**Übersichtsdatenblatt**

|  |  |
| --- | --- |
| **Titel** | IKT-Tools für die Digitalisierung und Smart Working für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU)  |
| **Stichwörter** | Telearbeit, Smart Working, IKT-Tools, KMU |
| **Zur Verfügung gestellt von** | IT Solutions for All |
| **Sprache** | Deutsch |
| **Bereich** | Digitale und Online Kommunikation | X |
| Team- und Arbeitsbeteiligung im Home Office |  |
| Work-Life Balance |  |
| Selbstfürsorge |  |
| “Wie steigern Sie Ihre Teamleistung im Home Office?” |  |
| Dezentrales Projektmanagement |  |
| Agiles Management nach Zielen        |  |
| Smarte Selbstwirksamkeit |  |
| Teamführung und Motivation in einer smarten Arbeitsumgebung |  |
| Telearbeit: eine Auswahl digitaler Instrumente, um Ihr Geschäft zu führen |  |
| **Ziele und Lernergebnisse** |
| In diesem Kurs werden Sie viele der wichtigsten IKT-Werkzeuge kennen lernen, die sowohl von großen Unternehmen als auch von KMU eingesetzt werden. Dazu gehören verschiedene Plattformoptionen für die Unternehmensverwaltung, Kommunikations- und Kollaborationstools sowie Tipps zur Optimierung der digitalen Kommunikation, damit Sie das Beste aus der Technologie und Ihrem Team herausholen können. |
| **Beschreibung** |
| Die moderne Unternehmenswelt hat in den letzten Jahren eine beeindruckende technologische Entwicklung erlebt und ihre Produktivität und Effizienz durch die zahlreichen Möglichkeiten, die die digitale Welt zu bieten hat, gesteigert.Dieser Kurs bietet eine kostenlose Weiterbildung mit dem Ziel, Ihr Unternehmen durch den Einsatz verschiedener Software, Plattformen und Anwendungen für die Unternehmensführung und -kommunikation auf den neuesten Stand der Technologie zu bringen und digital effizienter zu machen. |
| **Inhalt** |
| 1. IKT-Tools für die Digitalisierung und Smart Working für KMU
	1. IKT-Instrumente für die Unternehmensführung
		1. IKT in Unternehmen

Die technologische Entwicklung der heutigen Unternehmen hat ein beispielloses Niveau erreicht, so dass es heutzutage fast undenkbar ist, ein Unternehmen zu haben, das nicht von den Vorteilen der IKT-Instrumente profitiert. Daher ist es notwendig, die Möglichkeiten zu kennen, die das Internet bietet, um unser Unternehmen zu verwalten und zu fördern.Die Unternehmensführung ist komplex und erfordert Organisation und Kommunikation zwischen allen Projektteilnehmern, was bei Fernarbeit, wo verschiedene Probleme auftreten können, oft problematisch ist. Die IKT bieten eine unverzichtbare Hilfe in schwierigen Managementszenarien, so dass viele Aufgaben automatisiert oder vereinfacht werden können, um die Arbeitsbedingungen und die Effizienz zu verbessern. Diese Tools stellen vielfältige Optionen und Funktionalitäten bereit, um leicht zugänglich zu sein und sich an verschiedene Unternehmensprofile anzupassen. Da jedoch jedes Unternehmen unterschiedliche Bedarfe hat, ist es wichtig, zu recherchieren und zu experimentieren, um die Tools zu finden, die am besten zu Ihrem Unternehmen passen.* + 1. IKT-Instrumente für Unternehmensführung und Fernarbeit

Zu den IKT-Tools für das Unternehmensmanagement gehören alle Software, Plattformen, Anwendungen oder Dienste, die eine Nachverfolgung und Verwaltung von Aktivitäten, Ressourcen, Aufgaben und Projekten unseres Unternehmens ermöglichen. Eine gute Organisation führt zu einer besseren Leistung, Schnelligkeit und Effektivität unserer Ergebnisse und ist deshalb so wichtig.Diese Tools bieten eine breite Palette von Optionen, ob kostenlose, kostenpflichtige oder Premium-Dienstleistungen, sowohl für große Unternehmen als auch für KMU. Im Folgenden werden die besten IKT-Tools und -Dienste für die Unternehmensführung im Rahmen der Fernarbeit beschrieben: * CRM: Ein CRM (Customer Relationship Management) ist ein Dienst, der es seinen Nutzern ermöglicht, alle Interaktionen zwischen einem Unternehmen und seinen Kunden in einer einzigen Datenbank zu zentralisieren. So können sowohl Kundenakquise-Kampagnen als auch kommerzielle Aktionen und Aufgaben einfach gesteuert werden. Ein CRM ist ein idealer Partner für die Kundenbetreuung und den Kundendienst.

Zu den meistgenutzten CRM-Softwareprogrammen gehören: -HubSpot: wird insbesondere zur Umsetzung von Marketingstrategien verwendet. Organisiert Kunden- und Partnerinformationen über verschiedene Plattformen. -SalesForce: eine Lösung für das Kundenmanagement, die sowohl Unternehmen als auch Kunden zusammenbringt. Dieses integrierte CRM bietet allen Abteilungen (Marketing, Vertrieb, Handel und Dienstleistungen) eine Übersicht über jeden Kunden.-Zoho CRM: Diese Software für das Kundenmanagement ermöglicht eine schnellere und effizientere Geschäftsführung. * Management und Team-Tools: Eine korrekte Aufgabenverteilung ist der Schlüssel für die Unternehmensführung, um die Leistung der Mitarbeiter zu verbessern. Um dies zu gewährleisten, gibt es einige TIC-Tools, die bei der Projektplanung helfen können.

-Asana: bietet Details zu Aufgaben und Projekten und implementiert Kommunikation, Organisation und Planung, um einen Teamerfolg zu erreichen. -Trello: organisiert die Werkzeuge über Kanban-Tabellen, die eine angenehme Sicht auf das Management der Teamarbeit erlaubt. * Sonstige: Wie bereits erwähnt, gibt es eine Vielzahl von IKT-Tools, die die Unternehmensführung verbessern können, so viele, dass es fast unmöglich wäre, sie alle in einer Liste aufzuführen. Einige der interessantesten finden Sie im Folgenden:

-Team Viewer: ermöglicht den Fernzugriff auf andere Geräte. So können die Benutzer ihre Desktops gemeinsam nutzen und steuern, Online-Meetings und Videokonferenzen durchführen und Dateien übertragen. -Dropbox: eine der bekanntesten Cloud-Speicher-Apps, die das Speichern und Freigeben von Dateien auf den eigenen virtuellen Festplatten ermöglicht, so dass Ihre Dateien sicher und von jedem kompatiblen Gerät aus abrufbar sind. Es gibt Plattformen, die alle diese Funktionen in einer Software zusammenfassen. Auch wenn eine spezifische Plattform für jede Aufgabe optimal wäre, sind diese zentralisierten Programme eine gute Option für KMU. * Monday.com: ermöglicht eine einfache Planung und Steuerung der meisten Aufgaben eines Unternehmens innerhalb desselben Arbeitsbereichs. Dazu gehören Projekt- und Aufgabenmanagement, CRM, Marketing, Design, Personalwesen…
* ClickUp: ein All-in-One-System, das Projekt- und Dateimanagement, Aufgabenlisten, E-Mail, Nachrichtenübermittlung, Nachverfolgung und Follow-up bietet... Darüber hinaus ist es vollständig anpassbar und ermöglicht den Benutzern den Import von Informationen aus anderen Projekten und Managern.
	1. Kommunikations- und Kollaborationstools für die Fernarbeit
		1. Teamführung

 Eine gute Teamorganisation ist einer der wichtigsten Faktoren für den Unternehmenserfolg. Alle Mitarbeiter müssen zusammenarbeiten und in kontinuierlicher Kommunikation stehen, um alle täglichen Aufgaben effektiv und synchronisiert zu erledigen. Es gibt verschiedene Plattformen, die uns in dieser Hinsicht helfen, indem sie die Kommunikation und Zusammenarbeit auf einfache Art und Weise über Software fördern. Zu den bekanntesten Arbeitsressourcen gehören: * Skype: Die Videokonferenzplattform ermöglicht es den Nutzern, Videoanrufe zu starten, zu chatten und sich mit bis zu 50 Personen überall auf der Welt zu treffen. Da es sowohl kostenlose als auch Premium-Optionen gibt, ist es eine optimale Wahl für jedes Unternehmen.
* Zoom: Mit diesem Cloud-Videokonferenzdienst können Sie Online-Meetings veranstalten, die aufgenommen werden können. Eine vielseitige und professionelle Option für KMU.
* Slack: Eine Nachrichten-App für Unternehmen, die die Kommunikation innerhalb des Teams vereinfacht, indem sie alle auf einer Plattform zusammenführt. Slack ermöglicht es, Konversationen zu gruppieren, sie in Threads zu sortieren oder nach Themen zu ordnen, um den Zugang zu allen verfügbaren Teaminformationen zu erleichtern.
* Webex: Diese Plattform ermöglicht Besprechungen zu jeder Zeit und an jedem Ort sowie die Überprüfung und gemeinsame Nutzung von Dokumenten. Das fördert die dynamische Zusammenarbeit im Team.
	1. Tipps zur Verbesserung der digitalen Kommunikation bei der Arbeit aus der Ferne
		1. Digitale Kommunikation für KMUs
* Offene Kommunikation: Um eine gute Management- und Arbeitsorganisation zu gewährleisten, müssen alle Teammitglieder in Kontakt bleiben. Zu diesem Zweck sollten regelmäßig Videokonferenzen organisiert werden, die zur Klärung von Aufgaben und Informationen beitragen und eine gesunde und dynamische Arbeitsatmosphäre im Team fördern.
* Verteilung des Arbeitsvolumens: Eine der effizientesten Methoden, um eine gute Leistung zu gewährleisten, ist die Analyse der Stärken und Schwächen der einzelnen Teammitglieder. Auf diese Weise können die Stärken genutzt werden, während die Auswirkungen der Schwächen durch Kommunikation und Teamarbeit verringert werden können. Dies stärkt den Zusammenhalt der Mitarbeiter und verbessert die Effektivität und das Wohlbefinden der Gesamtgruppe. Stellen Sie sicher, dass jedes Teammitglied weiß, welche Aufgaben ihm/ihr zustehen, und sorgen Sie für eine gerechte Verteilung der Arbeitslast. Legen Sie Fristen und ein System für interne Rückfragen und Kommunikation fest.
* Feedback: Um ein gutes Leistungsniveau zu erreichen, muss eine wirksame und effektive Kommunikation sichergestellt werden. Beantworten Sie alle E-Mails und Nachrichten, um dem Absender mitzuteilen, dass Sie sie erhalten haben. Vergessen Sie nicht, jeder E-Mail einen Betreff beizufügen, um ihre Klassifizierung und Bearbeitung zu beschleunigen. Halten Sie Ihre Kollegen auf dem Laufenden und vergessen Sie nicht, bei Bedarf Missverständnisse oder Zweifel zu klären.
* Planen und organisieren Sie Besprechungen im Voraus: Um eine bessere Effizienz und Organisation zu gewährleisten, müssen Anrufe im Voraus angekündigt und geplant werden, um zeitliche Unvereinbarkeiten zu vermeiden (z. B. wenn ein Mitarbeiter zwei Anrufe zur gleichen Zeit entgegennehmen muss).
* Nutzen Sie die richtigen Tools: Die Verfügbarkeit der notwendigen Plattformen, Anwendungen und Ressourcen ist für " Smart Working " unerlässlich. Ermitteln Sie den Bedarf Ihres Teams und mieten oder installieren Sie die entsprechenden Tools, die für die korrekte Ausführung der Aufgaben erforderlich sind.
 |
| **Inhalt in Stichpunkten** |
| 1. **IKT-Tools für die Digitalisierung und Smart Working für KMU*** 1. IKT-Instrumente für die Unternehmensführung
		1. IKT in Unternehmen
		2. IKT-Instrumente für Unternehmensführung und Fernarbeit
	2. Kommunikations- und Kollaborationstools für die Fernarbeit
		1. Teamführung
	3. Tipps zur Verbesserung der digitalen Kommunikation bei der Arbeit aus der Ferne
		1. Digitale Kommunikation für KMUs
 |
| **5 Glossareinträge** |
| **SMART WORKING:** Unternehmensmanagement basierend auf Flexibilität, flexiblen Zeitplänen, Teamarbeit und dem Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien. **KMU:** kleine und mittelgroße Unternehmen. **IKT**: Informations- und Kommunikationstechnologien**DIGITALE KOMMUNIKATION:** Wissens- und Informationsaustausch durch den Einsatz digitaler Instrumente.**CRM:** steht für "Customer Relationship Management" (Kundenbeziehungsmanagement) und besteht aus Plattformen, die verkaufs- und kundenbezogene Informationen speichern und verwalten.  |
| **Bibliographie und weitere Referenzen** |
| <https://www.iebschool.com/blog/las-12-mejores-herramientas-de-teletrabajo-rrhh-2-0/> <https://trabajarporelmundo.org/herramientas-para-trabajar-en-remoto/> <https://getquipu.com/blog/10-herramientas-imprescindibles-para-tu-empresa-en-2020-trabajar-remoto/> <https://trabajarporelmundo.org/herramientas-para-trabajar-en-remoto/> <https://economiatic.com/herramientas-para-trabajar-en-remoto/> <https://10to8.com/blog/best-software-for-managing-remote-teams/> <https://www.capterra.com/sem-compare/business-management-software/?gclid=Cj0KCQjw0emHBhC1ARIsAL1QGNcsH0WD6oMEhOpnnNjcig_1DQG06waip0_dP10zUNiAqaEiMQAHT-4aAttPEALw_wcB> <https://asana.com/es/uses/manage-remote-teams?utm_medium=pd_cpc_nb&utm_campaign=remote_work&utm_source=capterra> <https://blog.hubspot.es/marketing/consejos-trabajar-casa-productividad> <https://careerkarma.com/blog/remote-working-guide/> <https://kissflow.com/digital-workplace/remote-work/communication-tips-for-remote-teams/> <https://ubiq.co/analytics-blog/create-project-management-dashboard-examples-templates/><https://remakelearning.org/opportunity/2019/02/07/digital-tools-school-leaders/><https://nothingad.com/blog/mejores-herramientas-crm-para-negocio/><https://es.wikipedia.org/wiki/Salesforce.com><https://t-position.com/hubspot/><https://papelesdeinteligencia.com/zoho-crm/><https://asana.com/es/brand><https://softwarepara.net/trello-opinion/><https://www.teamviewer.com/es/descarga/windows/><https://www.dropbox.com/es/branding><https://www.softwaredoit.es/monday/monday.html><https://clickup.com/><https://play.google.com/store/apps/details?id=com.skype.raider&hl=es&gl=US><https://www.profesionalreview.com/2020/04/14/zoom-guia-tutorial/><https://www.dropbox.com/es/app-integrations/slack><https://www.webex.com/es/video-conferencing.html> |
| 1. **Multiple-Choice-Fragen zur Selbstbewertung**
 |
| 1) Welche der folgenden Plattformen ist eine Kommunikations- und Videokonferenzplattform? a) Zoho CRMb)Trello**c) Skype**2) Was für eine Art von Plattform ist HubSpot?**a) CRM** b) Eine Plattform für Videokonferenzenc) Eine Projektmanagement-Plattform. 1. Um die digitale Kommunikation zu fördern, ist es ratsam …
	1. **Regelmäßige Besprechungen durchzuführen**
	2. Individuelle Arbeit zu bevorzugen
	3. keine IKT-Tools zu verwenden
2. Welche der folgenden Plattformen ist keine Videokonferenzplattform?

a) Zoom b) Skype**c) Trello**5) Welche dieser Plattformen ist eine All-in-One-Plattform?a) Dropbox**b) Monday.com**c) TeamViewer |
| **Zusätzliches Material** |  |
| **PPT** | 1\_Swiftsme\_Training\_IKT-Tools für Digitalisierung und Smart Working für KMU |
| **Referenzlinks** |  |
| **You Tube Video (falls vorhanden)** |  |