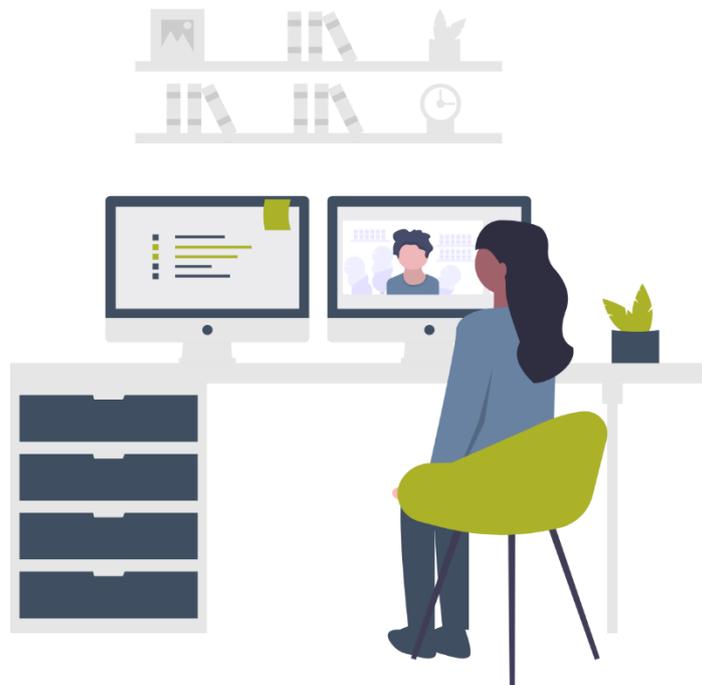


Videoberatung

der Deutschen Rentenversicherung

Bedienungsanleitung



Inhalt

1.	Einführung	3
2.	Allgemeine Nutzungshinweise	3
2.1	Empfohlene Browser	3
2.2	Browserberechtigungen	3
2.3	Audio- / Videoqualität	4
2.4	Unbeabsichtigtes Senden von Audio / Video	4
2.5	Bildschirmfreigabe	4
2.6	Testmöglichkeiten	4
3.	Teilnahme an einer Videoberatung	5
3.1	Öffnen der Anwendung	5
3.2	Beitritt der Videoberatung	6
3.3	Steuerelemente einer laufenden Videoberatung	7
3.3.1	Kamera	8
3.3.2	Stummschalten, Bildschirmteilen, Verlassen	8
3.3.2.1	Stummschalten	8
3.3.2.2	Bildschirmteilen	8
3.3.3	Weitere Funktionen	10
3.3.3.1	Teilnehmerliste	10
3.3.3.2	Layouts	10
3.3.3.3	Anrufinformationen	10
3.3.3.4	Hilfe	10
3.3.3.5	Ein Problem melden	10
3.3.3.6	Vollbild	10
4.	Fehlersuche	11

1. Einführung

An Videoberatungen der Deutschen Rentenversicherung kann über das Internet per Webbrowser teilgenommen werden. In diesem Zusammenhang taucht gelegentlich der Begriff WebRTC auf. WebRTC (Web Real-Time Communication, deutsch „Web-Echtzeitkommunikation“) ist ein technischer Standard, der Echtzeitkommunikation über Rechner-Rechner-Verbindungen ermöglicht.

2. Allgemeine Nutzungshinweise

Bitte beachten Sie die nachfolgenden allgemeingültigen Nutzungshinweise für eine erfolgreiche Teilnahme an einer Videoberatung der Deutschen Rentenversicherung per WebRTC.

Bei technischen Fragen kontaktieren Sie bitte die Video-Administratoren der NOW IT GmbH:

Telefonanruf: [0531-7006-796](tel:0531-7006-796)
Videoanruf: video-administration@now-it.de
E-Mail: video-administration@now-it.de

Bei organisatorischen Fragen zu einem Beratungstermin kontaktieren Sie bitte die Person, welche Sie eingeladen hat.

2.1 Empfohlene Browser

Getestete und somit für die Teilnahme empfohlene Browser sind:

- Google Chrome (Windows, Android) ab Version 88.x
- Mozilla Firefox (Windows, Android) ab Version 85.x
- Apple Safari (macOS, iOS) ab Version 14.x*

*Mit Nutzung von Safari 15 auf MacOS / iOS / iPadOS werden Bild und Ton aufgrund eines Betriebssystemfehlers unter Umständen nicht an die weiteren Teilnehmenden übertragen. Bitte aktualisieren Sie Ihre Apple Geräte auf Version 15.2 oder höher.

Die Video-Administratoren empfehlen, den Google Chrome Browser in der neusten Version zu nutzen.

2.2 Browserberechtigungen

Nach dem ersten Einloggen in die WebRTC-Umgebung der Deutschen Rentenversicherung fragt der Browser beim erstmaligen Aufrufen der Seite (falls nicht bereits freigegeben) die Freigabe folgender Berechtigungen an:

- Mikrofon verwenden (Zulassen / Blockieren)
- Kamera verwenden (Zulassen / Blockieren)

Bestätigen Sie alle Berechtigungen mit dem Anklicken von „Zulassen“.

Verschiedene Browser gehen mit Freigaben unterschiedlich um. So speichert Google Chrome für jede Webseite die Freigaben zur Nutzung von Medien des PCs nach einer ersten Freigabe und es erfolgt bei der nächsten Sitzung keine Abfrage mehr.

Prüfen Sie zudem die Windows-Berechtigungen „Zulassen, dass Apps auf Ihre Kamera/Ihr Mikrofon zugreifen“. Zu finden ist diese Einstellung in Windows 10 unter **Einstellungen** → **Datenschutz** → **Kamera bzw. Mikrofon**

2.3 Audio- / Videoqualität

Abhängig vom Endgerät kann die Audioqualität beim Freisprechen über einen Lautsprecher mangelhaft sein. Symptome können fehlende Silbenanfänge nach Wechsel der Gesprächsrichtung oder ein Echo sein. In diesen Fällen verwenden Sie bitte ein Headset oder einen geeigneten Konferenzfreisprecher.

Für eine gute Videoqualität achten Sie auf eine gut ausgerichtete Kamera und eine gleichmäßige Raumbelichtung.

Bitte achten Sie zudem darauf, dass für das teilnehmende Endgerät eine stabile Netzwerk- bzw. Internetverbindung mit mindestens 2 Mbit/s Bandbreite besteht und keine Up- oder Downloads im Hintergrund durchgeführt werden.

2.4 Unbeabsichtigtes Senden von Audio / Video

Unmittelbar nach Eintritt in eine Konferenz sind Mikrofon und ggf. Kamera aktiv. In einer Konferenzsitzung per Webbrowser mit WebRTC ist dies nicht immer klar ersichtlich, da nicht immer alle Kontroll- und Steuerelemente angezeigt werden. Achten Sie auf den Status Ihrer Mikrofon- und Kameraaktivierung.

Bei längeren Sprechpausen oder einer rein zuhörenden Teilnahme wird empfohlen, das eigene Mikrofon stumm zu schalten.

2.5 Bildschirmfreigabe

Es gibt die Möglichkeit, den Inhalt einer bestimmten Anwendung (z. B. PowerPoint) oder den gesamten Desktop zu teilen. Beim Teilen des gesamten Desktops besteht die Gefahr, dass unbeabsichtigt Inhalte - wie z. B. eintreffende E-Mails oder Dokumente auf dem Desktop - allen Konferenzteilnehmenden gezeigt werden. Das gezielte Teilen der relevanten Anwendung ist vorzuziehen.

2.6 Testmöglichkeiten

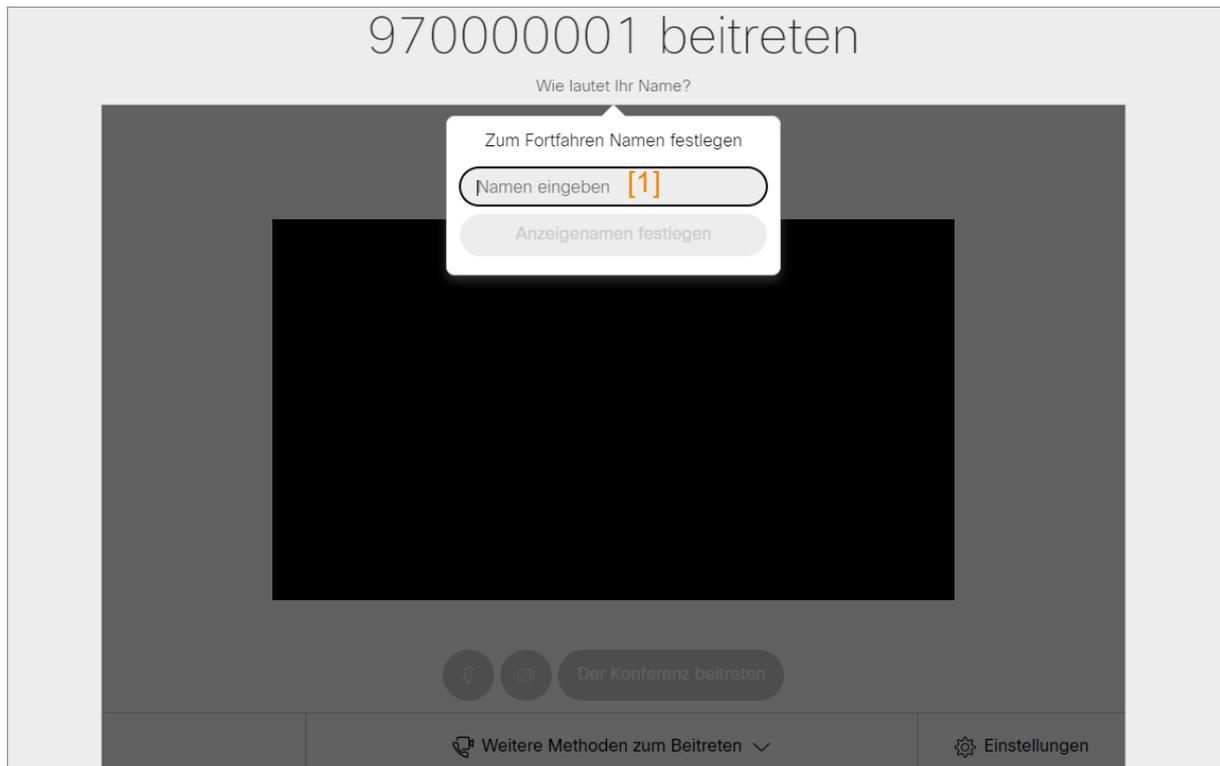
Der virtuelle Meetingraum Ihrer Videoberatung kann ab dem Erhalt der Einladung betreten werden. Sie können vorab alle Einstellungen testen und sich mit der Umgebung vertraut machen.

3. Teilnahme an einer Videoberatung

3.1 Öffnen der Anwendung

Der virtuelle Meetingraum Ihrer Videoberatung ist über einem unterstützten Internetbrowser (vgl. Kapitel 2.1) erreichbar. Bitte öffnen Sie den in der E-Mailbestätigung enthaltenen Link.

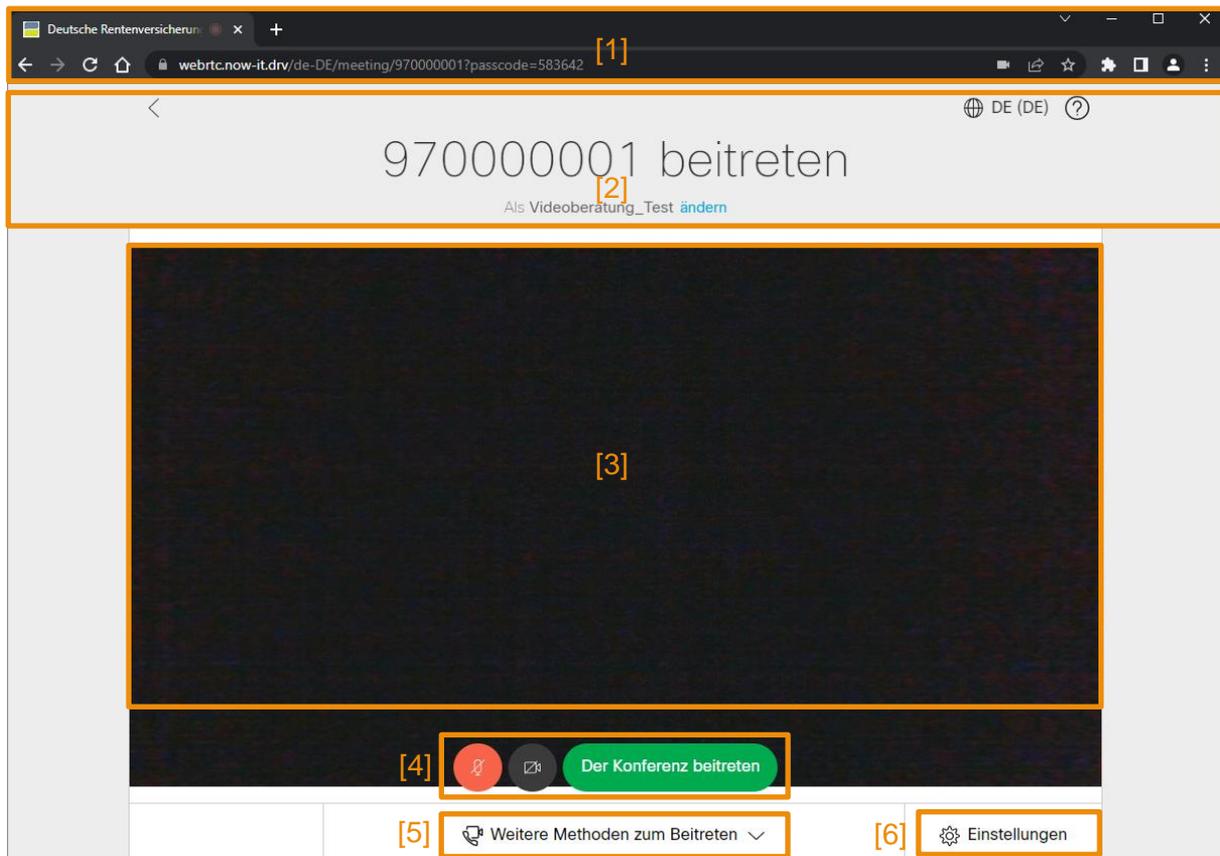
Der Link beinhaltet bereits Ihre persönlichen Zugangsdaten. Nach dem erfolgreichen Aufruf wird folgender Seitenaufbau dargestellt:



Geben Sie zunächst Ihren Anzeigenamen in das dafür vorgesehene Feld im oberen Bereich ein [1] und bestätigen Sie die Eingabe mit Klick auf *Anzeigenamen festlegen*.

Dieser wird für spätere Konferenzen im Browser-Storage gespeichert (Hinweis: Es wird hierfür kein Cookie geschrieben). Der Anzeigenname kann vor jedem Konferenzbeitritt geändert werden. Nach dem Festlegen des Anzeigenamens können weitere Einstellungen vorgenommen werden, bevor der Meetingraum betreten wird.

3.2 Beitritt der Videoberatung



Der Einstellungsbereich vor dem Betreten des virtuellen Meetingraums teilt sich in mehrere Bereiche auf:

- [1] Tab- und Adressleiste des Browsers
- [2] Konferenz-ID und Anzeigename
- [3] Darstellung des Kamera-Eigenbildes
- [4] Steuerelemente
- [5] Weitere Methoden zum Beitreten
- [6] Einstellungen

Über die Schaltfläche Einstellungen [1] an der unteren, rechten Bildschirmseite können Sie die gewünschte Kamera [2] und das Mikrofon [3] auswählen.

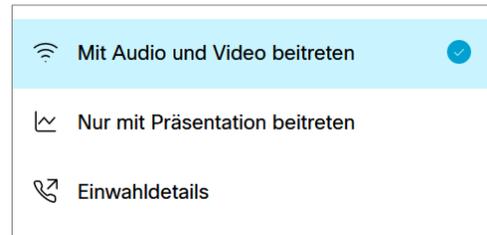
Danach das Einstellungsfenster (nicht das komplette Browserfenster) schließen [4].



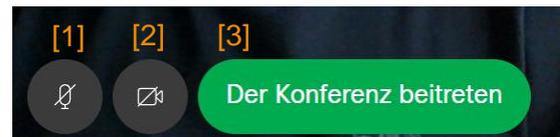
Möglicherweise erscheint eine Abfrage des Browsers, ob der Zugriff auf die Kamera und das Mikrofon zugelassen werden soll. Diese bitte bestätigen. Sofern alle Einstellungen korrekt

vorgenommen wurden, sehen Sie ihr Eigenbild und in den Einstellungen einen Ausschlag des Mikrofons.

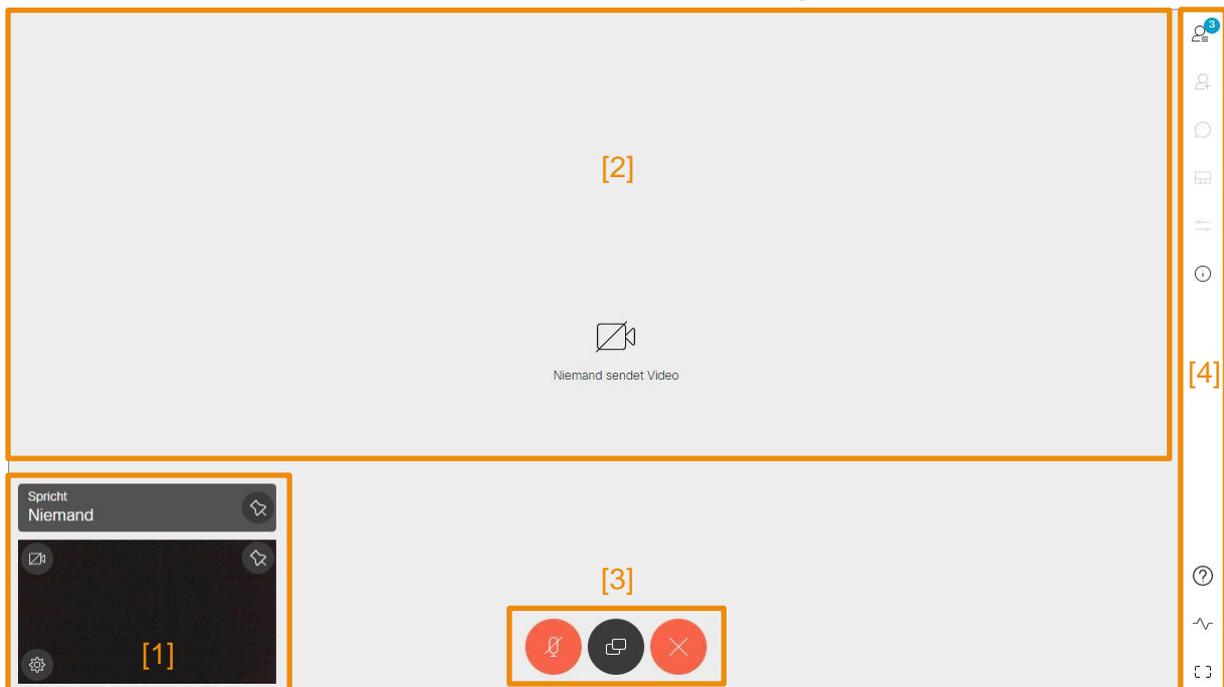
Das Drop-Down-Menü **Weitere Methoden zum Beitreten** am unteren Fensterrand bietet neben der Standardauswahl **Mit Audio und Video beitreten** die Option **Nur mit Präsentation beitreten** zur Teilnahme ohne Video und Audio. Die letzte Option **Einwahldetails** zeigt lediglich die Einwahldaten für ein SIP-Endgerät, z. B. ein Videokonferenzgerät, an.



Bei Bedarf können Sie vor dem Betreten des Meetings noch die Kamera [1] oder das Mikrofon [2] deaktivieren. Klicken Sie nun auf die Schaltfläche **Der Konferenz beitreten** [3]. Sie betreten anschließend den Meetingraum.



3.3 Steuerelemente einer laufenden Videoberatung



Der virtuelle Meetingraum teilt sich in vier wesentliche Bereiche auf:

- [1] Kamerabereich mit Eigenbild und Einstellmöglichkeiten
- [2] Darstellungsbereich für Kamerabild der Teilnehmer oder geteilte Bildschirm Inhalte
- [3] Steuerelemente
- [4] Weitere Funktionen

3.3.1 Kamera

Im linken unteren Bereich wird das eigene Kamerabild zur Kontrolle angezeigt. Sie können dieses Bild mit Hilfe der linken Maustaste frei verschieben. Ferner können Sie durch Klicken auf das Zahnrad [1] die Optionen für Kamera und Mikrophon aufrufen. Diese Optionen sind identisch mit den Einstellungen bei der Konfiguration der Sitzung (vgl. Kapitel 3.3). Über das Kamerasymbol im Kontrollbild [2] kann das Senden des eigenen Kamerabildes aktiviert oder deaktiviert werden.



Um das Kontrollbild der eigenen Kamera permanent anzuzeigen, können Sie es mit dem Stecknadel-Symbol [3] fixieren. Ansonsten wird es ausgeblendet, wenn für ca. 5 Sekunden keine Mausbewegung oder Tastatureingabe erfolgt.

3.3.2 Stummschalten, Bildschirmteilen, Verlassen

In der unteren Mitte des Bildschirms befinden sich drei Schaltflächen:



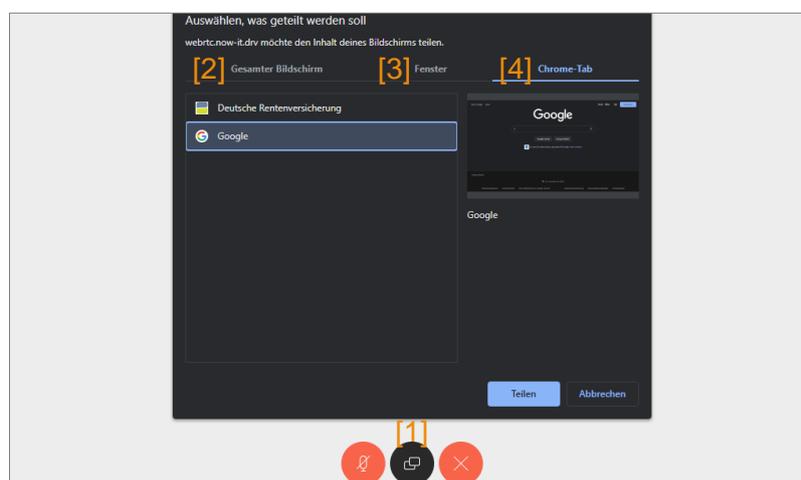
- [1] Stummschalten: Deaktivieren des eigenen Mikrofons
- [2] Bildschirmteilen
- [3] Verlassen der Konferenz

3.3.2.1 Stummschalten

Über die Stummschalten-Schaltfläche kann das eigene Mikrofon deaktiviert werden. Die anderen Teilnehmer können Sie dann nicht mehr hören. Ist das Mikrofon stummgeschaltet, wird dies durch die rote Färbung der Schaltfläche signalisiert.

3.3.2.2 Bildschirmteilen

Die zweite Schaltfläche von rechts am unteren Rand, zwei übereinanderliegende Bildschirmsymbole [1], ermöglicht das Präsentieren eigener Bildschirminhalte in der Konferenz. Dabei haben Sie die Möglichkeit, den eigenen kompletten Desktop [2], das Fenster einer Anwendung [3] oder einen Tab Ihres Browsers [4] zu teilen.

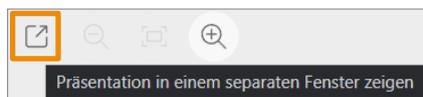


Der Dialog zur Freigabe inklusive der Auswahl was geteilt werden soll, hängt daher vom verwendeten Browser ab. Das gezeigte Beispiel in der Grafik links entspricht der Darstellung des Google Chrome-Browsers.

Zum Beenden des Bildschirm-Teilens klicken Sie erneut auf die Schaltfläche.

Im Layout „Präsentation und Video“ haben Sie die Möglichkeit, die Präsentation vom Browserfenster in dem die Konferenz läuft abzukoppeln und in einem separaten Fenster darzustellen. Dies kann z. B. vorteilhaft sein, wenn an einem PC als zweiter Monitor ein Beamer angeschlossen ist. Sie können dann die Präsentation auf den Beamer verschieben und die Sprecherbilder weiterhin auf dem Hauptmonitor belassen.

Zum Abkoppeln der Präsentation klicken Sie auf das Symbol, das Sie in der oberen Mitte der Präsentation finden. Zum Beenden der Abkopplung schließen Sie einfach das separate Fenster.



Hinweise zur Lesbarkeit:

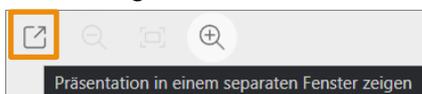
Da ein Hineinzoomen von Teilnehmenden in die geteilten Bildschirminhalte nur eingeschränkt möglich ist, muss durch die präsentierende Person auf die Lesbarkeit geachtet werden.

Wenn Sie einer Präsentation folgen und diese für Sie nicht optimal lesbar ist, gibt es Möglichkeiten, die Darstellung zu verbessern:

- Wechseln Sie auf den Vollbildmodus, mit einem Klick auf das Icon unten rechts.
- Wählen Sie das Layout „Präsentation“
- Blenden Sie die Liste der Funktionen/Teilnehmenden aus.
- Zoomen Sie in die Präsentation hinein, klicken Sie dazu auf das Icon der Lupe, das oben mittig auf der Präsentation sichtbar ist.



- Öffnen Sie die Präsentation in einem eigenen Tab, klicken Sie dazu auf das Icon, das oben mittig auf der Präsentation sichtbar ist.



Wenn Sie eine Präsentation halten und Teilnehmende eine nicht optimale Darstellung bemängeln, gibt es Möglichkeiten, die eigene Sendequalität zu erhöhen:

- Prüfen Sie Ihre Internetverbindung. Eine physische LAN-Verbindung ist einer drahtlosen Einwahl via WLAN oder 3G/4G vorzuziehen.
- Deaktivieren Sie während der Präsentation Ihr Kamerabild, um die benötigte Bandbreite für den Upload zu verringern.
- Schließen Sie während der Präsentation nicht benötigte Programme, um Systemressourcen freizugeben.

3.3.3 Weitere Funktionen

Am rechten Fensterrand befindet sich eine Schaltflächenleiste mit den im Folgenden beschriebenen Funktionen. Bei Inaktivität werden die Schaltflächen, ausgenommen das oberste Symbol für die Teilnehmerliste, ausgeblendet. Eine Mausbewegung aktiviert die volle Menüleiste wieder.

3.3.3.1 Teilnehmerliste



Die Zahl in der blauen Kreisfläche zeigt die Gesamtzahl der in der Konferenz befindlichen Teilnehmenden an. Beim Anklicken öffnet sich eine Listenanzeige. Diese zeigt den beim Einloggen gewählten Namen der Teilnehmenden, deren Mikrofonstatus (aktiv oder deaktiviert), wer gerade spricht und wer präsentiert. Rechts neben dem Namen einer sprechenden Person wird ein Schallwellensymbol dargestellt.

3.3.3.2 Layouts



Die Layout-Schaltfläche öffnet verschiedene Möglichkeiten zur Anordnung der empfangenen Bilder auf. Es kann z. B. jeweils ausschließlich die aktive sprechende Person alleine oder automatisch groß in der Bildschirmmitte dargestellt werden.

3.3.3.3 Anrufinformationen



Hier werden Informationen über die bestehende Konferenz angezeigt. Es werden der Konferenzname, die Konferenzdauer und die Zugangsdaten zum Beitritt angezeigt. Es kann ein Beitrittslink in die Zwischenablage kopiert und eine Einladungs-E-Mail generiert werden.

3.3.3.4 Hilfe



Aufruf eines systemseitig enthaltenen Hilfetextes in einem separaten Browser-Tab.

3.3.3.5 Ein Problem melden



Informationen zu einem technischen Problem können per Formular versendet werden. Diese Formularnachrichten werden in den Logdateien der Videoadministratoren gespeichert. Da diese nur unregelmäßig eingesehen werden, wird empfohlen, bei Problemen die etablierten Kommunikationskanäle zu nutzen (Ticket, E-Mail).

3.3.3.6 Vollbild



Die Steuerelemente des Browsers werden ausgeblendet und der gesamte Bildschirm für die Konferenz genutzt („Fullscreen“).

4. Fehlersuche

Fehlerbild	Möglicher Lösungsansatz
Fehlermeldung: Ungültige Konferenzdetails	<ul style="list-style-type: none"> - Konferenz-ID oder Passcode (PIN) falsch - Beitrittsversuch außerhalb der gebuchten Konferenzzeit
Kein Kamerabild (andere Teilnehmer sehen mich nicht)	<ul style="list-style-type: none"> - Richtige Kamera in den WebRTC Einstellungen ausgewählt? - Richtige URL (vgl. Kapitel 3.1) verwendet? - Browserberechtigung prüfen (Zugriff auf Kamera zulassen) - Windowsberechtigung prüfen (Einstellungen → Datenschutz → Kamera → „Zulassen, dass Apps auf Ihre Kamera zugreifen“) - Für Externe: ggf. durch Ihr Netzwerk blockierte Medienübertragung?
Kein Mikrofon (andere Teilnehmer hören mich nicht)	<ul style="list-style-type: none"> - Richtiges Mikrofon in den WebRTC Einstellungen ausgewählt? - Richtige URL (vgl. Kapitel 3.1) verwendet? - Browserberechtigung prüfen (Zugriff auf Mikrofon zulassen) - Windowsberechtigung prüfen (Einstellungen → Datenschutz → Mikrofon → „Zulassen, dass Apps auf Ihr Mikrofon zugreifen“) - Für Externe: ggf. durch Ihr Netzwerk blockierte Medienübertragung?
Keine Audioausgabe (ich höre die anderen Teilnehmer nicht)	<ul style="list-style-type: none"> - Richtiges Ausgabegerät in den Windows-Soundeinstellungen ausgewählt? - Lautstärkeinstellungen überprüft?
Seite zur Eingabe der Konferenzinformationen wird gar nicht oder nur unvollständig angezeigt	<ul style="list-style-type: none"> - Richtige URL (vgl. Kapitel 3.1) verwendet? - Unterstützten Browser (vgl. Kapitel 2.1) verwendet? - Lokale Sicherheitseinstellungen überprüfen
Ich bin kurz in der Konferenz – fliege aber nach ein paar Sekunden raus	<ul style="list-style-type: none"> - Durch lokale Richtlinien gesperrte Ports oder blockierte Medienübertragung