WebEx*, einem der ersten Anbieter von unternehmenstauglichen Videokonferenzlösungen. Schnell wuchs sein Team von zehn Ingenieuren auf über 800 IT-Profis rund um den Globus und am 15. März 2007 wurde WebEx für 3,2 Milliarden US-Dollar von Cisco Systems übernommen.

Bei Cisco stieg Yuan zum Vice President of Engineering auf und verbrachte einen großen Teil seiner Zeit damit, sich die Wünsche und Anregungen von Unternehmenskunden zu den nun unter dem Namen *Cisco Webex* vermarkteten Videokonferenzlösungen anzuhören. Denn viele Kunden waren unzufrieden mit den zu komplexen und klobigen Webex-Tools. (Ich übrigens auch.)

Nach einigen Jahren, als andere Softwareanbieter langsam aufholten, überkamen Yuan Zweifel, ob Cisco überhaupt willens und in der Lage wäre, Webex den Kundenwünschen entsprechend zu verbessern. Durch sein Fachwissen war ihm klar, dass eine moderne App für Computer, Tablets und Smartphones, so wie er sie sich vorstellte, weit mehr erfordern würde als nur ein paar Anpassungen des Programmcodes von Webex. Das Produkt müsste von Grund auf neu konzipiert werden.

Intern gab es bei Cisco diesbezüglich aber frustrierende Unstimmigkeiten und so verließ Yuan im Juni 2011 das Unternehmen – zusammen mit 40 seiner talentierten Teammitglieder. Noch im selben Monat gründete er *Zoom Video Communications, Inc.* Endlich konnte er sein eigenes Konzept verwirklichen, das er bereits in den 1990ern als Student in China eronnen hatte, um besser mit seiner damals zehn Stunden entfernt lebenden Freundin kommunizieren zu können. (Ein Interview mit Yuan zur Entstehung von Zoom finden Sie auf Englisch unter bit.ly/zfd-eric.)

Im Januar 2013 startete Zoom seinen Vorzeigeservice: *Meetings & Chat*. Zur primären Zielgruppe zählten weiterhin Unternehmenskunden, wie schon bei WebEx und Cisco. Bis Mai 2013 wuchs die Benutzerzahl auf über 1 Million und im Frühjahr 2019 wagte Zoom den Gang an die Börse.

Auf seinem Erfolgsweg konnte Zoom zahlreiche hochkarätige Kunden gewinnen, unter anderem den US-amerikanischen Börsenbetreiber Nasdaq, die Fluglinie Delta Airlines, die Harvard University, den Unterhaltungselektronikspezialisten Sonos und noch einige mehr. Doch Zoom ist keineswegs nur eine Lösung für große Organisationen oder milliarden-schwere Konzerne. Auch Start-ups und mittelständische Unternehmen finden schon seit Jahren Gefallen an den verschiedenen Services.

Inzwischen hat Zoom Fans in jeder erdenklichen Branche – vom Einzelhandel und Finanzsektor über das Bildungs- und Gesundheitswesen bis hin zum Nonprofit-Bereich. Und nicht nur aufstrebende, sondern auch etablierte Firmen geben Zoom eine Chance. Tausende Unternehmen nutzen die Software inzwischen, um mit ihren Angestellten, Kunden, Interessenten und Geschäftspartnern effektiver zu kommunizieren und zu kooperieren. (Unter <https://zoom.us/de-de/customer/all.html> finden Sie eine große Auswahl an Fallstudien.)

Vorteile für heutige Videokonferenzlösungen

Viele beliebte VoIP- und Videokonferenzlösungen der ersten Generation sind mittlerweile wieder vom Markt verschwunden. Die heute dominierenden Anbieter haben es im Gegensatz zu ihren Vorgängern deutlich leichter. Aus verschiedenen Gründen:

- ✓ **Besserer Breitbandzugang:** Dass das Internet heutzutage viel schneller ist, haben wir vor allem modernen Glasfaserkabeln zu verdanken – die Tage von piependen Modems und lahmen 56-kbit/s-Verbindungen sind längst gezählt.
- ✓ **Zuverlässigere Netze:** Mobilfunknetze sind viel leistungsfähiger als noch vor zwanzig Jahren. Und mit der Einführung von 5G wird sich dieser Trend fortsetzen.
- ✓ **Deutlich niedrigere Datenspeicherkosten:** Anbieter wie Zoom können quasi beliebig viele Kundenvideos speichern, denn es entsteht im Vergleich zu früher nur noch ein Bruchteil der Kosten.
- ✓ **Smartphones:** iPhones und Androids sind BlackBerrys eben einfach überlegen. (Sorry, liebe BlackBerry-Freunde.)
- ✓ **Programmierschnittstellen (APIs):** Entwickler können ganz unkompliziert verschiedene Anwendungen kombinieren (mehr dazu in Kapitel 6).
- ✓ **Cloud-Computing:** Neue Services lassen sich mithilfe der Cloud viel schneller bereitstellen als noch in den späten 1990ern.
- ✓ **Maschinelles Lernen und künstliche Intelligenz:** Die Spracherkennungs- und Transkriptionsfunktionen heutiger Software werden durch hochmoderne Datenanalysemethoden immer besser.

- ✓ **Mächtige Codearchive mit Open-Source-Software:** Der frei verfügbare Code quell-offener Programme erleichtert es Entwicklern, alles Mögliche zusammenzubasteln – eben auch Videokonferenzlösungen.

Dank all dieser Vorteile sind aktuelle Videokonferenzlösungen wie Zoom im Vergleich zu früheren Lösungen um Längen besser.

Es ist auch kein Zufall, dass die verschiedenen Produkte von Zoom so ausgezeichnet funktionieren, denn das clevere Entwicklerteam hat von Anfang an auf leistungsfähige, moderne Verfahren gesetzt:

- ✓ **Eine verteilte Architektur:** Die Videokonferenzlösungen früherer Anbieter nutzten relativ zentralisierte Systeme und verschlangen unnötig viele Ressourcen. Wenn Sie beispielsweise 2005 in New York einen Kollegen im selben Gebäude mit einem dieser Tools anrufen wollten, passierte es nicht selten, dass die Software Ihren Anruf um die halbe Welt bis zu einem Rechenzentrum in Irland leitete. Neuere Lösungen, einschließlich Zoom, verfolgen einen dezentralisierten Ansatz. Das heißt, die Software leitet die Benutzerdaten automatisch zum nächstgelegenen Rechenzentrum. Dadurch arbeitet Zoom schneller und zuverlässiger.
- ✓ **Multimedia-Routing:** Frühere Lösungen nutzten zur Videoübertragung eine sogenannte *Multipoint Control Unit (MCU)*, die unter Aufwendung vieler Ressourcen die Videostreams an alle Benutzer sendete und in Sachen Qualität und Skalierbarkeit einiges zu wünschen übrig ließ. Zoom nutzt zum Streaming ein modernes und effizienteres Verfahren namens *Multimedia-Routing*.
- ✓ **Multi-Bitrate-Codierung:** Die Macher von Zoom haben erkannt, dass unterschiedliche Anwendungsszenarien auch unterschiedliche Lösungen erfordern. Ein Videogespräch mit Freunden über den heimischen Laptop mit Highspeed-Internet ist nicht dasselbe wie ein Anruf über ein Smartphone mit Mobilfunkvertrag. Zoom passt die Gesprächsqualität automatisch an die Möglichkeiten Ihrer Hardware und Internetverbindung an.
- ✓ **Servicequalität als eigene Anwendungsschicht:** Die Software von Zoom umfasst intelligenterweise eine dedizierte Schicht zur Optimierung von Video, Audio und Bildschirmfreigaben. Ähnlich wie die Multi-Bitrate-Codierung passt sich auch diese Schicht an unterschiedliche Geräte und Bandbreiten der Benutzer an. Wenn beispielsweise eine Chefin am Hauptsitz ihres Unternehmens mit mehreren Gesprächspartnern eine Videokonferenz per Laptop mit leistungsfähiger Internetverbindung abhält, weist Zoom ihr mehr Ressourcen zu als einem Benutzer, der irgendwo in der Pampa per Android-Smartphone einen Freund anruft.
- ✓ **Intelligente Nutzung von Daten und Metadaten:** Zoom kann die Daten in seinem Netz viel effizienter weiterleiten als frühere Videokonferenzlösungen. Eine ausführliche Erklärung würde den Rahmen sprengen, aber eine wichtige Rolle spielen hierbei *Metadaten* (also Daten, die andere Daten beschreiben). Anhand solcher Metadaten weiß Zoom, welche Hardware die Benutzer haben und wo sie sich aufhalten – diese Informationen werden dann zur optimierten Weiterleitung von Gesprächsdaten genutzt.

- ✓ **Cloud-Computing:** Zoom macht sich viele Vorteile der Cloud zunutze. Als Hosting-Anbieter kommt *Amazon Web Services (AWS)* zum Einsatz, sodass bei plötzlich steigender Nachfrage problemlos mehr Ressourcen zur Verfügung gestellt werden können – so wie während der Coronakrise.

Kann sich Zoom auf dem Markt bewähren?

Vielleicht fragen Sie sich, wie Zoom im Vergleich zu Konkurrenzprodukten wie *Cisco Webex*, *GoToMeeting* und *Skype for Business* oder funktionsstarken Kommunikationsplattformen wie *Slack* und *Microsoft Teams* abschneidet? Schließlich möchten Sie ja keine Zeit mit neuer Software vergeuden, die womöglich in Kürze wieder in der Versenkung verschwindet.

Die Antwort auf diese Frage ist etwas komplizierter. Im April 2019 erklärte Tom Eagle vom respektierten Marktforschungsunternehmen Gartner Research gegenüber dem Webmagazin *CIO Dive*, dass Zoom »einige dieser Branchengiganten verdrängt«. (Das vollständige Interview gibt's unter bit.ly/ciodive-z – leider nur auf Englisch.) In der Tat hat sich Zoom Marktanteile von Microsoft, Cisco und weiteren Anbietern unter den Nagel gerissen. Damals schätzte man Zooms eigenen Marktanteil auf etwa 15 bis 20 Prozent. Doch wie hoch genau dieser Wert heute ist, lässt sich angesichts der rasanten Entwicklungen im Zuge von COVID-19 unmöglich sagen. Sicher ist aber wohl, dass Zoom seinen Marktanteil im Laufe der letzten Monate deutlich verbessert haben dürfte.

Zudem erstellt Owl Labs, ein Hersteller von Videokonferenzgeräten, jedes Jahr einen informativen Bericht zu aktuellen Branchentrends. Für das Jahr 2019 wurden über 1000 US-amerikanische Vertreter der Branche zu ihren aktuellen Vorlieben und Einschätzungen befragt. Die vollständigen Ergebnisse finden Sie unter bit.ly/zoomowl. Hier die Kurzfassung: Die deutliche Mehrheit der Kunden von Zoom sind von den Produkten begeistert. Falls Sie also Sorge haben, dass Ihre neue Videokonferenzlösung bald niemand außer Ihnen mehr nutzt, seien Sie beruhigt: Zoom wird uns mit Sicherheit lange Zeit erhalten bleiben.

Und übrigens: Die Software, Website und Hilfeseiten gibt es auch auf Deutsch – Zoom richtet sich also keineswegs nur an den US-amerikanischen Markt.

Allgemeine Vorteile von Zoom

Zoom hat seine Produkte mit zahlreichen leistungsstarken Funktionen ausgestattet, die allesamt dazu beitragen, dass Arbeitgeber und Arbeitnehmer, Dienstleister und Kunden sowie Freunde und Familienmitglieder besser miteinander kommunizieren können.

Bevor wir uns die einzelnen Lösungen von Zoom genauer anschauen, seien an dieser Stelle einige allgemeine Vorteile genannt, die auf alle Produkte und Services von Zoom zutreffen:

- ✓ **Zoom löst typische Kommunikationsprobleme unserer Zeit:** Dadurch, dass die Benutzer synchron kommunizieren (also nicht mit einer zeitlichen Verzögerung wie zum Beispiel bei E-Mails) und sofort Fragen stellen können, gibt es weniger Missverständnisse und die Zusammenarbeit geht flüssiger voran.
- ✓ **Zoom steigert die Produktivität:** Angenommen, Sie haben ein Problem mit einem Programm auf Ihrem Computer. Statt stundenlang an der Support-Hotline des Softwareherstellers zu hängen oder womöglich gar über Tage hinweg das Problem per E-Mail zu schildern, können Sie einfach Ihren Bildschirm für den Techniker freigeben, sodass er selbst sieht, wie sich der Fehler äußert. So wird garantiert schneller eine Lösung gefunden.
- ✓ **Zoom funktioniert einfach:** Viele der Produkte lassen sich ganz unkompliziert einrichten und verwenden. Wenn Sie mit einem Computer, Tablet oder Smartphone umgehen können, sind Sie in wenigen Minuten startklar. (Manche Produkte müssen Sie vielleicht im Detail konfigurieren, aber auch dazu brauchen Sie eigentlich keine speziellen Fachkenntnisse.)
- ✓ **Zoom ist preisgünstig:** Wenngleich ein Großunternehmen mit Zehntausenden Angestellten mehr hinblättern muss als ein Kleinunternehmer, sind die Preise von Zoom durchaus wettbewerbsfähig – und manche Funktionen gibt's sogar kostenlos. Ein weiterer Vorteil: Zoom-Abonnements können Sie jederzeit ändern, kündigen oder erneut buchen. Sie müssen sich also nicht langfristig an einen bestimmten Anbieter binden.
- ✓ **Zoom ist flexibel und mit vielen Systemen kompatibel:** Ältere Videokonferenzlösungen und Teamplattformen haben nicht immer gut miteinander harmoniert. Aus so mancher Telefonkonferenz wurde eine Komödie (oder Tragödie) wie in diesem YouTube-Klassiker: bit.ly/cc2-zoom. Ständig flogen Teilnehmer aus dem virtuellen Konferenzraum oder kamen aufgrund von Anmeldeproblemen erst viel später hinzu. Oder die Audio- und Videoqualität war so schlecht, dass die Hälfte des Meetings aus »Was?« und »Wie bitte?« bestand.

Zum Glück sind diese Zeiten vorbei! Heute können Sie von Ihrem Desktop-PC aus mit Zoom problemlos ein Webinar für fünfzig Teilnehmer mit verschiedenen Smartphones, Tablets, Computern und Betriebssystemen durchführen – ohne Ruckeln und Unterbrechungen. Obendrein lassen sich über 200 Apps von Drittanbietern in Zoom integrieren (mehr dazu in Kapitel 6).

- ✓ **Zoom bleibt sich treu:** Die Macher versuchen nicht, etablierte Produktivitätsanwendungen nachzuahmen oder zu ersetzen, sondern ergänzen deren Funktionalität. Selbst die erfahrensten Benutzer von Zoom verzichten in ihrem Alltag nicht auf E-Mails, Tabellenkalkulationen, Textverarbeitungsprogramme, CRM-Systeme und ähnliche Tools. Doch dank Zoom können sie bei der Nutzung solcher Programme nun viel effizienter mit Kollegen oder Freunden kommunizieren und zusammenarbeiten.
- ✓ **Zoom erfüllt unser Bedürfnis nach Geselligkeit:** Zwar kommt Zoom vor allem in der knallharten Geschäftswelt zum Einsatz, doch unzählige Menschen nutzen die Software auch für definitiv nicht profitorientierte Zwecke. Nehmen Sie mich zum

Beispiel. Als ich Anfang 2020 dank Corona mehrere Wochen lang meine eigenen vier Wände anstarren durfte, sehnte ich mich nach etwas zwischenmenschlicher Interaktion. Und so traf ich mich mehrmals mit fünf ehemaligen Kommilitonen zur virtuellen Happy Hour via Zoom. Klar, das war nicht dasselbe wie ein gemeinsames Bier in einer richtigen Kneipe, aber wir hatten auf jeden Fall mehr Spaß als bei einem einfachen Telefonat.

Die wichtigsten Produkte und Services von Zoom

Viele Neubenutzer halten Zoom zunächst für eine reine Kommunikations- oder Videokonferenzsoftware. Das ist nachvollziehbar, aber keineswegs korrekt.

Derzeit umfasst Zoom nämlich bereits vier verschiedene Produkte und Services. Zwei davon lassen sich innerhalb weniger Minuten auf so ziemlich jedem aktuellen Computer oder Mobilgerät – mit oder ohne Webcam – einrichten und starten. Sie benötigen also keine besondere Hardware oder zusätzliche Ausstattung, sondern können mit diesen beiden Produkten sofort loslegen:

- ✓ Meetings & Chat
- ✓ Videowebinare

Die anderen beiden Produkte erfordern etwas mehr Aufwand bei der erstmaligen Einrichtung. Und wahrscheinlich müssen Sie sich auch noch spezielle Hardware besorgen. Mit diesen beiden Produkten können Sie also nicht ganz so schnell loslegen:

- ✓ Zoom Rooms
- ✓ Zoom Phone



Die deutsche Lokalisierung, das heißt »Eindeutschung« der Website und Produkte von Zoom ist noch im Gange. Es kann zum Beispiel vorkommen, dass an einer Stelle von »Meetings« die Rede ist und an anderer Stelle von »Besprechungen«. Gemeint ist aber dasselbe. Auch die Schreibweisen sind nicht immer einheitlich. Damit müssen wir wohl vorerst leben.

Unabhängig davon, wie viel Zeit und Aufwand jeweils zur Einrichtung nötig ist, haben alle Produkte so einiges gemeinsam, einschließlich der zugrunde liegenden Technologie. Zusammen mit zusätzlichen Angeboten und Tools speziell für Entwickler ergibt sich das vollständige Lösungsspektrum von Zoom, wie in Abbildung 1.1 zu sehen.



Sie brauchen nicht unbedingt jedes Produkt und jeden Service aus Abbildung 1.1 zu abonnieren, egal ob Sie Zoom nur für private Zwecke oder in Ihrem kompletten Unternehmen einsetzen möchten. Suchen Sie sich einfach die Lösungen aus, die Sie wirklich benötigen (dieses Buch hilft Ihnen bei der Auswahl). Wenn Sie natürlich das ganze Angebot von Zoom gebrauchen können, dürfen Sie auch gern alles abonnieren.

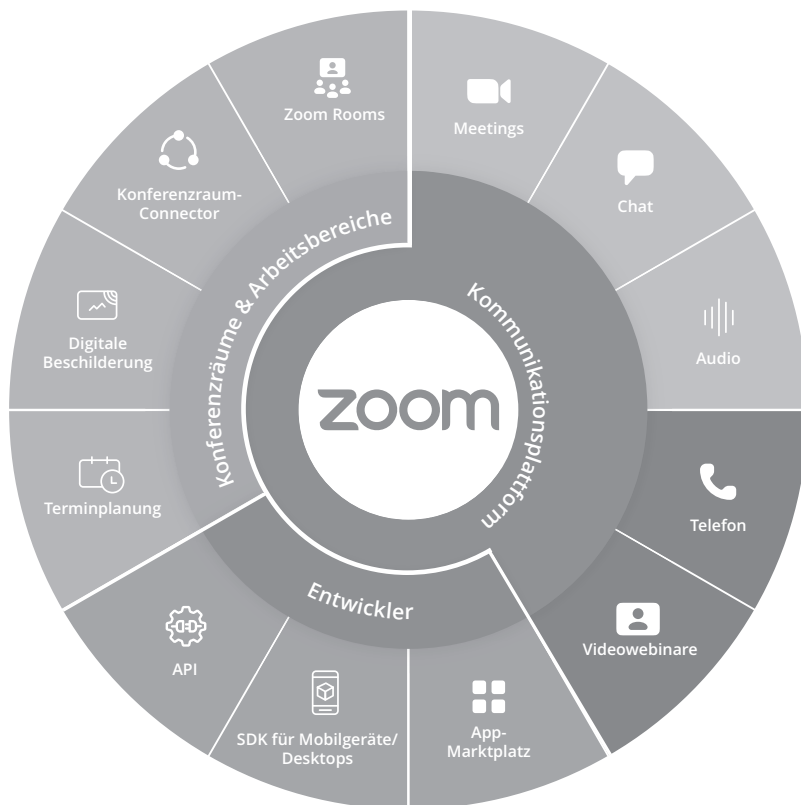


Abbildung 1.1: Zoom bietet weitaus mehr als nur Videokonferenzen.

Produkte von Zoom ohne Einrichtungsaufwand

In diesem Abschnitt schauen wir uns die zwei Produkte genauer an, die keine besondere Hardware oder Einrichtung erfordern, nämlich *Meetings & Chat* sowie *Videowebinare*. Sofern Sie Ihren Computer, Ihr Smartphone oder Ihr Tablet innerhalb der letzten fünf Jahre gekauft haben, dürfte es nur wenige Minuten dauern, bis diese Services eingerichtet und startklar sind.

Meetings & Chat

Dies ist das beliebteste Produkt von Zoom. Mit Meetings & Chat können Benutzer Audio- und Videogespräche in hochauflösender Qualität (HD) durchführen und Textnachrichten versenden. Somit eignet sich dieser Service ideal für folgende Arten von Besprechungen und Interaktionen:

- ✓ Unterhaltungen zwischen zwei Benutzern
- ✓ Onlineschulungen mit mehreren Teilnehmern
- ✓ Ankündigungen oder Vorträge im Unternehmen
- ✓ Anfragen an den technischen Support zur Analyse von Systemfehlern (vor allem mittels Bildschirmfreigabe)
- ✓ Und viele ähnliche Szenarien ...

Wie weiter vorn erwähnt, ist die Idee gar nicht neu, Sprach- und Videoanrufe über das Internet zu realisieren. Meetings & Chat ist also keine revolutionäre Erfindung, sondern hat ein existierendes Konzept nur deutlich verbessert, vor allem was die Gesprächsqualität, Benutzerfreundlichkeit und Servicezuverlässigkeit angeht.

Wesentliche Funktionen und Vorteile

Meetings & Chat ist ein solider Service mit einer ganzen Reihe an Funktionen und raffinierten Extras.

Integrierte Tools für bessere Zusammenarbeit

Es gibt viele Programme, die es ihren Benutzern erlauben, den eigenen Bildschirm für andere Benutzer freizugeben. Doch Meetings & Chat führt diese Grundidee ein ganzes Stück weiter. Mehrere Teilnehmer können gleichzeitig ihre Bildschirme freigeben, den Bildschirminhalt gemeinsam mit Anmerkungen versehen und noch einiges mehr. Insgesamt bieten sich viel mehr Interaktionsmöglichkeiten.

Geräteunabhängigkeit

Ältere Videokonferenzlösungen funktionierten oft jeweils nur mit bestimmten Computern und Betriebssystemen. Zoom hingegen ist viel flexibler. Mit Meetings & Chat können Sie auf beliebigen Geräten einer Besprechung beitreten und mit anderen Teilnehmern zusammenarbeiten.



Das heißt allerdings nicht, dass jede Funktion auf jedem beliebigen Gerät zur Verfügung steht.

Vereinfachte Planung

Meetings & Chat lässt sich in beliebige Kalenderanwendungen wie *Microsoft Outlook*, *Gmail* und *iCal* integrieren. Sie müssen also keine Zeit damit vergeuden, mehrere Anwendungen zu synchronisieren. Verschiedene weitere Apps von Drittanbietern (siehe Kapitel 6) sorgen für eine noch bessere Integration.

Sicherheit bei Besprechungen

Kein Programm auf der Welt ist vor neugierigen Augen absolut sicher. Aber Zoom hat gehörig in die Sicherheit von Meetings & Chat investiert:

- ✓ Alle Meetings werden verschlüsselt.
- ✓ Je nach Benutzerrolle wird die Sicherheitsstufe angepasst.
- ✓ Benutzer können ihre Meetings mit Kenncodes schützen.
- ✓ Als Organisator können Sie einen Warteraum für Teilnehmer einrichten.
- ✓ Teilnehmer können in Warteschleifen gestellt werden.

Kapitel 8 geht näher auf das Thema Sicherheit und Datenschutz ein.

Aufzeichnung, Speicherung und Transkription von Meetings

Bei vielen älteren Videokonferenzlösungen brauchen Sie ein zusätzliches Plug-in oder eine spezielle App, um die Besprechung aufzeichnen zu können. Nicht so bei Meetings & Chat. Je nach gewähltem Abo sind folgende Optionen verfügbar:

- ✓ Aufzeichnung Ihrer Meetings und Speicherung entweder lokal oder in der Cloud
- ✓ Download von durchsuchbaren Transkripten (deren Qualität immer besser wird)

Versenden von Nachrichten und Dateien

Manchmal haben Sie vielleicht einfach keine Lust auf ein Videogespräch. Vielleicht weil Ihnen noch der Schlafsand in den Augen klebt oder Ihr Arbeitszimmer von einem Orkan heimgesucht wurde. Aber keine Sorge. Wie der Name Meetings & Chat schon vermuten lässt, können Sie auch herkömmliche Textnachrichten versenden. Soll heißen: Sie können mit Freunden oder Kollegen genauso chatten, wie Sie das schon von WhatsApp, Slack und vielen anderen Apps gewohnt sind.

Auch Dateien lassen sich zusammen mit Ihren Nachrichten versenden. Obendrein gibt es einen Chatverlauf, den Zoom zehn Jahre lang für Sie speichert. Und falls Sie das Chatgespräch spontan in einem Anruf fortsetzen möchten, ist das gar kein Problem.

Abos und Preise

Bei Meetings & Chat stehen drei kostenpflichtige Abos und ein kostenfreies Abo zur Wahl.

Basic

Die Basic-Variante bietet Ihnen einen ordentlichen Funktionsumfang zum unschlagbaren Preis von null Euro. Natürlich müssen Sie auf manche Extras verzichten, aber selbst mit dieser »abgespeckten« Version lässt sich schon ganz gut arbeiten:

- ✓ Durchführung von Meetings mit bis zu 100 Teilnehmern und einer Dauer von maximal 40 Minuten (*Hinweis:* Für Bildungseinrichtungen, die von der COVID-19-Pandemie betroffen sind, wurde das Zeitlimit vorübergehend aufgehoben.)
- ✓ Unbegrenzte Anzahl von Meetings
- ✓ Gruppenchat und Dateiversand
- ✓ Aufsplittung eines Meetings in separate Einzelsitzungen
- ✓ Brainstorming und gemeinsame Notizen mit virtuellem Whiteboard
- ✓ Bildschirmfreigabe (auch mehrere Bildschirme)
- ✓ Teilnahme an Meetings per Telefon

In Kapitel 3 schauen wir uns diese Funktionen genauer an.

Sollte Ihnen der kostenlose Funktionsumfang nicht genügen, gibt es derzeit drei kostenpflichtige Abovarianten, die ich im weiteren Verlauf als »Premiumabos« bezeichne:

- ✓ Pro
- ✓ Business
- ✓ Enterprise bzw. Enterprise Plus

Außerdem bietet Zoom Optionen speziell für Entwickler, für das Bildungswesen sowie für Einrichtungen im Bereich Telemedizin. (Um ein konkretes Angebot zu erhalten, müssten Sie sich an die Vertriebsabteilung von Zoom wenden.)



Kaufen Sie nicht die Katze im Sack. Schauen Sie sich erstmal alle Funktionen an und testen Sie die kostenlose Variante, so wie Sie dies bei anderen Abonnements oder Produkten auch tun würden.

Pro

Dies ist die günstigste Premiumvariante. Ein Pro-Abo eignet sich für kleine Teams und bietet zusätzlich zum Funktionsumfang des Basic-Abos unter anderem folgende Vorteile:

- ✓ Meeting-Zeitdauer von max. 24 Stunden
- ✓ Berichte zu Nutzungstrends
- ✓ Delegation der Meeting-Organisation (die ausgewählte Person muss ebenfalls mindestens eine Pro-Lizenz besitzen)
- ✓ Festlegung einer persönlichen Meeting-ID (PMI)
- ✓ 1 GB Speicherplatz für Ihre Dateien in der Cloud

- ✓ Zuweisung verschiedener Benutzerrollen und -berechtigungen
- ✓ Admin-Optionen zur Verwaltung der verfügbaren Funktionen für andere Benutzer in Ihrem Unternehmen

Das Pro-Abo erhalten Sie derzeit für 13,99 € pro Monat und Lizenz bei monatlicher Abrechnung oder für 11,66 € pro Monat und Lizenz bei jährlicher Abrechnung (also 139,90 € pro Jahr).

Business

Die nächsthöhere Variante ist das Business-Abo, das den vollen Funktionsumfang des Pro-Abos umfasst sowie einige weitere Vorteile. Zum Beispiel:

- ✓ Durchführung von Meetings mit bis zu 300 Teilnehmern
- ✓ Technischer Support auch per Telefon
- ✓ Zugriff auf das Zoom-Dashboard mit Informationen für Administratoren zu generellen Nutzungstrends und laufenden Meetings
- ✓ Festlegung einer eigenen Webadresse (zum Beispiel *IhrUnternehmensname.zoom.us*)
- ✓ Automatisches Hinzufügen von Benutzern zu Ihrem Konto anhand von E-Mail-Domänen
- ✓ Automatische Erstellung von Transkripten

Das Business-Abo erhalten Sie derzeit ab 189,90 € pro Monat mit zehn Lizenzen bei monatlicher Abrechnung oder ab 158,25 € pro Monat mit zehn Lizenzen bei jährlicher Abrechnung (also 1.899,00 € pro Jahr).

Enterprise

Als dritte Premiumvariante gibt es das Enterprise-Abo mit folgenden Vorteilen zusätzlich zum vollen Funktionsumfang des Business-Abos:

- ✓ Durchführung von Meetings und Webinaren mit bis zu 500 Teilnehmern
- ✓ Unbegrenzter Speicherplatz für Ihre Dateien
- ✓ Eigener Ansprechpartner (*Customer Success Manager*)
- ✓ Einblicke durch die Geschäftsleitung von Zoom in die Produktplanung und Strategie
- ✓ Rabatte auf andere Produkte von Zoom

Das Enterprise-Abo ist ab 189,90 € pro Jahr und Lizenz erhältlich, wobei Ihr Unternehmen mindestens 100 Lizenzen erwerben muss (also 18.990,00 € pro Jahr). Um ein konkretes Angebot zu erhalten, müssen Sie die Vertriebsabteilung kontaktieren. Es ist davon auszugehen,

dass der Gesamtpreis mit zunehmender Anzahl an Lizenzen steigt, man Ihnen aber beim Preis pro Lizenz einen gewissen Nachlass gewähren wird. (Zumindest habe ich diese Erfahrung im Laufe der Jahre mit anderen Softwareanbietern gemacht.)

Für besonders anspruchsvolle Unternehmen hält Zoom übrigens noch eine Option parat: *Enterprise Plus*. Bei dieser Variante können Sie Meetings und Webinare mit bis zu 1000 Teilnehmern durchführen. Sie müssen allerdings mindestens 2500 Lizenzen erwerben und das Abonnement für mindestens zwei Jahre abschließen. Ein konkretes Angebot erhalten Sie auch hier wieder direkt von der Vertriebsabteilung.

Add-ons

Da unterschiedliche Benutzer auch unterschiedliche Anforderungen haben, bietet Zoom diverse Add-ons, mit denen Sie Ihr Abo individuell anpassen können. Für Meetings stehen zum Beispiel folgende Add-ons zur Wahl:

- ✓ **Webinar:** Im nächsten Abschnitt und in Kapitel 7 erfahren Sie mehr zu Webinaren.
- ✓ **Zoom Rooms:** Der Abschnitt *Zoom Rooms* weiter hinten in diesem Kapitel liefert eine kurze Einführung. Detaillierte Erläuterungen enthält dann Kapitel 9.
- ✓ **Großes Meeting:** Dieses Add-on ermöglicht es Benutzern, Meetings mit bis zu 500 oder 1000 Teilnehmern zu veranstalten (je nach Lizenz des Kunden). Als Inhaber oder Administrator eines Pro-Abos können Sie diese Option ganz einfach zu Ihrer monatlichen oder jährlichen Rechnung hinzubuchen.
- ✓ **Optionen für Audiokonferenzen:** Falls Sie Ihren Angestellten, Kunden oder Interessenten (vor allem jenen im Ausland) weitere Optionen zur Teilnahme an Ihren Meetings bieten möchten, können Sie Ihr Abo um gebührenfreie und gebührenpflichtige Einwahlnummern sowie um Optionen für ausgehende Anrufe ergänzen.
- ✓ **Cloud-Aufzeichnung:** Sollte Ihnen der standardmäßige Speicherplatz Ihrer Abovariante nicht ausreichen, können Sie zusätzlichen Cloud-Speicher bestellen. Sie brauchen also nicht zu einem teureren Abo wechseln, nur um diese einzelne Option an Ihre Bedürfnisse anzupassen.

Videowebinare

Selbst wenn Sie von Computern und moderner Kommunikationstechnik null Ahnung haben, können Sie mit diesem Service von Zoom problemlos interaktive, ansprechende Vorträge oder Schulungen per Internet abhalten. Als Organisator stehen Ihnen intuitiv verständliche Bedienelemente zur Verfügung. Und auch bei der Teilnehmerzahl haben Sie ausreichend Spielraum. Derzeit können bei den normal buchbaren Optionen bis zu 100 aktive Diskussionsteilnehmer und bis zu 10.000 passive Zuschauer an Ihrem Webinar teilnehmen.

Wesentliche Funktionen und Vorteile

Die Videowebinare von Zoom überzeugen vor allem durch die folgenden Funktionen:

- ✓ **Aufzeichnung:** Ihre Onlineveranstaltungen können Sie automatisch aufzeichnen lassen, um sie später erneut anzuschauen oder zu veröffentlichen.
- ✓ **Live-Streaming an beliebte Services von Drittanbietern:** Sofern Sie nicht hinter dem Mond leben, haben Sie sicher schon mitbekommen, dass sich Millionen von Menschen jeden Tag Liveübertragungen auf *Facebook Live* und *YouTube Live* anschauen. Damit Sie das zu Ihrem Vorteil nutzen und weitere Zuschauer gewinnen können, unterstützt Zoom das Live-Streaming von Webinaren auf diesen Portalen.
- ✓ **Berichterstellung:** Angenommen, Ihr Unternehmen möchte Webinare als Vertriebs-tool einsetzen. Dank der Berichtsfunktion können Sie sich zum Beispiel Statistiken zu Anmeldungen, Teilnehmern, Kurzumfragen und Teilnehmerinteraktionen anzeigen lassen. Mithilfe dieser Daten können Sie Leads für Ihr Unternehmen einfacher qualifizieren.
- ✓ **Integration in andere Unternehmenssysteme:** Zahlreiche Unternehmen nutzen Webinare zur Leadgenerierung. Das heißt, sie präsentieren in diesen Webinaren ihre Produkte oder Services in der Hoffnung, dass aus den Interessenten zahlende Kunden werden. Zu diesem Zweck sollten sich die Daten zu den WebinarTeilnehmern schnell und unkompliziert in typische CRM-Anwendungen wie *Marketo* und *Salesforce* übernehmen lassen. Mit Zoom ist dies kein Problem.
- ✓ **Hohe Sicherheit:** Zoom schützt alle Anmeldeinformationen und Webinar-daten vor unbefugtem Zugriff. Momentan unterstützt Version 5.1.1 von Meetings & Chat den *Advanced Encryption Standard (AES)* mit 256-Bit-Verschlüsselung. (Kapitel 8 widmet sich dem Thema Datenschutz im Detail.)

Abos und Preise

Die Abo- und Lizenzierungsoptionen von Zoom sind äußerst flexibel, denn Sie müssen nur für so viele Lizenzen bezahlen, wie Sie wirklich benötigen.

Leider hat diese Flexibilität einen Nachteil: Die Preise für Videowebinare sind ein klitzeklein wenig verwirrend, da sie nicht als eigenständiger Service, sondern nur als Add-on gebucht werden können. (Nur Zoom Rooms stellt hier eine Ausnahme dar – mehr dazu im nächsten Abschnitt.)

Um also Videowebinare durchführen zu können, müssen Sie zuerst eines der vorn beschriebenen Premiumabos für Meetings & Chat abschließen und dann das Add-on »Webinar« auswählen. (Alternativ können Sie auf der Website von Zoom in der Preisübersicht direkt zur Registerkarte ZOOM-VIDEOWEBINARE wechseln und Ihre gewünschte Option wählen – dann wird in der Bestellübersicht automatisch ein Abo für Meetings & Chat hinzugefügt.) Die Abrechnung erfolgt pro Moderator (auch als *Host* bezeichnet). Derzeit ist das Add-on mit einem Moderator ab 37,00 € pro Monat bei monatlicher Abrechnung beziehungsweise ab 30,83 € pro Monat bei jährlicher Abrechnung erhältlich. Je mehr Moderatoren, desto höher der monatliche oder jährliche Preis. Gleiches gilt für die Anzahl an Teilnehmern.

Produkte von Zoom mit Einrichtungsaufwand

Nun schauen wir uns die beiden Produkte an, die mehr Aufwand bei der erstmaligen Einrichtung erfordern: *Zoom Rooms* und *Zoom Phone*. Im Gegensatz zu den vorigen beiden Produkten müssen Sie sich eventuell zusätzliche Hardware besorgen, um alle Funktionen verwenden zu können. Ein MacBook Air, Microsoft Surface Pro 7 oder ein anderes modernes Smartphone allein genügt also nicht.



Stürzen Sie sich aber nicht gleich in Unkosten. Fragen Sie lieber erstmal bei der IT-Abteilung Ihres Unternehmens nach, ob man nicht vielleicht vorhandene Bildschirme, Lautsprecher oder andere Geräte so konfigurieren könnte, dass sich Zoom Rooms und Zoom Phone nutzen lassen.



Auch mit Hardware der Spitzenklasse können diese Produkte von Zoom keine Wunder vollbringen. Falls der Internetempfang an Ihrem Unternehmensstandort zu schwach oder instabil ist, sollten Sie Ihre Erwartungen an Zoom Rooms und Zoom Phone sofort runterschrauben.

Zoom Rooms

Mit Meetings & Chat und Videowebinaren können Sie auf ziemlich zuverlässige Weise videobasierte Besprechungen oder Vorträge abhalten. Angenommen, Sie befinden sich in Timbuktu, Ihr Chef ist gerade in Montreal und Ihr Kunde sitzt irgendwo in Kolumbien – dann ist so eine virtuelle Videokonferenz prima, auch wenn es sich nicht so anfühlt, als ob Sie im selben Raum säßen.

Nun nehmen Sie aber mal an, Sie und Ihr Chef halten sich im selben Gebäude auf. Sie möchten sich in einem aufgemotzten Konferenzraum treffen und dort Mark aus London, Miriam aus Israel und Pavel aus Warschau zuschalten, um gemeinsam an einem Projekt zu arbeiten. Und zwar mit mehr Optionen als nur einer simplen Bildschirmfreigabe und Videoübertragung.

Auch andere Angestellte in Ihrem Unternehmen möchten regelmäßig solche interaktiven Besprechungen mit allem technischen Drum und Dran in speziell dafür vorgesehenen Konferenzräumen durchführen. Oder vielleicht hält Ihr Unternehmen ja öfter Onlineschulungen für das Personal oder Neuzugänge ab?

In all diesen Szenarien würde Meetings & Chat Ihren Anforderungen möglicherweise nicht mehr genügen. Und da kommt Zoom Rooms ins Spiel.

Wesentliche Funktionen und Vorteile

Zoom Rooms macht aus herkömmlichen Konferenzräumen viel funktionsstärkere, interaktive Arbeitsumgebungen für gemeinsame Projekte und Teamwork. Man könnte quasi sagen, Zoom Rooms ist eine gedopte Version von Meetings & Chat.

Aufzeichnung Ihrer Meetings

Wie schon bei Meetings & Chat können Sie auch bei Zoom Rooms aufzeichnen, was in den virtuellen Konferenz- und Schulungsräumen Ihres Unternehmens so vor sich geht.

Vereinfachte Wartung

Viele IT-Abteilungen tun sich schwer damit, die vorhandenen Audio- und Videosysteme ihrer Unternehmen auf dem aktuellen Stand zu halten. Im Gegensatz zu vielen seiner Vorgänger erfordert Zoom Rooms nur wenig Aufwand für die Wartung der Software und Hardware.

Whiteboards und Kommentarfunktion

Lassen Sie in Besprechungen öfter Ihren Gedanken freien Lauf? Fällt Ihnen das Brainstorming mit Ihrem Team leichter, wenn Sie die Inhalte und Ideen visuell vor sich sehen? Wünschen Sie sich bei der Planung eines neuen Produkts oder bei der Analyse eines komplexen technischen Problems mehr Möglichkeiten als nur rudimentäre Notizen auf dem Bildschirm?

Dann dürften Ihnen die interaktiven Whiteboard-Optionen von Zoom Rooms gefallen:

- ✓ Teilnehmer können gleichzeitig Notizen auf dem Whiteboard machen, ohne darauf warten zu müssen, dass der virtuelle Stift an sie weitergereicht wird.
- ✓ Es lassen sich bis zu 12 virtuelle Whiteboards parallel nutzen.
- ✓ Die Whiteboard-Sitzung kann gespeichert und an Kollegen oder Kunden weitergeleitet werden.

Drahtlose Bildschirmfreigabe

Sie können problemlos mehrere Desktops gleichzeitig in Ihrem Konferenzraum freigeben. Die Besprechungsteilnehmer und Moderatoren profitieren von einer Vielzahl an Optionen zur drahtlosen Freigabe von Bildschirmhalten.

Integration in vorhandene AV-Systeme

Hat Ihr Unternehmen vielleicht schon ein teures audiovisuelles System in den Konferenzräumen installiert? Dann lässt sich Zoom Rooms je nach Konfiguration möglicherweise sogar in dieses System integrieren. Ihr Unternehmen braucht seine aktuelle Ausstattung also nicht auf den Müll zu werfen.

Vereinfachte Planung

Um einen Raum für einen bestimmten Termin zu reservieren, müssen Sie einfach nur auf einen physischen Bildschirm an der Tür des Zoom-Konferenzraums tippen. Dann öffnet sich ein Terminplan für den Raum mit allen verfügbaren Zeitfenstern. (Natürlich kann die Terminbuchung auch in der Zoom-Software erledigt werden.)

Garantierte Systemverfügbarkeit

Zoom garantiert seinen Kunden eine 99,99-%ige Verfügbarkeit von Zoom Rooms. Soll heißen: Im Verlauf eines Jahres ist der Service für maximal rund neun Stunden nicht erreichbar.

Der Fairness halber sei erwähnt, dass dieser Wert in der Branche keine Seltenheit ist. Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, Google und das Konkurrenzprodukt Slack können allesamt mit ähnlichen Systemverfügbarkeiten aufwarten.

Abos und Preise

Zoom Rooms können Sie als eigenständiges Produkt abonnieren, also ohne den Kauf weiterer Services von Zoom.

Derzeit kostet das Abo für einen Raum 46 € pro Monat. Wie bei den anderen Produkten können Sie auch bei Zoom Rooms ein paar Euro sparen, wenn Sie die jährliche Abrechnung wählen – dann kostet Sie ein Raum monatlich nur 39,08 € (469 € pro Jahr).

Zumindest theoretisch besteht keine Einschränkung, wie viele Teilnehmer es pro Raum geben darf. Wenn Sie 2112 Leute für eine Schulung in einen Ihrer Konferenzräume zwingen möchten – nur zu! Zoom hat nichts dagegen.

Zwei Extras für Zoom Rooms

Je nach Anforderungen und vorhandener Videokonferenzausstattung Ihres Unternehmens könnten Sie noch zwei ergänzende Lösungen interessieren:

- ✓ Konferenzraum-Connector
- ✓ Zoom Rooms für Touch

Konferenzraum-Connector

Angenommen, Sie arbeiten für die Firma Brainpower Technologies (BPT). Vor fünf Jahren hat BPT eine umfangreiche Telekommunikationsanlage angeschafft (herkömmliche Telefone, Lautsprecher, Telefone mit Videofunktion und all so was). Als Anbieter hat BPT meinetwegen Cisco oder einen vergleichbaren Branchenvertreter gewählt. Installation und Einrichtung haben ganz gut geklappt und die Geräte und Dienste werden immer noch genutzt. Allerdings beklagen inzwischen viele Angestellte den mangelnden Funktionsumfang. Manche Geräte sind schon etwas in die Jahre gekommen und die Software ist teils zu kompliziert oder die Gesprächsqualität lässt zu wünschen übrig. Außerdem können Sie Konferenzschaltungen nicht so einfach aufzeichnen, geschweige denn speichern.

Sie schildern das Problem Ihrem technischen Leiter. Und im Prinzip stimmt er Ihnen auch zu. Da aber das AV-System an sich noch funktioniert, verbietet sich ein Komplettaustausch. Das gibt Ihr Budget einfach nicht her. Was nun?

Abhilfe schafft hier ein sogenannter Konferenzraum-Connector. Dieses Tool ermöglicht es einer Firma wie BPT, Zoom-Videogespräche über das vorhandene Konferenzraumsystem

durchzuführen. Anders ausgedrückt: Das vorhandene System wird mit der Cloud verbunden und die Angestellten von BPT können ab sofort die benutzerfreundliche Software von Zoom verwenden.

Zoom Rooms für Touch

Bestimmt haben Sie in den letzten Jahren schon den ein oder anderen Touchscreen benutzt, sei es auf Ihrem Smartphone oder an Ihrer Kaffeemaschine oder an irgendeinem öffentlichen Automaten. Auf Ihrem Fernsehbildschirm oder großen Computermonitor drücken Sie aber nicht rum, oder?

Zoom Rooms für Touch ist eine Erweiterung von Zoom Rooms, mit der Sie die Funktionen der App auf großen, interaktiven Bildschirmen nutzen können. Das hat diverse Vorteile für Teamprojekte:

- ✓ Sie können im Handumdrehen eine Sitzung mit Ihrem gesamten Team starten und alle Inhalte werden erstaunlich flüssig in hoher Qualität übertragen.
- ✓ Der viel größere Bildschirm (im Vergleich zum kleinen Laptop-Display) erleichtert Skizzierungen und Brainstorming.
- ✓ Die Bildschirminhalte und das Whiteboard können von allen Teammitgliedern bearbeitet werden.

In Kapitel 9 finden Sie weitere Informationen zu Zoom Rooms, verfügbaren Add-ons und der dazu nötigen Hardware.

Zoom Phone

Haben Sie noch ein Festnetztelefon? Zu Hause vielleicht nicht mehr, aber auf Arbeit bestimmt, oder?

Die klassischen Schreibtischtelefone werden zwar seltener, aber es gibt sie noch. Schließlich soll ja nicht jeder dahergelaufene Vertreter oder Geschäftspartner Ihre Handynummer bekommen. Auch Callcenter könnten ohne ein eigenes Telefon an jedem Arbeitsplatz dichtmachen. Kurz gesagt: Millionen von Unternehmen möchten ihren Angestellten aus unterschiedlichsten Gründen immer noch Schreibtischtelefone bereitstellen. Zoom Phone bietet hier eine moderne Lösung.

Wesentliche Funktionen und Vorteile

Das letzte Produkt, das wir uns hier anschauen, ist im Wesentlichen eine Hightech-Version der klassischen Telefonanlage. Durch seine clevere Software und die zugrunde liegende Technik (mal wieder das Cloud-Computing) ist Zoom Phone früheren VoIP-Lösungen deutlich überlegen.

- ✓ **Zentralisierte Verwaltung:** Administratoren können im Handumdrehen Benutzer verwalten und neu hinzufügen. Das Dashboard von Zoom Phone liefert ihnen außerdem einen Überblick mit wichtigen Informationen zu allen Gesprächen der Benutzer.

Obendrein erlauben Visualisierungen eine schnelle Beurteilung der Gesprächsqualität. So kann das Unternehmen potenzielle Störungen genauer unter die Lupe nehmen.

- ✓ **Sicherheit und Zuverlässigkeit:** Zoom hat diverse Sicherheitsmechanismen implementiert, damit alle Gespräche via Zoom Phone ohne unbefugte Zuhörer stattfinden können.
- ✓ **Herkömmliche Telefonfunktionen:** Im geschäftlichen Umfeld spielen Anrufbeantworter immer noch eine wichtige Rolle. Auch die Aufzeichnung von Telefonaten ist oft nötig. Beide Funktionen werden von Zoom Phone unterstützt.
- ✓ **Anrufweiterleitung:** Bei Bedarf können Unternehmen Anrufe aus einer Warteschleife schnell und effizient an verfügbare Assistenten oder Servicemitarbeiter weiterleiten. Ohne diese Funktionalität wäre Zoom Phone für moderne Callcenter nutzlos.

Abos und Verfügbarkeit

Ebenso wie Videowebinare ist auch Zoom Phone als Add-on für Meetings & Chat verfügbar. Direkt abonnieren können Sie den Service bisher aber nur mit Tarifen für Nordamerika (USA/Kanada). Sollten Sie Zoom mit einer Telefonnummer aus dieser Region nutzen wollen, müssten Sie wie bei den Webinaren erst ein Premiumabo von Meetings & Chat auswählen und dann Zoom Phone hinzubuchen. Das Abo enthält zum Beispiel eine inländische Durchwahlnummer und feste Tarife für Inlands- und Auslandsgespräche.

Für über 40 weitere Länder, inklusive Deutschland, gibt es zumindest die sogenannte »globale Option« (<https://zoom.us/docs/de-de/zoomphone/global-coverage.html>). Dieses Abo umfasst eine inländische Durchwahlnummer pro Lizenz und unbegrenzte Inlandsgespräche im gewählten Land zum Monatsstarif. Zur Buchung müssten Sie die Vertriebsabteilung von Zoom kontaktieren.

Ihre Kenntnisse zu Zoom im Web erweitern

Verfolgen Sie aktuelle Informationen und Neuerungen bei Zoom

Bonuskapitel

Zehn weiterführende Ressourcen zu Zoom

Im Verlauf dieses Buches sollte deutlich geworden sein, dass Zoom ein sehr solides und dynamisches Produktpaket für unterschiedlichste Kommunikationsbedürfnisse entwickelt hat. Obendrein kommen ständig neue Funktionen und Erweiterungen hinzu.

Damit Sie keine aktuellen Entwicklungen verpassen und sich auch mit Funktionen befassen können, für die in *Zoom für Dummies* kein Platz mehr war, bietet dieses letzte Kapitel eine kurze Übersicht mit weiterführenden Ressourcen im Web. Und zwar sortiert nach zwei Kategorien:

- ✓ Ressourcen für normale Benutzer
- ✓ Ressourcen für Entwickler

Ressourcen für normale Benutzer

Seien Sie beruhigt, falls Sie sich das ein oder andere Detail aus diesem Buch nicht merken konnten. Damit stehen Sie nicht allein da. Als ich mich nämlich bei meinen Recherchen zu diesem Buch auch mit einigen Angestellten von Zoom unterhielt, verriet mir einer von ihnen, dass es im gesamten Unternehmen wohl höchstens zwei Zoomies gäbe, die aus dem Kopf jede einzelne Funktion von Zoom erklären könnten.

Die Ressourcen in diesem Abschnitt helfen Ihnen hoffentlich, Zoom optimal für Ihre Zwecke einzusetzen und bei Schwierigkeiten entweder selbst eine Lösung oder eine geeignete Anlaufstelle im Web zu finden.

Support von Zoom

<https://support.zoom.us/hc/de>

Dieser Link führt Sie zum Help Center von Zoom, das in diesem Buch schon häufiger erwähnt wurde. Dort können Sie die vorhandenen Hilfethemen durchstöbern und vielleicht selbst eine Antwort auf Ihre Frage finden.

Noch nicht alle Seiten wurden ins Deutsche übersetzt. Manchmal führt ein Link ins Leere oder er leitet Sie zur englischen Version eines Artikels weiter. Auch einige in diesem Buch erwähnte Hilfeseiten sind bisher nur auf Englisch verfügbar. (Sobald sich das ändert, brauchen Sie bloß in der jeweiligen URL `en-us` durch `de` zu ersetzen, um zur deutschen Version zu gelangen. Alternativ gibt es ganz unten auf der Seite auch eine Sprachauswahl.)

Die Themen im Help Center sind nach Kategorien sortiert:

- ✓ Erste Schritte
- ✓ Audio, Video, Freigabe
- ✓ Meetings und Webinare
- ✓ Zoom Phone
- ✓ Konto und Verwaltung
- ✓ Zoom Rooms
- ✓ H.323/SIP
- ✓ Nachrichtenübermittlung
- ✓ Integration
- ✓ On-Premise

Sollten Sie die Lösung für ein technisches Problem nicht selbst finden, können Sie sich auch direkt an den Support wenden. Wann und wie Sie den Support erreichen und welche Ressourcen Ihnen je nach Aboversion zur Verfügung stehen, erfahren Sie auch im Help Center: <https://support.zoom.us/hc/de/articles/201362003>.



Falls Sie nicht wissen, in welcher Kategorie sich die Antwort auf Ihre Frage versteckt, geben Sie einfach oben auf der Seite im Suchfeld ein Schlüsselwort oder eine Wortgruppe ein – Ihnen werden dann relevante Artikel im Help Center angezeigt.

Live-Training von Zoom

<https://support.zoom.us/hc/de/articles/360029527911>

Zoom wünscht sich natürlich, dass seine Kunden die Produkte erfolgreich einsetzen und weiterempfehlen. Mund-zu-Mund-Propaganda ist schließlich immer noch die preiswerteste Wiley-VCH GmbH, Zoom für Dummies, 9783527718399

Form der Werbung. Mit diesem Ziel im Hinterkopf bietet Zoom kostenlose, interaktive Live-Schulungen für seine verschiedenen Produkte an. Manche dieser Webinare richten sich an Anfänger und manche an Fortgeschrittene. Und einige Veranstaltungen gibt es sogar auf Deutsch.

Falls Sie ein Webinar verpasst haben, finden Sie auf der Seite auch ein paar aufgezeichnete Schulungen. (Da sich dieses Angebot für deutschsprachige Zoom-Benutzer im Aufbau befindet, führen einige Links manchmal ins Leere. Wechseln Sie gegebenenfalls zur englischen Version. Selbst wenn Ihnen die Sprache nicht liegt, können Sie vielleicht aus den Videos trotzdem die ein oder andere Information mitnehmen.)

Zoom auf YouTube

<https://www.youtube.com/user/ZoomMeetings>

Auch auf YouTube gibt es bereits eine umfangreiche Sammlung mit Videos von und über Zoom. Der obige Link führt zum eigenen Kanal des Unternehmens. Die meisten der Videos sind auf Englisch. Es gibt aber auch eine kurze Wiedergabeliste mit Videos speziell für deutschsprachige Zuschauer: bit.ly/zoom-yt-ger.



Zoom veröffentlicht seine Videos häufig an mehreren Stellen im Web. Falls Ihnen ein bestimmtes YouTube-Video bekannt vorkommt, haben Sie es vielleicht schon anderswo gesehen.



Aufgrund des rasant gewachsenen Benutzerkreises gibt es inzwischen auch zahlreiche deutschsprachige Videos von anderen Unternehmen, Beratern oder Privatpersonen mit Tipps und Tricks für Videokonferenzen mit Zoom. Suchen Sie auf YouTube zum Beispiel nach »Zoom-Anleitung« oder »Tipps für Zoom« und stöbern Sie durch die gefundenen Videos.

Apps für Zoom

<https://marketplace.zoom.us>

In Kapitel 6 wurde erklärt, wie Zoom die Funktionalität seiner eigenen Produkte durch Apps von Drittanbietern erweitert. Solche Apps für beliebte Dienste wie Slack, Gmail, Microsoft Outlook und viele mehr finden Sie auf dem App-Marktplatz von Zoom.

Blog von Zoom

<https://blog.zoom.us/de/>

So ziemlich jedes Unternehmen, das etwas auf sich hält, ergänzt seine Website um ein Blog, in dem regelmäßige Artikel die eigenen Produkte näher vorstellen oder aktuelle Informationen über das Unternehmen bieten. Zoom ist keine Ausnahme. In diesem Blog werden beispielsweise diverse Zoom-Funktionen erklärt oder unterschiedliche Produkte gegenübergestellt und natürlich auch die neuesten Bekanntmachungen der Chefetage zusammengefasst.

Wiley-VCH GmbH, Zoom für Dummies, 9783527718399

4 Zoom für Dummies

Erfreulicherweise gibt es sogar einige deutschsprachige Beiträge. Sollten Sie auch die englischsprachigen Artikel lesen wollen, können Sie oben rechts auf der Seite jederzeit die Sprache wechseln. Oder Sie öffnen direkt den folgenden Link: <https://blog.zoom.us/>.

Zoomtopia

<https://www.zoomtopia.com>

Bei Zoomtopia handelt es sich um eine jährliche Konferenz für Benutzer, Entwickler und Partner aus der ganzen Welt. Das Programm umfasst zahlreiche Vorträge zu einer Vielfalt an Themen rund um Zoom, die Sie sich auch im Nachhinein als On-Demand-Videos anschauen können. Aufgrund der COVID-19-Pandemie findet die diesjährige Veranstaltung im Oktober 2020 nur virtuell statt, dafür aber kostenlos. Wie Zoomtopia in den kommenden Jahren ablaufen wird, bleibt abzuwarten.

Virtuelle Hintergründe für Zoom

<https://www.zoombackground.io>

In Kapitel 3 haben Sie gelernt, wie Sie während eines Meetings Ihr unaufgeräumtes Büro oder Wohnzimmer durch einen virtuellen Hintergrund ersetzen. Natürlich könnten Sie solche Hintergrundbilder auch selbst erstellen (ich nutze dafür gern [canva.com](https://www.canva.com)). Aber falls Ihnen dazu die Zeit und Designkenntnisse fehlen, finden Sie bei [zoombackground.io](https://www.zoombackground.io) eine kostenlose Sammlung mit Hunderten Bildern und Videos – manche davon eher seriös, andere eher nicht. Wenn Sie Lust haben, können Sie auch Ihre eigenen Kreationen hochladen.

Zoom auf Social-Media-Portalen

Zoom informiert Kunden und Interessenten regelmäßig über Produktaktualisierungen, Ankündigungen und technische Angelegenheiten. Die drei wichtigsten Social-Media-Portale, auf denen Zoom zu finden ist, sind in Tabelle 14.1 aufgeführt.

Name	Link
LinkedIn	https://bit.ly/zoom-li
Twitter	https://twitter.com/zoom_us
Facebook	bit.ly/zoom-fb3

Tabelle 14.1: Zoom auf Social-Media-Portalen

Ressourcen für Softwareentwickler

Falls Sie technisch versiert sind und zum Beispiel die native Funktionalität von Zoom auf innovative Weise erweitern möchten oder von Ihrem Unternehmen beauftragt wurden, Zoom in die hauseigene IT zu integrieren (siehe dazu auch Kapitel 6), bietet Zoom zum Glück ein ganzes Paket an hilfreichen Ressourcen, die viele Fragen von Entwicklern beantworten dürften.

Leitfäden für Entwickler

<https://marketplace.zoom.us/docs/guides>

In diesem speziellen Bereich des App-Marktplatzes von Zoom finden Sie diverse technische Dokumentationen, mit deren Hilfe Sie benutzerdefinierte Apps und Integrationen entwickeln können. Derzeit sind diese Seiten leider nur auf Englisch verfügbar.

Entwicklerforen

<https://devforum.zoom.us>

Selbst der cleverste Softwareentwickler braucht ab und an etwas Hilfe bei kniffligen Projekten. In den Entwicklerforen von Zoom können Sie technische Fragen stellen und ältere Beiträge von anderen Entwicklern nach Lösungen für Ihr Problem durchstöbern. Wie so oft in Foren dieser Art findet die Kommunikation in englischer Sprache statt.