

RWTH-Telefone: Use Cases (Prof. Jan Borchers, 24.01.2020, aktualisiert 12.02.2020)

Befragung von Lehrstuhlmitarbeitern Informatik 10 (Medieninformatik und Mensch-Computer-Interaktion)

Professor (Prof. Jan Borchers – „Eigeninterview“): Alcatel Advanced Reflexes Cheftelefon

Mehrmals täglich:

- Lehrstuhlmitarbeiter per Kurzwahltaste anrufen
- interne Nummern anrufen (meist per Abtippen aus RWTH-Telefonbuch im Browser)
- interne Anrufe über Filter via Sekretariat entgegennehmen
- externe Nummer anrufen
- Status des Filters kontrollieren (ein/aus)

Mehrmals wöchentlich:

- Lautsprecher einschalten (z.B. bei Warteschleifen)
- Lautsprechfunktion einschalten (mit mehreren im Raum)
- Dreierkonferenz mit internen und externen Teilnehmern schalten
- Nummer aus Wahlwiederholungsliste erneut anrufen
- Rückruf bei besetzt nutzen
- Es fehlt eine Möglichkeit, einen Anruf "wegzudrücken" oder "Do Not Disturb for..." zu aktivieren

Weitere Anmerkungen:

- Videotelefonie nicht benötigt; nutzt Zoom oder Facetime am Rechner mit größerem Bildschirm
- Sehr gute Telefontastatur ist wichtig, um schnell und fehlerfrei Nummern eingeben zu können

Sekretariat (Clarissa de Gavarelli): Alcatel Advanced Reflexes Sekretariatstelefon

Mehrmals täglich:

- interne Lehrstuhl-Nummern anrufen (aus dem Kopf, ohne Nutzung der vorhandenen Kurzwahltasten)
- interne Nummern (ZHV) über die alphabetische Tastatur anrufen
- Rufumleitung auf andere Nummer ein-/ausschalten
- Lehrstuhlüranruf (Gegensprechanlage) annehmen und nach Nachfrage dann über Rechner öffnen
- externe und interne Anrufe entgegennehmen, ggf. Nummern für Rückrufe notieren
- Anrufe auf Chefapparat weiterleiten nach Rückfrage
- Anrufe zum Fablab weiterleiten
- morgens Filter ein- und abends ausschalten
- Mikrofon stummschalten, um den Chef etwas durch die offene Tür zu fragen
- Lautsprecher einschalten (z.B. bei Warteschleifen)
- Lauter/leiser stellen je nach Anruferlautstärke und Umgebungsgeräuschen
- Rückrufliste durchsehen und verpasste interne Anrufe zurückrufen ("guter Ton")
- Rückrufliste durchsehen und verpasste externe Anrufe zurückrufen, wenn die Nummer bekannt ist (z.B. Projektträger)

Mehrmals wöchentlich:

- externe Nummern anrufen
- Rückruf bei besetzt nutzen (wichtig)
- Gelegentlich MFWV einschalten

Sonstige Anmerkungen:

- Wahlwiederholung nicht genutzt
- Videotelefonie wird nicht gewünscht (wörtlich: "Nee!")

Wissenschaftlicher Mitarbeiter 1 (Phillip Wacker): Alcatel Advanced Reflexes

Mehrmals täglich:

- keine Nutzung

Mehrmals wöchentlich:

- externe Anrufe annehmen (meist von demselben bekannten Projektpartner)
- Nachricht/ISDN (verpasste Anrufe) durchsehen (nervig dabei: Nummern sind nach 1x Ansehen weg)
- eigene Anrufe extern und intern tätigen durch Nummern eintippen (0 vorwählen ist bekannt; 19 vorwählen nicht)
 - Keyboard am Telefon dabei gelegentlich genutzt
- Kollegen am Lehrstuhl per Namenstasten anrufen (aber häufiger Slack genutzt)
- Lautsprecher und Freisprechen selten genutzt wegen schlechterer Audioqualität
- Rufumleitung oder Weiterleitung nicht genutzt

Sonstige Anmerkungen:

- Wählen vom Rechner aus sollte gehen
- Videotelefonie nicht gewünscht. Nutzt dazu eher Skype, reicht aus. Das Bild müsste auch über den Rechner laufen; er will nicht vor einem kleinem Bildschirm hocken.

Wissenschaftlicher Mitarbeiter 2 (Sebastian Hueber): Alcatel Advanced Reflexes

Mehrmals täglich:

- keine Nutzung

Mehrmals wöchentlich:

- Nutzt Apparat seltener als 1x pro Woche
- verpasste und angenommene Anruflisten durchsehen (sollten beide persistent sein); intern+extern könnten zusammen sein (schießt derzeit Handyphotos)

Sonstige Anmerkungen:

- Hat Shortcut für Rufumleitung auf Handy ein/aus angelegt -> programmierbare Schnellwahltasten sind gut
- Es fehlt eine Möglichkeit, einen Anruf "wegzudrücken"

Wissenschaftlicher Mitarbeiter und Admin (Christian Cherek):

Mehrmals täglich:

- Rückrufe durchsehen (extern/intern getrennt ist gut)
- Verwendet eine Funktion "Speichern" dabei
- Unterschiedlicher Klingelton zum Kollegen ist gut

Mehrmals wöchentlich oder seltener:

- Rufumleitungen rein/raus auf sein Handy (Kurzwahl Taste "ster10")
- interne Nummern über alphabetische Tastatur
- Hat zusätzliche eigene Kurzwahlen mit eingespeichert
- Automatischen Rückruf bei Anrufen in der ZHV
- Lautsprech- etc.-Tasten selten genutzt, da Zweierbüro
- Bei Warteschlangen gelegentlich Lautsprecher, da Zweierbüro
- MFWV einschalten, externe Nummern anrufen, Wahlwiederholung

Videotelefonie: Wenig Bedarf intern, erwartet nicht, dass es extern geht

- Gelegentlich zum Zeigen vielleicht praktisch, würde dann den Rechner nehmen
- Die meisten seiner Anrufe sind extern
- Findet die *-Kommandos nervig, weil schlecht zu merken
- Ansonsten findet er die Telefone gut

Akademischer Oberrat (Dr. Simon Völker, Koordinator Prüfungsausschuss Informatik): Alcatel Advanced Reflexes + neueres Alcatel-Lucent

Mehrmals täglich:

- interne und externe Anrufe annehmen (inkl. der Türanlage), gemischt auf beiden Telefonen. Studenten rufen für PA-Fragen auf beiden Telefonen an
- Liste verpasster Anrufe durchsehen
 - Nutzt Speichern für Externe nicht, will Externe nur löschen
 - Interne verpasste Anrufe getrennt sehen ist wichtig für ihn, hier ruft er zurück oder schaut, ob eine Email vorliegt, oder notiert sich die Nummer auf einem Postit
- Interne über Telefontastatur anrufen (Nachname eintippen)
- Wahlwiederholungstaste
- Lehrstuhl-intern Sekretariat anrufen (Rest über Slack oder durch Rübergehen)
- Wählt immer, lässt klingeln, und nimmt Hörer erst in die Hand, wenn Gegenüber rangeht.
- Freisprechen eher selten wegen Privatsphäre für Angerufenen und schlechter Audioqualität

Gelegentliche Nutzung:

- Er zieht Telefon aus der Wand, wenn es mal ruhig sein muss (z.B. mdl. Prüfung im Büro).

Sonstige Anmerkungen:

- **Hörer muss ergonomisch sein**, sich gut unterklemmen lassen. Dies ist beim Advanced Reflexes wesentlich besser als bei dem neueren Alcatel-Lucent. Dort ist der Hörer zu klein und nicht gut ans Ohr zu klemmen. Er muss bei den meisten Telefonaten am Rechner mit beiden Händen etwas tippen, um Informationen nachzusehen. Wegen Prüfungsausschuss-Themen ist Freisprechen hier aus Gründen des Datenschutzes meist keine Option.
- Nutzt neueres Alcatel-Lucent auch wegen anderer Usability-Nachteile nur selten — z.B. weniger **Kurzwahltasten**, Vorteil allerdings: **Löscht Nachrichtenliste nicht automatisch**.
- Nutzt Rufumleitung auf Mobil kaum, da (a) Türanrufe bei Rückruf im Klinikum landen, (b) mit PA zuviele Anrufe eingehen. Rufumleitung auf Mobil müsste auf interne Anrufe + Blacklist (Tür) einschränkbar sein.
- Würde sich für PA 1 Telefon mit 2 eingehenden Nummern („Leitungen?“) wünschen.
- Arbeitet alleine im Büro, würde Telefone daher abends nicht ab- und morgens wieder anmelden.
- Würde sich **Klinkenbuchse** wünschen, trägt dauerhaft Kopfhörer, der am Computer hängt (für Musik), diese haben inzwischen oft auch Mikrofon, an dem sollten dann Anrufe durchkommen
- Würde sich wünschen, dass eingehende Anrufe konfigurierbar auf Mac und/oder Telefon klingeln
- **Stummschalten**-Button ist extrem wichtig! Bei eingehenden Anrufen (hört auf zu klingeln) und präventiv (Do Not Disturb)
- Nutzt Voicemailbox nicht
- Nicht an Videotelefonie auf dem Gerät interessiert.