
**Skype for Business
Online zusammenarbeiten**

Reinhold Gaugler

1. Ausgabe, 2. Aktualisierung, Dezember 2017

ISBN 978-3-86249-450-7

SKYPE2015AN

HERDT

Impressum

Matchcode: SKYPE2015AN

Autor: Reinhold Gaugler

Redaktion: Andrea Weikert

Produziert im HERDT-Digitaldruck

1. Ausgabe, 2. Aktualisierung, Dezember 2017

HERDT-Verlag für Bildungsmedien GmbH

Am Kümmerling 21-25

55294 Bodenheim

Internet: www.herd.com

E-Mail: info@herdt.com

© HERDT-Verlag für Bildungsmedien GmbH, Bodenheim

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlags reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Dieses Buch wurde mit großer Sorgfalt erstellt und geprüft. Trotzdem können Fehler nicht vollkommen ausgeschlossen werden. Verlag, Herausgeber und Autoren können für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen.

Wenn nicht explizit an anderer Stelle des Werkes aufgeführt, liegen die Copyrights an allen Screenshots beim HERDT-Verlag. Sollte es trotz intensiver Recherche nicht gelungen sein, alle weiteren Rechteinhaber der verwendeten Quellen und Abbildungen zu finden, bitten wir um kurze Nachricht an die Redaktion.

Die in diesem Buch und in den abgebildeten bzw. zum Download angebotenen Dateien genannten Personen und Organisationen, Adress- und Telekommunikationsangaben, Bankverbindungen etc. sind frei erfunden. Eventuelle Übereinstimmungen oder Ähnlichkeiten sind unbeabsichtigt und rein zufällig.

Die Bildungsmedien des HERDT-Verlags enthalten Verweise auf Webseiten Dritter. Diese Webseiten unterliegen der Haftung der jeweiligen Betreiber, wir haben keinerlei Einfluss auf die Gestaltung und die Inhalte dieser Webseiten. Bei der Bucherstellung haben wir die fremden Inhalte daraufhin überprüft, ob etwaige Rechtsverstöße bestehen. Zu diesem Zeitpunkt waren keine Rechtsverstöße ersichtlich. Wir werden bei Kenntnis von Rechtsverstößen jedoch umgehend die entsprechenden Internetadressen aus dem Buch entfernen.

Die in den Bildungsmedien des HERDT-Verlags vorhandenen Internetadressen, Screenshots, Bezeichnungen bzw. Beschreibungen und Funktionen waren zum Zeitpunkt der Erstellung der jeweiligen Produkte aktuell und gültig. Sollten Sie die Webseiten nicht mehr unter den angegebenen Adressen finden, sind diese eventuell inzwischen komplett aus dem Internet genommen worden oder unter einer neuen Adresse zu finden. Sollten im vorliegenden Produkt vorhandene Screenshots, Bezeichnungen bzw. Beschreibungen und Funktionen nicht mehr der beschriebenen Software entsprechen, hat der Hersteller der jeweiligen Software nach Drucklegung Änderungen vorgenommen oder vorhandene Funktionen geändert oder entfernt.

Bevor Sie beginnen ...	4	7 Onlinebesprechungen	57
1 Einsatzmöglichkeiten von Skype for Business	6	7.1 Grundlagen zu Onlinebesprechungen	57
1.1 Was ist Skype for Business?	6	7.2 Übersicht der wichtigsten Teilnehmerfunktionen	61
1.2 Vorteile und Funktionen von Skype for Business	7	7.3 Besprechungen aufzeichnen	62
2 Skype for Business kennenlernen	9	7.4 Bildschirm/Programm freigeben bzw. steuern	63
2.1 Skype for Business starten	9	7.5 PowerPoint-Präsentationen durchführen	65
2.2 Die Anwendungsfenster von Skype for Business	10	7.6 Ein Whiteboard verwenden	66
2.3 Skype for Business beenden	14	7.7 Funktionsüberblick für Whiteboard und Präsentation	68
3 Der Schnelleinstieg in Skype for Business	15	7.8 Umfragen	69
3.1 Kontakte finden und Anwesenheitsinformationen angeben	15	7.9 Eine Onlinebesprechung in Outlook planen	69
3.2 Unterhaltungen führen	16	7.10 Übungen	70
3.3 Mit Skype for Business telefonieren	18	8 Besprechung mit externen Personen	72
3.4 Eingehende Unterhaltungen und Anrufe	20	8.1 Skype for Business Web App	72
4 Anwesenheitsinformationen und Kontakte	21	8.2 Anmeldung bei Skype for Business Web App	73
4.1 Anwesenheitsstatus und Standortangabe	21	9 Einstellungen in Skype for Business	74
4.2 Kontakte verwalten und finden	24	9.1 Skype for Business konfigurieren	74
4.3 Übungen	32	9.2 Audio- und Videoeinstellungen	79
5 Instant Messaging (IM)	33	Stichwortverzeichnis	82
5.1 Chatnachrichten versenden	33		
5.2 Dateien versenden und empfangen	35		
5.3 Übung	37		
6 Mit Skype for Business telefonieren	38		
6.1 Grundlagen	38		
6.2 Anrufe tätigen	38		
6.3 Anrufe entgegennehmen	41		
6.4 Aktionen während eines Anrufs	42		
6.5 Eine dauerhafte Anrufweiterleitung einrichten	45		
6.6 Teamanrufgruppen	47		
6.7 Stellvertretungen	49		
6.8 Voicemail	51		
6.9 Anrufprotokolle und entgangene Unterhaltungen	55		
6.10 Übungen	56		

Bevor Sie beginnen ...

Lernziele

Ziel des Buches ist, dass der Leser Skype for Business starten, verwenden und so einrichten kann, dass eine Echtzeit-Kommunikation mit anderen Skype for Business Anwendern in der Organisation ermöglicht wird. Es werden die Fachtermini des Programms und die Konfiguration der persönlichen Einstellungen sowie das tägliche Benutzen der Software vermittelt.

Für einen optimalen Lernerfolg verfügen Sie über folgende Kompetenzen:

- ✓ die Bedienung eines Computers (Dateisystem, Dateimanager, Maus, Tastatur, Standard-Programminstallation),
- ✓ das Anschließen von Mikrofon und Webcam oder alternativ eines Headsets,
- ✓ der Umgang mit Microsoft Outlook (E-Mail- bzw. Kalenderfunktionen) bzw. mit Microsoft PowerPoint (Präsentation durchführen),
- ✓ der Umgang mit einem Webbrowser.

Hinweise zu Soft- und Hardware

Die Beschreibungen in diesem Buch basieren auf Skype for Business unter dem Betriebssystem Windows 7 (64 Bit).

! In Abhängigkeit von Ihrem Betriebssystem (z. B. Windows 8.1) und Ihrer Bildschirmauflösung kann das Aussehen der Skype for Business-Fenster, der Taskleiste des Betriebssystems und der Symbole der Microsoft-Office-Programme von den Abbildungen im Buch abweichen.

Für die volle Funktionalität von Skype for Business sind ein installiertes Audiogerät (Mikrofon oder Headset) und ein Videogerät (Webcam) notwendig.

Beachten Sie, dass einzelne Funktionalitäten von Skype for Business von der Art der Konfiguration des Programms in Ihrer Organisation abhängig sind. Dies betrifft insbesondere die Beschreibungen zur Telefonie mit Skype for Business. Je nachdem, wie Ihr System eingerichtet ist, kann es sein, dass Ihnen einige der hier beschriebenen Funktionalitäten nicht oder in einer hiervon abweichenden Form zur Verfügung stehen.

Aufbau des Buchs

- ✓ Am Ende der meisten Kapitel finden Sie Übungsaufgaben zu den beschriebenen Themen.
- ✓ Am Ende des Buchs finden Sie ein Stichwortverzeichnis, in dem Themenbereiche und Fachbegriffe aufgelistet sind.

Konventionen

Damit Sie bestimmte Elemente auf einen Blick erkennen und zuordnen können, werden diese im Text durch eine besondere Formatierung hervorgehoben. So werden beispielsweise Bezeichnungen für Programmelemente wie Register oder Schaltflächen immer *kursiv* geschrieben und wichtige Begriffe **fett** hervorgehoben.

Kursivschrift

kennzeichnen alle vom Programm vorgegebenen Bezeichnungen für Schaltflächen, Dialogfenster, Symbolleisten etc., Menüs bzw. Menüpunkte (z. B. *Eigenschaften*), Internetadressen, Datei- und Verzeichnisnamen und vom Benutzer angelegte Namen.

Praxistipps



Warnhinweis

Weitere Medien von HERDT nutzen

Hat Ihnen das vorliegende Buch gefallen, besuchen Sie doch einmal unseren Webshop unter www.herdt.com.

Sie möchten beispielsweise ...

- ✓ SharePoint-Kenntnisse erwerben.
Hierzu empfehlen wir Ihnen das HERDT-Buch **SharePoint Foundation 2013 für Anwender** (Matchcode *SHPAN2013*).

1

Einsatzmöglichkeiten von Skype for Business

1.1 Was ist Skype for Business?

Skype for Business stellt eine **Kommunikationslösung** für Organisationen und Unternehmen dar, die folgende Kommunikationswege ermöglicht:

- ✓ Instant Messaging (Sofortnachrichten/Chatnachrichten in Echtzeit)
- ✓ Anwesenheitsfunktion (Anzeige des Anwesenheitsstatus)
- ✓ Komplette Telefonie am PC
- ✓ Audio-/Videokonferenzen (Online-Meetings)
- ✓ Präsentieren und Übertragen von Anwendungen bzw. des Desktops
- ✓ Vorführen von PowerPoint-Präsentationen und Verwendung eines Whiteboards

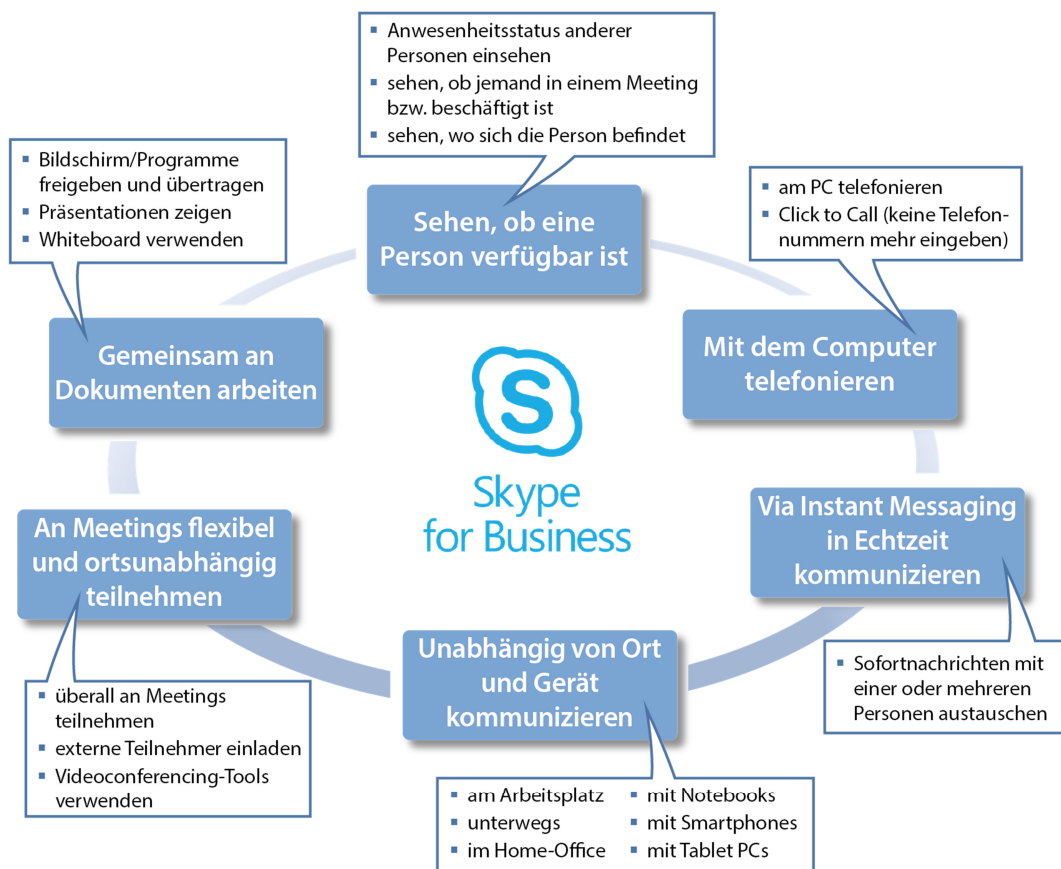
Die Kommunikation erfolgt hierbei über eine einheitliche, benutzerfreundliche Oberfläche und ist sowohl auf dem PC als auch im Browser und auf mobilen Endgeräten möglich.

Instant Messaging	Mit Instant Messaging können Sie in Echtzeit Sofortnachrichten (Chatnachrichten) übermitteln und Dateien übertragen.
Telefonie	Die Telefonfunktion ermöglicht je nach Einrichtung des Systems den kompletten Ersatz einer herkömmlichen Telefonanlage.
Audio-/Videokonferenzen	Wenn mehr als zwei Personen an einem Gespräch beteiligt sind, spricht man von einer Konferenz . Hierbei sind auch eine Videokonferenzen möglich, bei denen Sie Ihre Gesprächspartner nicht nur hören, sondern auch sehen können.
Desktop und Anwendungen übertragen	Skype for Business bietet komfortable Funktionen, um verschiedenste Inhalte zu präsentieren. Sie können ein Whiteboard nutzen, eine PowerPoint-Präsentation zeigen oder den Desktop bzw. Anwendungen übertragen, so als säßen Sie und die anderen Personen in einem Schulungs- bzw. Konferenzraum.
Anwesenheitsfunktion	Mit der Anwesenheitsfunktion (Präsenzfunktion) können Sie Ihren Anwesenheitsstatus transparent übermitteln, sodass jeder weiß, ob Sie gesprächsbereit oder beschäftigt, außer Haus, in einem Meeting etc. sind. Zusätzlich kann jeder Benutzer seinen derzeitigen Standort anzeigen lassen bzw. diesen manuell anpassen, wenn er dies wünscht. Sie können außerdem ein persönliches Profilbild erstellen und den Gesprächspartnern anzeigen.

Für die Nutzung von Skype for Business benötigen Sie einen Windows Client ab Windows 7 oder neuer. Zusätzlich ist ein Benutzerkonto auf einem Skype for Business Server oder ein Office 365 Benutzerkonto notwendig. Für die Nutzung der Onlinebesprechungen und der Telefonie ist ein Audiogerät (Mikrofon oder Headset) notwendig.

1.2 Vorteile und Funktionen von Skype for Business

Welche Vorteile ergeben sich durch den Einsatz?



Integration in vorhandene Anwendungen

- ✓ Programmübergreifender Zugriff auf Instant Messaging, Präsenz, Telefonie und Audio-/Video-/Webkonferenzen
- ✓ Zentrales Adressbuch für Microsoft Skype for Business und Microsoft-Office-Anwendungen
- ✓ Kontextbezogene Kommunikation in den meistgenutzten Anwendungen, einschließlich Microsoft Outlook und Microsoft SharePoint. Das heißt, Sie können direkt in der Anwendung eine Kommunikation wie Instant Messaging, eine E-Mail-Kommunikation oder ein Telefonat beginnen.

- ✓ Mobiler Zugriff auf Instant Messaging, Präsenz (ist ein Gesprächspartner verfügbar und erreichbar?) und sonstige Funktionalitäten über PC, Browser und Mobilfunkgeräte. Die Skype for Business-Funktionen stehen Ihnen nicht nur am Desktop oder Notebook zur Verfügung, sondern auf einer Vielzahl von mobilen Endgeräten.

Vernetzung und Zusammenarbeit

- ✓ Finden von Ansprechpartnern, Vernetzung mit den gewünschten Personen und effiziente Kommunikation durch neue umfassende Präsenzfunktionen, inklusive Bildern und aktuellem Standort (Büro, Home-Office etc.)

Bequeme, zentrale, zuverlässige Konferenzen

- ✓ Terminvergabe und Teilnahmezusage für Meetings per Mausklick in Microsoft Outlook
- ✓ Effiziente Zusammenarbeit durch integrierte Desktop- und Anwendungsfreigabe, PowerPoint-Upload und umfassende Whiteboardfunktionen, einschließlich Copy-und-Paste-Möglichkeiten für Bilder und sonstige Inhalte
- ✓ Virtuelle Lobby für Teilnehmer zur Erhöhung der Sicherheit und zur Teilnahmekontrolle. Damit können Teilnehmer erst nach Genehmigung des Moderators zur Konferenz zugelassen werden.

Umfassende Telefonie- und Videokonferenzfunktionen

- ✓ Sie profitieren je nach Einrichtung des Systems von den neuen Funktionen, einer großen Auswahl von IP- und USB-Geräten (Telefonen, Headsets, Web-Kameras und Konferenz-Kameras) und der Möglichkeit, im Büro, zu Hause oder unterwegs zu arbeiten.
- ✓ Optimale Nutzung von vorhandenen Bandbreiten durch automatische Anpassung der Sprachqualität und Hinweise über geringe zur Verfügung stehende Bandbreiten.
- ✓ Volle Integrationsmöglichkeit in das klassische Telefonienetz entweder über den Ersatz der bestehenden Telefonanlage oder durch Integration in dieselbe. Abhängig von der Systemeinrichtung können Sie entweder mit Skype for Business telefonieren oder mit dem klassischen Arbeitsplatz-Telefon.
- ✓ Unterstützung aller gängigen Telefoniefunktionen wie Anrufannahme und -vermittlung, Halten, Makeln (Halten des ersten Gesprächspartners und Führen eines zweiten Telefonates und anschließende Gesprächsfortsetzung mit dem ersten Teilnehmer), Rufumleitung
- ✓ Alle Funktionen können über eine abgesicherte Internetverbindung auch außerhalb des Büros genutzt werden.

Buchstäblich überall online sein

Durch die einheitliche Benutzeroberfläche auf dem PC, dem Mobiltelefon oder im Browser können Sie Ihre Onlinekommunikation bequem über eine Vielzahl von Endgeräten abwickeln.

2

Skype for Business kennenlernen

2.1 Skype for Business starten

Die Regel: der automatische Start

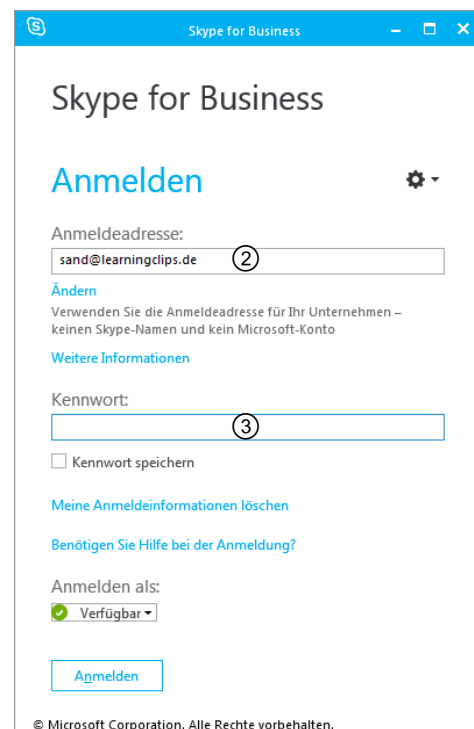
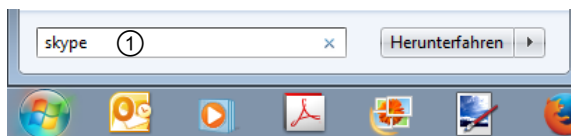
In den meisten Fällen ist Skype for Business so eingerichtet, dass das Programm bei der Windows-Anmeldung automatisch gestartet wird und die Anmeldung in Skype for Business durch die Windows-Anmeldung bereits erfolgt ist.

Skype for Business bleibt standardmäßig dauerhaft geöffnet, bis Sie sich wieder am System abmelden bzw. den Rechner herunterfahren.




Skype for Business manuell unter Windows 7 starten

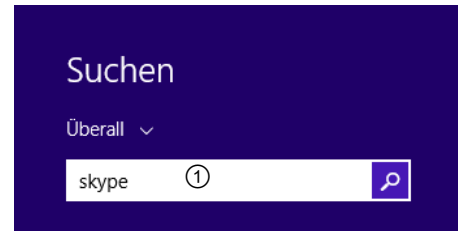
Wird Skype for Business nicht automatisch gestartet, gehen Sie folgendermaßen vor:

- ▶ Klicken Sie auf die START-Schaltfläche von Windows.
- ▶ Geben Sie im Suchfeld ① die Anfangsbuchstaben des Programmnamens ein (z. B. *Skype*) und wählen Sie in der anschließend eingeblendeten Liste den Eintrag *Skype for Business 2015/2016*.
- ▶ Melden Sie sich mit Ihrer Anmeldeadresse ② und falls erforderlich mit Ihrem Kennwort an ③.



Skype for Business manuell unter Windows 8.1/10 starten

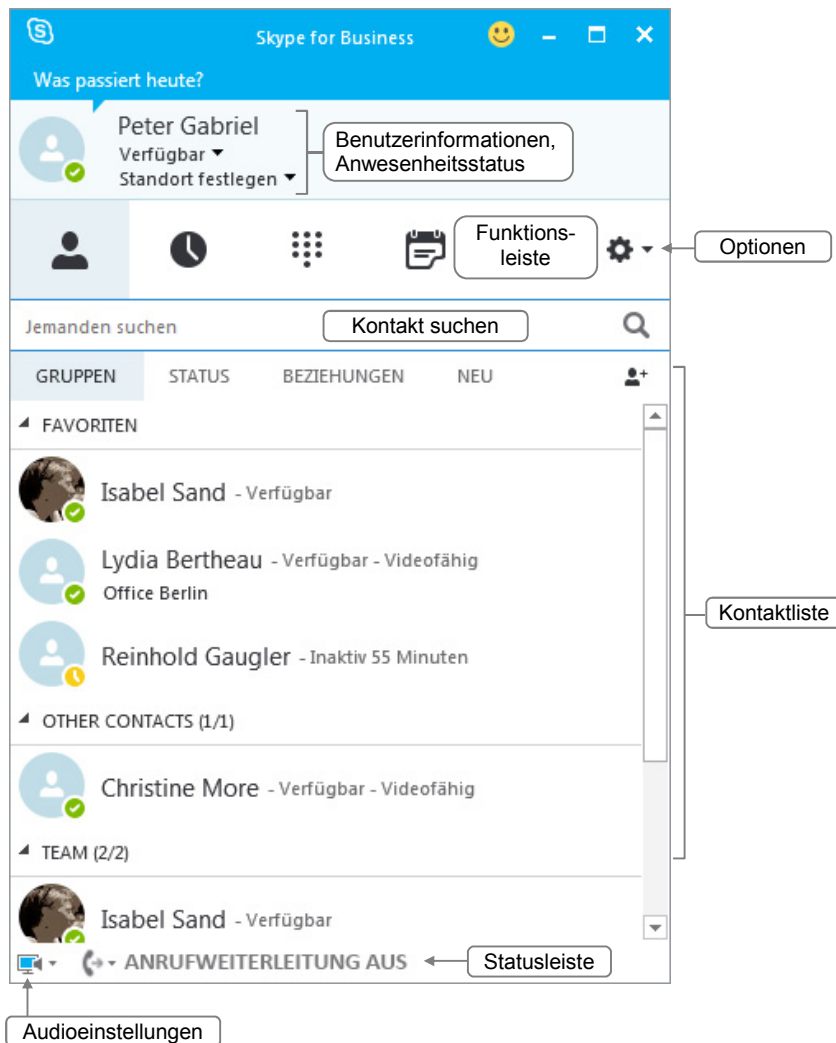
- ▶ Betätigen Sie die Tastenkombination  .
- ▶ Geben Sie im Suchfeld  die Anfangsbuchstaben des Programmnamens ein (z. B. *Skype*) und wählen Sie in der anschließend eingeblendeten Liste den Eintrag *Skype for Business 2015/2016*.
- ▶ Melden Sie sich mit Ihrer Anmeldeadresse und falls erforderlich mit Ihrem Kennwort an.



2.2 Die Anwendungsfenster von Skype for Business





Die Skype for Business-Oberfläche

Nach dem Start des Programms wird das Skype for Business-Anwendungsfenster geöffnet. Die Oberfläche von Skype for Business stellt Ihnen folgende Elemente zur Verfügung:










Hauptfunktionen von Skype for Business

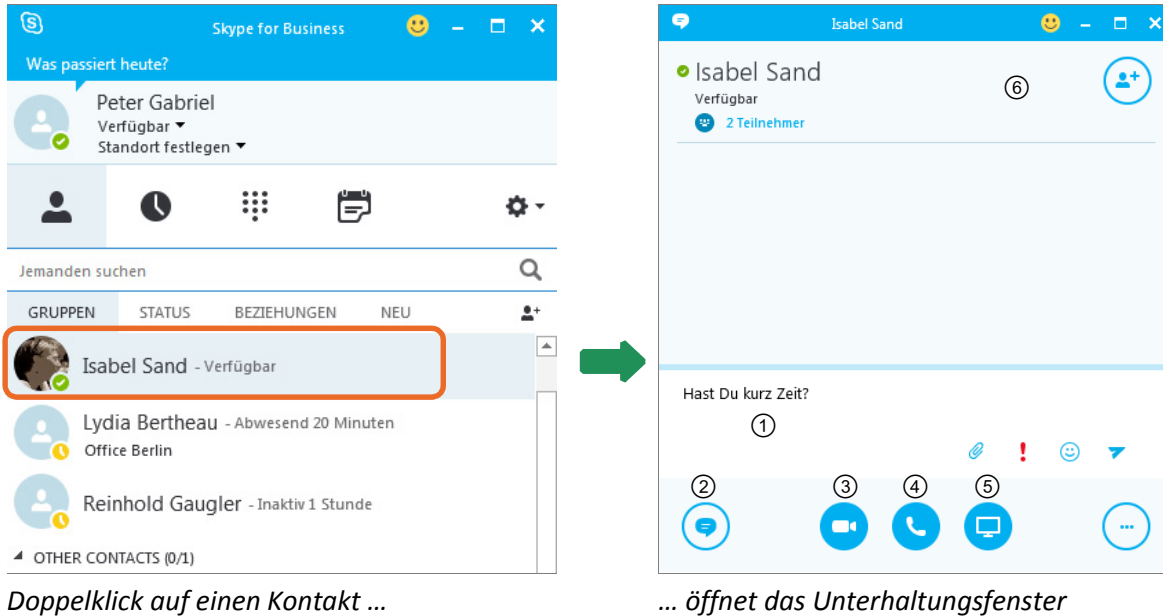
In der **Funktionsleiste** können Sie die Hauptfunktionen von Skype for Business anwählen. Im Bereich der Kontaktliste sehen Sie die zur jeweiligen Funktion passenden Ansichten.

Schaltfläche	Funktion und Erklärung
	Kontakte: Hier finden Sie Ihre Kontaktliste mit den Kontakten und deren Anwesenheitsinformationen. Dies ist die Standardansicht nach dem Start von Skype for Business.
	Unterhaltungen: Hier wird Ihnen ein Protokoll Ihrer Skype for Business-Unterhaltungen wie Sofortnachrichten (vgl. Kapitel 5) oder Telefonate (vgl. Kapitel 6) angezeigt.
	Telefon: Hier finden Sie die Wähltastatur, mit der Sie Rufnummern eingeben können, um einen Anruf zu tätigen. Außerdem sehen Sie hier die eingegangenen Voicemailnachrichten und Sie haben die Möglichkeit, Ihre Voicemail (Sprachbox) anzurufen (vgl. Kapitel 6).
	Besprechungen: Hier erhalten Sie einen Überblick über die Termine des aktuellen Tages.

Das Unterhaltungsfenster

Nach einem **Doppelklick** auf einen Kontakt in der Kontaktliste wird das Unterhaltungsfenster angezeigt. Das Unterhaltungsfenster bietet folgende Möglichkeiten:

①		Texteingabebereich für die Chatnachricht (Nachricht senden: <i>ENTER</i> -Taste )
②		Chatnachricht schreiben (nach dem Öffnen des Unterhaltungsfensters per Doppelklick automatisch aktiv)
③		Videoanruf starten
④		Anruf starten
⑤		Inhalte präsentieren (z. B. Bildschirm, Programm, Whiteboard)
⑥		Weitere Teilnehmer in die Unterhaltung aufnehmen



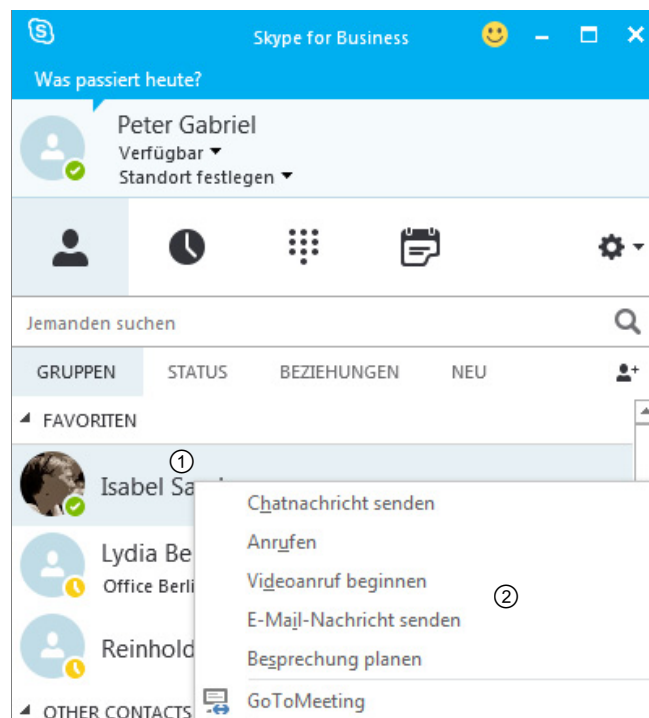
Die verschiedenen Möglichkeiten der Skype for Business-Bedienung

Skype for Business stellt Ihnen in der Regel mehrere alternative Möglichkeiten zur Verfügung, um Aktionen auszuführen. Um beispielsweise das Unterhaltungsfenster zu öffnen, stehen Ihnen neben dem **Doppelklick** auf einen Kontakt in der Kontaktliste noch folgende weitere Möglichkeiten zur Verfügung:

Aktionen per rechter Maustaste starten

- ▶ Setzen Sie einen Rechtsklick auf den Kontakt ①.
- ▶ Wählen Sie im Kontextmenü aus, welche Art von Unterhaltung Sie führen möchten ②.

Anschließend wird das Unterhaltungsfenster geöffnet. Die betreffende Unterhaltungsart ist hierbei bereits aktiviert.

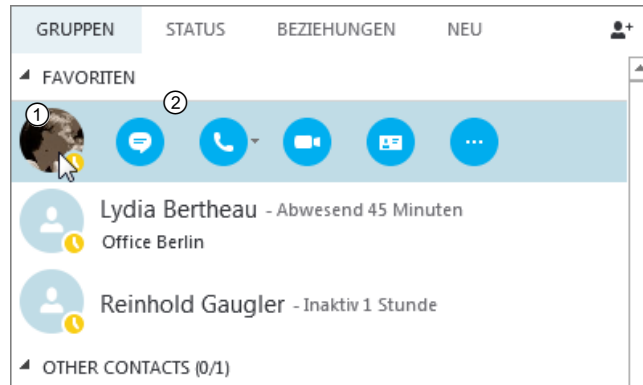


Aktionen via Zeigen und Auswählen starten

- ▶ Zeigen Sie mit der Maus auf das **Bild** bzw. das **Bildsymbol** des Kontakts ①.






Die Schnellzugriff-Symbolleiste wird angezeigt ②.

- ▶ Klicken Sie auf das entsprechende Symbol, um die gewünschte Unterhaltungsart auszuwählen (Chatnachricht, Anruf, Videoanruf).



Anschließend wird das Unterhaltungsfenster geöffnet, in dem die betreffende Unterhaltungsart bereits aktiviert ist.

Symbole in der Schnellzugriff-Symbolleiste

	Nachricht schreiben
	Anruf starten
	Videoanruf starten
	Visitenkarte des Kontakts anzeigen
	Weitere Optionen (z. B. E-Mail an den Kontakt senden)

2.3 Skype for Business beenden

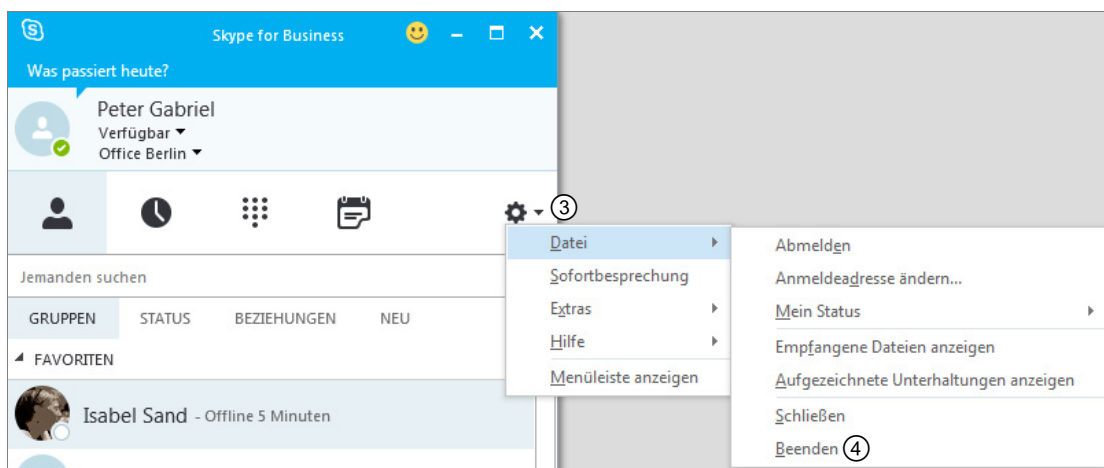
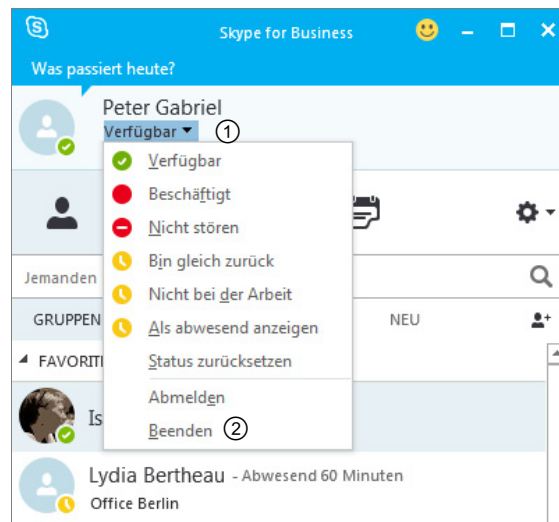
Normalerweise bleibt Skype for Business ab dem Zeitpunkt der Anmeldung am System permanent geöffnet, bis Sie den Rechner wieder herunterfahren bzw. bis Sie sich vom System abmelden.

Möchten Sie während Ihrer Arbeit keine Verbindung zu Skype for Business, dann können Sie Skype for Business beenden.

- ▶ Klicken Sie auf den Anwesenheitsstatus unter Ihrem Namen ①.
- ▶ Wählen Sie *Beenden* ②.

oder

- ▶ Klicken Sie auf den Pfeil an der Schaltfläche *Optionen* ⚙️ ③.
- ▶ Wählen Sie *Datei - Beenden* ④.



Haben Sie Skype for Business auf diese Weise beendet, erhalten Sie keine Sofortnachrichten und auch keine Anrufe. Die anderen Personen sehen Ihren Status als *Offline*.

3

Der Schnelleinstieg in Skype for Business

3.1 Kontakte finden und Anwesenheitsinformationen angeben

Anwesenheitsinformationen angeben

Im oberen Bereich ① können Sie die Informationen für Ihre Anwesenheit und den Standort festlegen.

Vorhandene Termine in Ihrem Outlook-Kalender werden automatisch bei der Anzeige der Verfügbarkeit berücksichtigt.

Einen Kontakt finden

- ▶ Geben Sie die ersten Buchstaben des Namens in das Suchfeld ein, im Beispiel *Ber* ②.

Die gefundenen Kontakte werden sofort angezeigt.

Einen Kontakt in die Kontaktliste aufnehmen

- ▶ Setzen Sie einen Rechtsklick auf den Kontakt ③.
- ▶ Wählen Sie *Zu Favoriten hinzufügen* bzw. *Zu Kontaktliste hinzufügen* ④.

