



YAHOO! SERVICES im Test

Der Messenger 10 – mehr als nur IM

Kinder und Jugendliche verwenden in ihrer Freizeit Hightech-Tools, während in einigen Unternehmen noch das Mittelalter herrscht.

Kennen Sie das?

„Bitte scannen Sie mir das Fax ein!“ oder „Ist Herr Müller heute im Haus? – Moment, ich schaue kurz in seinem Büro nach...“

Unfassbar, aber im Zeitalter von Unified Communications¹ gibt es immer noch Unternehmen, die sich gegen Techniken wehren, welche in Deutschlands Kinderzimmern bereits zum Alltag gehören.

Sicherheitsbedenken und hochpreisige Gesamtlösungen verhindern die Implementierung von Technikstandards.

Dirk, 12 Jahre alt, besuchte seinen Papa in der Firma.

Papa ist Chef eines Recycling-Unternehmens in Hamburg und leitet im Tagesgeschäft die Verwaltung, die mit 320 Mitarbeitern auf 3 Standorte in Norddeutschland verteilt ist.

Nachdem der Vater sich von einem Mitarbeiter Fotos einer neuentwickelten Schrottpresse hatte ausdrucken lassen und in der Folge seiner Sekretärin ein mit PostIts bepflastertes Bild überreichte, mit dem Kommentar: „Bitte senden Sie das via Kurier nach Altona – ich brauche hier heute noch Antworten!“, mischte sich Dirk ein:

Dirk: „Wer bekommt die Lieferung vom Kurier?“

Papa: „Herr Steffens vom Einkauf!“

Dirk: „Hast Du die Handynummer von dem?“

Papa: „Frau Meistering (die Assistentin) – die Handynummer von dem Steffens, bitte.“

Dirk schickt Steffens eine SMS: „Hi – hier Sohn vom Chef – haben Sie 'nen Messi auf'm Rechner?“

2 Minuten später die Antwort:

“ ja – steffens123xyz@yahoo.de“

Dirk: „Papa – lass mich mal an Deinen Rechner.“

Neun Minuten später waren Papa und Steffens im Onlinechat und diskutierten über die Schrottpresse. Auf einem Whiteboard² zeichnete Steffens die Abmaße und Vorschläge, wie das neue Gerät in den Gesamtprozess integriert werden könnte. Dann kam der Sicherheitsbeauftragte in den Chat: „klopfklopf“

■ SICHERHEITSBEDENKEN UND HOCHPREISIGE GESAMTLÖSUNGEN VERHINDERN DIE IMPLEMENTIERUNG VON TECHNIKSTANDARDS.

Papa war hellauf begeistert! – 2 Stunden später meinte Dirk: „Nun wirst Du doch noch ein Nerd³ ;-)...“

Diese und viele andere Beispiele zeigen, was heute zwar möglich ist, aber viel zu selten genutzt wird. Auf Nachfrage der SCOUT Redaktion, sollte sich folgendes Bild ergeben: Insbesondere Traditionsunter-

nehmen aus Traditionsbranchen, deren Margen sich auch nicht durch eine europaweite Rezession beeinflussen lassen und deren Entscheider mehrere Jahrzehnte im Amt sind, haben sich zwar, wenn auch rudimentär, mit den Techniken auseinander gesetzt, wurden aber immer wieder mit Offerten konfrontiert, die neben undurchsichtigen ROIs⁴ eine bislang nicht existente Unternehmensabteilung verlangt hätten: den IT-Support. Was in der Callcenter-Branche, zumindest bei den Dienstleistern (also Outsourcing-Partnern), mittlerweile zum Standard gehört, kommt für viele Unternehmer in Deutschland nicht in Frage. Im Falle der Integration eines externen Partners schütteln die Auftraggeber oftmals mit dem Kopf, wenn Sie hören, was von einem externen Dienstleister alles angefragt wird; die Callcenter-Dienstleister wiederum schütteln mit dem Kopf, weil sie sich die Frage stellen: „Wie kann so ein Betrieb funktionieren?“

Wir haben den YAHOO! Messenger 10 von YAHOO! getestet. Entwickelt für den privaten Gebrauch ist er kostenfrei nutzbar. Macht diese Form der Kommunikation Sinn im Geschäftsbetrieb?

In Echtzeit kommunizieren mit Sofortnachrichten (Instant Messaging)

Die Mitglieder, die Sie als Freunde geaddet⁵ haben, können, ebenso wie Sie selbst, den Status der aktuellen Verfügbarkeit anzeigen lassen. Somit weiß jeder im „Freundeskreis“, wer aktuell ansprech- beziehungsweise anchatbar ist. Das funktioniert im LAN ebenso wie im Internet. Ein Klick auf den Gesprächspartner öffnet ein weisses Fenster in dem nun Text eingetippt werden kann. Ein Chat kann aus 2 aber auch mehreren Teilnehmern bestehen.

Man unterscheidet zwischen einem Messenger-Dienst und Messenger-Programmen. ➔

3: Nerd (Engl. für Langweiler, Sonderling, Streber, Außenseiter, Fachidiot) ist ein gesellschaftlicher Stereotyp, der für besonders in Computer oder andere Bereiche aus Wissenschaft und Technik vertiefte Menschen steht.

4: Return of Investment. Ein Modell zur Messung der Rendite des eingesetzten Kapitals.

5: Englisch: „to add“ - Adden bezeichnet das Hinzufügen von Kontakten zum eigenen Profil in elektronischen Netzwerken oder Chats.

1: Integration aller Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung.

2: Ein Whiteboard, auch weiße Tafel oder Weißwandtafel genannt, ist eine Weiterentwicklung der nur mit Schulkreide beschreibbaren Schultafel beziehungsweise Wandtafel.

Ein **Messenger-Dienst** ermöglicht es allen Mitgliedern des Dienstes, mit Sofortnachrichten untereinander zu kommunizieren. Er stellt die Verbindung zwischen den Mitgliedern her. Es gibt viele verschiedene Messenger-Dienste, die bekanntesten sind ICQ, Skype, YAHOO! Messenger und Google Talk. Wenn Sie beispielsweise Mitglied von ICQ sind, können Sie mit anderen ICQ-Benutzern Kontakt aufnehmen, aber nicht mit Skype-Nutzern.

Mit einem **Messenger-Programm** nehmen Sie Kontakt zu Ihrem Dienst auf. Das Programm (oft auch nur Messenger genannt) wird auf Ihrem Computer installiert. Es ermöglicht Ihnen zu sehen, welche Freunde gerade online sind, und mit ihnen zu kommunizieren. Jeder Messenger-Dienst bietet auch das geeignete Messenger-Programm als Gratis-Download an.

Wozu kann ich Instant Messaging nutzen?

Sie können mit Freunden in entfernten Ländern gratis kommunizieren. So können Sie sich beispielsweise bei Computer-Problemen von jemandem in Echtzeit beraten lassen. Instant Messaging lässt sich aber auch als schriftliche Übung im Sprachunterricht einsetzen. Viele Messenger bieten noch zusätzliche Funktionen an, wie Internettelefonie und Online-Gaming.

Was brauche ich für Instant Messaging?

Sie benötigen dazu einen Computer, einen Internetzugang, die passende Software und ein Benutzerkonto beim entsprechenden Messenger-Dienst. Die Software können Sie gratis aus dem Internet herunterladen, und das Benutzerkonto können Sie meistens online auf der Seite des Anbieters erstellen.

Instant Messaging ist sehr einfach zu installieren, leicht zu erlernen und macht Spaß.

Die SCOUT-Redakteure nahmen den Messenger 10 von YAHOO! unter die Lupe – mit folgendem Ergebnis:

Der YAHOO! Messenger ist übersichtlich gestaltet und bietet neben der Chat-Funktion erweiterte YAHOO!-Dienste. Sie können persönliche Mitteilungen an Ihre vernetzten „Freunde“ versenden, Daten austauschen oder über das Internet kostenlos mit anderen Rechnern oder günstig ins Festnetz telefonieren.

Zusätzlich gibt es einen kostenpflichtigen „Phone-In“-Service, mit dem der Nutzer Anrufe aus dem herkömmlichen Netz auf dem PC entgegennehmen kann. Dabei erhalten Sie eine persönliche Telefonnummer.

■ DER GESAMTE INSTALLATIONS- UND EINSTELLUNGSPROZESS IST INTUITIV BEDIENBAR UND WEITESTGEHEND SELBSTERKLÄRENDE.

Diese neue Version 10 vom YAHOO! Messenger bietet eine erweiterte Videofunktionalität und informiert Sie über die Aktivitäten Ihrer Freunde etwa bei Flickr⁶ oder Twitter⁷.

Fazit: Release 10 kommt in einem moderneren freundlicherem Look als die Vorgänger daher. Wer gar kein Tool installieren und trotzdem mit dem YAHOO!-Netz verbunden sein möchte, sollte den Web-Messenger ausprobieren.

Die Installation:

Der gesamte Installations- und Einstellungsprozess ist intuitiv bedienbar und weitestgehend selbsterklärend.

Hier können Sie die aktuelle Version des YAHOO! Messengers oder sogar schon die Beta Version Nr. 11 herunterladen: <http://de.messenger.yahoo.com/download>

Nach dem Download der weniger als 0,5 MB großen Datei startet eine ausführende Datei (.exe) – hier muss sichergestellt sein, dass Sie auf Ihrem System über Admin-Rechte verfügen. Nun startet der Installationsprozess. Hier werden einige Einstellungsfragen gestellt, die sehr gut erklärt sind und bei denen man nichts falsch machen kann. Nach ca. fünf Minuten ist der Messenger einsatzbereit. Es erscheint eine Login-Maske. Sie müssen einen YAHOO!-Account haben, um den Messenger starten zu können. Ein solcher Account lässt sich sehr leicht und schnell auf der YAHOO!-Startseite (www.yahoo.de) erstellen.

Mit Benutzernamen und Kennwort haben Sie sich dann eingeloggt. Um nun Ihre Chat-Partner (Freunde) ansprechen zu können, müssen Sie diese als Freunde hinzufügen. Hierfür benötigen Sie deren Benutzernamen. Dafür bietet der Messenger eine gute und hilfreiche Suchfunktion.

Und dann kann es schon losgehen!

Der Chat:

Hier wartet YAHOO! wirklich mit tollen Funktionen auf. Dazu gehört neben dem Chat-Archiv und der Videofunktion auch ein Whiteboard, welches erlaubt, gemeinsam eine Präsentation zu editieren und interaktiv zu analysieren.

Hier steht YAHOO! den anderen Diensteanbietern in keiner Weise nach.

6: englisch to flick through something, „etwas durchblättern“ oder „Vorrichtung zum Durchblättern“. Ein kommerzielles Web-Dienstleistungsportal mit Community-Elementen, das es Benutzern erlaubt, digitale und digitalisierte Bilder sowie Videos mit Kommentaren und Notizen auf die Website zu laden und so anderen Nutzern zur Verfügung zu stellen.

7: Plattform für das Publizieren von Kurznachrichten.

Im Gegenteil: Der YAHOO! Messenger erweist sich als sehr leicht erlernbare Anwendung. Die Darstellung der Funktionen ist selbstverständlich Geschmackssache. Dem Einen mag sie zu verspielt erscheinen, und der andere würde sich vielleicht noch viel mehr Blinken und Blitzen wünschen. – Aber auch hier hat YAHOO! vorgesorgt: Man kann mit wenigen Klicks das Erscheinungsbild den eigenen Wünschen entsprechend anpassen.

Über den YAHOO! Messenger sind auch Sprachanrufe möglich. Wenn Sie diesen Dienst nutzen möchten, sollten Sie Folgendes tun beziehungsweise tun können:

- **Nutzer ignorieren.** Machen Sie Anrufen von bestimmten Nutzern ein Ende oder blockieren Sie aus Gründen der Privatsphäre jeden, der nicht in Ihrer Messenger-Liste ist.
- **Anruferkennung einrichten.** Passen Sie die Einstellungen an, um den Ursprung eingehender Anrufe anzuzeigen und die Kontaktinformationen bei abgehenden Anrufen auszublenden.
- **Anrufliste anzeigen.** Aktivieren Sie die Archivierungsfunktion, um alte Sprachnachrichten sowie eine Liste der letzten Anrufe zu speichern.

Sicherheit:

YAHOO! Messenger verfügt über eine Reihe von Sicherheitsfunktionen. Folgende sollten Sie kennen:

- **Ein Avatar verwenden.** Ein Avatar ist eine benutzerdefinierte Zeichentrickfigur, die Sie auf YAHOO! Messenger anstelle eines echten, erkennbaren Fotos repräsentieren kann. Auf YAHOO! Avatare können Sie eine individuelle Figur gestalten, die Sie darstellen soll.
- **Einen Alias-Namen verwenden.** Anstelle Ihrer richtigen YAHOO!-ID können Sie einen Alias-Namen verwenden, wenn Sie mit anderen Nutzern kommunizieren. Um einen Alias-Namen zu verwenden, klicken Sie am unteren Rand des Bildschirms auf das Menü **Senden als**, bevor Sie eine Nachricht eingeben. Wenn Sie keinen Aliasnamen haben, wählen Sie im Menü die Option **Meine Profile** aus und befolgen Sie die Anweisungen zum **Erstellen/Bearbeiten von Profilen**. Wählen Sie am besten einen Alias-Namen, der keine Daten über Ihre Person enthält. Zum Beispiel sollten Sie anstelle von „maxmüller1992Berlin“ etwas Allgemeineres wie „blauerhimmel50“ wählen.
- **Online-Status ändern.** Andere Nutzer in Ihrer Messenger-Liste können Ihren Online-Status sehen (Verfügbar, Abwesend usw.). Für zusätzliche Privatsphäre – oder um Unterbrechungen bei der Arbeit zu vermeiden – können Sie Ihren Online-Status auf „Unsichtbar“ setzen.
- **Kontakt mit Ihnen unangenehmen Menschen vermeiden.** Es gibt mehrere Möglichkeiten, um Menschen, die unangemessene oder unschöne Bemerkungen machen oder sich einfach nicht abwimmeln lassen, aus dem Weg zu gehen. Ändern Sie Ihren Online-Status in „Unsichtbar“,

wählen Sie Einstellungen, die Sie bestimmten Personen gegenüber als offline anzeigen, ignorieren Sie bestimmte Nutzer oder jeden, der sich nicht in Ihrer Messenger-Liste befindet, oder löschen Sie einen Kontakt gänzlich.

- **Instant-Messaging-Nachrichten archivieren.** Wenn die Archivierungsoption aktiviert ist, speichert YAHOO! Messenger automatisch Ihre Instant-Messaging-Unterhaltungen. Wenn jemand Ihnen gegenüber unangemessene, anstößige, belästigende oder sexuell eindeutige Kommentare macht, können Sie sich die gespeicherte Unterhaltung noch einmal anzeigen lassen. Fügen Sie bitte eine Kopie dieser Unterhaltungen hinzu, wenn Sie den Missbrauch melden.

UC⁸-Integration:

YAHOO! hat diese hier beschriebene Anwendung für den Privatgebrauch entwickelt. Es wird wenig Rücksicht auf Integration von Schnittstellen zu eventuell bestehenden CRM-Systemen⁹ anderer Anbieter genommen. Vielmehr versucht YAHOO! zur Nutzung weiterer Applikationen aus der YAHOO!-Welt zu motivieren. Man kann das aber auch einfach sein lassen.

Fazit:

Der YAHOO! Messenger ist absolut empfehlenswert, wenn es um den schnellen Chat und den Austausch von Dateien geht. Auch Videokonferenzen funktionieren einwandfrei. Wer also eine kostenlose Möglichkeit sucht, um sich weitere Kommunikationskanäle zu öffnen / erschließen, ist mit YAHOO! gut beraten. Eines ist aber sicher: Wer auf den Geschmack gekommen ist, wird über kurz oder lang weitere Funktionen suchen, insbesondere in Bezug auf die Einbindung und Dokumentation der gesamten Kommunikationsprozesse. Hier ist dieser Free-Messenger dann überfordert, und es bedarf einer kompletten UC-Lösung. Wir empfehlen das Buch „PRAXISTIPPS Kundenkommunikation“ von Detlev Artelt. Das Buch zeigt 47 BEISPIELE FÜR IHRE VERÄNDERUNGEN IN DER KOMMUNIKATION.

Der Einsatz moderner Technik und innovativer Lösungen wird mit einfachen Worten und praxisnahen Alltagsszenarien dargestellt. Sprachbiometrie¹⁰, der Einsatz von Audiobranding¹¹, die Optimierung der Kommunikation durch VoIP¹² oder auch Kundenbindung durch Augmented Reality¹³ sind nur einige der Themen, die vertreten sind.

Viele Unternehmen aus den verschiedensten Branchen, vom mittelständischen Dienstleister bis zum Großunternehmen



8: Engl. Unified Communication. Integration aller Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung.

9: Dies sind Applikationen, Softwarelösungen und Computerprogramme, die als primäres Ziel haben, Unternehmen bei der Umsetzung von mehr Kundenorientierung und Kunden-Beziehungs-Management zu unterstützen.

10: Verfahren welches auf der individuellen Beschaffenheit der menschlichen Stimme basiert.

11: Prozesse, bei denen hörbare Bestandteile von Marken oder komplette hörbare Marken entwickelt und genutzt werden.

12: Telefonie über Internet, Voice over IP, IP-Telefonie oder Internet-Telefonie

13: Unter erweiterter Realität (von engl. augmented reality) versteht man die computergestützte Erweiterung der Realitätswahrnehmung.



aus der Lebensmittelindustrie, haben Praxisbeispiele zur Verfügung gestellt, die anschaulich beschreiben, wie sie die Kommunikation in ihrem Unternehmen bereits erfolgreich verändert haben.

„PRAXISTIPPS Kundenkommunikation“ zeigt Ihnen Beispiele, die Ihnen Mut machen sollen, Ihre eigenen Veränderungen in Ihrer Kommunikation in Angriff zu nehmen.

Über Yahoo:

Weltweit nutzen derzeit mehr als 622 Millionen Menschen Yahoo. Zu den Produkten und Services von Yahoo gehören beispielsweise in Deutschland unter anderem die Yahoo Startseite, Yahoo Nachrichten, Yahoo Suche, Flickr, Yahoo Mail und Yahoo Messenger.

Yahoo bietet mit Yahoo Mail seit Jahren ein eigenes Freemail-Angebot mit unlimitiertem Speicherplatz an und gehört mit etwa 300 Millionen Nutzern, davon fünf Millionen in

Deutschland, neben Hotmail zu den Marktführern bei den Freemail-Anbietern. Ein eigener Instant Messenger namens Yahoo Messenger existiert seit 1998.

Einige Dienste von Yahoo treten unter eigenen Markennamen auf, wie etwa:

- Alltheweb (eingestellt am 4. April 2011)
- AltaVista
- Delicious
- Flickr
- MyBlogLog (wird am 24. Mai 2011 eingestellt und durch Yahoo Pulse abgelöst)
- Upcoming

Im Jahr 1996 ging Yahoo mit 46 Angestellten an die Börse. 2009 arbeiteten insgesamt rund 13.500 Mitarbeiter für Yahoo. Yahoo ist mittlerweile in 41 Ländern vertreten, die Services in 21 Sprachen verfügbar. ■

■ IM JAHR 1996 GING YAHOO MIT 46 ANGESTELLTEN AN DIE BÖRSE. 2009 ARBEITETEN INSGESAMT RUND 13.500 MITARBEITER FÜR YAHOO



Call Center Software für Telemarketing und Customer Care

FrontOffice:

- Web Browser basierend
- Kampagnenmanagement
- CRM
- E-Mail-Management
- Außendienst-Steuerung

Backend:

- ACD
- Multichannel
- Media Blending
- Predictive Dialer
- Call Blending
- Mitschneiden und Mithören

Lizenzierung

- Lokale Installation
- Mieten
- Software as a Service SaaS

INCAS
INCAS)))
VOICE SOLUTION

INCAS GmbH
Europark Fichtenhain A 15
47807 Krefeld
www.incas-voice.de
info@incas.de
Tel. 02151 620-0