

# Fragen zur Videoberatung

Häufige Fragen und Antworten zur Videoberatung

- Was bedeuten die Buttons Gast-Link und Seminar-Link?
- Wie kann ich eine externe Software zur Videoberatung nutzen?
- Welcher Browser wird für die Videoberatung (über Jitsi) empfohlen?
- Warum sehe ich kein Bild und/oder höre kein Ton?
- Warum schlägt meine Authentifizierung fehl?

# Was bedeuten die Buttons Gast-Link und Seminar-Link?

Mit einem Klick auf einen bestätigten **Videochattermin** (grün) im **Terminkalender**, öffnet sich eine Übersicht mit den Informationen zu dem Termin. Bei einem Videochattermin verbergen sich hier drei Buttons:

**Videochat starten**

- Über den Button **Videochat starten** wird der Authentifizierungsschlüssel mitgesendet. Daher sollte der Videochattermin von der beratenden Person über diesen Button gestartet werden.

**Gast-Link kopieren**

- Mit einem Klick auf den Button **Gast-Link kopieren** wird der Link zu dem Videochattermin (ohne Einschränkungen) kopiert und die/der Berater:in kann den Link an Klient:innen weitergeben.

**Seminar-Link kopieren**



- Mit einem Klick auf den Button **Seminar-Link kopieren** wird der Link zu dem Videochattermin (mit Einschränkungen) kopiert und die/der Berater:in kann den Link an Klient:innen weitergeben.

Über den **Seminar-Link** können die Teilnehmer:innen zwar das Bild und den Ton der/des Moderatorin/Moderators sehen bzw. hören aber die Teilnehmer:innen können nicht ihre eigene Kamera und Mikrofon aktivieren. Die Teilnehmer:innen können jedoch im Chat schreiben und an Umfragen teilnehmen. Weitere Einstellungen sind deaktiviert.

# Wie kann ich eine externe Software zur Videoberatung nutzen?

Wenn man einen anderen Anbieter für die Videoberatung nutzen möchte, empfehlen wir einen Videodienst mit einem **Warterraum**, sodass ratsuchende Personen den virtuellen Raum nicht außerhalb eines Termins betreten können.

## Videoberatung über externe Software

1. Wenn man auf die Kachel **Termine** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Terminkalender**. Alternativ gelangt man zu dem **Terminkalender** über das Kalendersymbol  in der linken Spalte.
2. Mit einem Klick auf die drei, senkrechte Striche (Einstellungsmenü),  öffnet sich das Menü.
3. Wenn man auf **Beratungskanäle** klickt, öffnet sich das Fenster **Termine / Beratungskanäle**.
4. Bei Videochat wählt man **Über externe Software (Skype, Zoom, etc.)**.



Videochat

- ☐ Über assisto (kostenpflichtig)
- ☒ Über externe Software (Skype, Zoom, etc.)

5. Auf **Speichern** klicken.
6. Als Admin sieht man darunter die jeweiligen Einstellungen der Berater:innen, als Berater:in hat man nur Zugriff auf die eigenen Einstellungen. Wenn die Videoberatung über einen externen Dienstleister erfolgt, muss hier ein **statischer Link** zu der externen Software hinterlegt werden.



Videochat

<https://www.xxx/xxx/xxx/>

7. Auf **Speichern** klicken.

### **Was ist ein statischer Link / eine statische URL?**

Eine statische URL ist ein Typ von Uniform Resource Locator (URL), der sich nicht ändert, wenn auf die Ressource zugegriffen wird. Diese Art von URL ist nützlich für Websites, die große Mengen an Inhalten enthalten, da sie es einfacher macht, auf bestimmte Seiten zu verlinken.

# Welcher Browser wird für die Videoberatung (über Jitsi) empfohlen?

Für Jitsi Meet muss keine Software installiert werden, man kann das Tool ganz einfach und bequem im Browser nutzen. Für die Nutzung von Jitsi Meet benötigt man einen Webbrowser, der WebRTC unterstützt. Man hat bezüglich der Auswahl des Webbrowsers die Möglichkeit, folgende Browser in aktueller Version zu verwenden:

- Google Chrome
- Opera
- Microsoft Edge
- Firefox (Achtung es können Tonausfälle auftreten) - Nutzung NICHT empfohlen.

# Warum sehe ich kein Bild und/oder höre kein Ton?

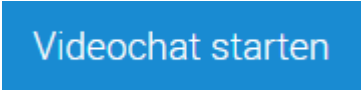
Kurze Aussetzer bei Audio und Video sind vollkommen normal. Wenn allerdings mehrere Teilnehmer dauerhaft Probleme haben, dann solltet ihr zunächst die Videoqualität reduzieren. Über die drei Pünktchen im rechten unteren Rand könnt ihr die Qualitätseinstellungen aufrufen und die Video-Qualität herunterschrauben. Hat auch dies keine Auswirkungen solltet ihr folgendermaßen vorgehen:

- Nutzt einer der Teilnehmer den Firefox-Browser? Dann empfehlen wir, dass der Teilnehmer entweder auf die Smartphone-App oder den Chrome- bzw. Chromium-Browser ausweicht. Die teils fehlerhafte Implementierung von WebRTC innerhalb des Firefox-Browsers ruft leider häufig Probleme innerhalb von Videokonferenzen hervor.
- Verzichtet auf Filesharing, Streaming und Co. – zumindest für die Dauer der Videokonferenz. Ihr solltet dafür sorgen, dass genügend Bandbreite im Down- und Upload zur Verfügung steht.
- Helfen diese Tipps nicht weiter kann der Wechsel zu einer anderen (nicht überlasteten) Jitsi-Instanz eine Verbesserung darstellen.
- Echo bzw. laute Quietschgeräusche: Oftmals tritt während einer Videokonferenz der Rückkoppelungseffekt auf – also ein lautes Quietschen. Abhilfe schafft ein Headset oder Kopfhörer mit separatem Mikrofon.

# Warum schlägt meine Authentifizierung fehl?

Authentifizierungsprobleme können auftreten wenn man den Videochattermin als Berater:in außerhalb von assisto öffnet.

Mit einem Klick auf einen bestätigten **Videochattermin** (grün) im **Terminkalender**, öffnet sich eine Übersicht mit den Informationen zu dem Termin.



Videochat starten

- Über den Button **Videochat starten** wird der Authentifizierungsschlüssel mit gesendet. Daher sollte der Videochattermin von der beratenden Person über diesen Button gestartet werden.