

Videoberatung

Mit assisto haben Sie die Möglichkeit Videochatberatung anzubieten. Es ist möglich die integrierte Lösung zu verwenden - hier setzen wir auf die Open Source Lösung Jitsi. Oder auch bestehende Anwendungen, wie Skype, ZOOM, GoToMeeting, etc. einzusetzen. Hier finden Sie Fragen und Antworten rund um die Videochatberatung.

- Was ist Jitsi?
- Wie funktioniert Jitsi Meet?
- Browserunterstützung
- Jitsi Meet: Datenschutz
- Begrenzung der Teilnehmerzahl
- Jitsi Meet: Erste Hilfe bei Problemen

Was ist Jitsi?

Jitsi Meet ist ein sicheres, DSGVO-konformes und vollkommen kostenloses Videokonferenz und Online-Meeting Tool, welches auf Servern installiert wird. Die Besonderheit an Jitsi Meet ist, dass weder eine Software installiert noch ein Benutzeraccount angelegt werden muss, um an einer Konferenz teilzunehmen. Somit bildet Jitsi Meet mit dem speziellen Fokus auf Datenschutz die perfekte Alternative zu populären Alternativen wie WebEx, Microsoft Teams oder Zoom.

Weitere Informationen zu Jitsi findet man auf Wikipedia.

Wie funktioniert Jitsi Meet?

Bei Jitsi Meet handelt es sich um eine Videokonferenz-Lösung, die unter der „Open Source“-Lizenz entwickelt und betrieben wird. Dies bedeutet, dass Entwickler aus der ganzen Welt aufgerufen und eingeladen sind, das System mit neuen Funktionen zu bereichern und weiterzuentwickeln – und sogar eigene Jitsi-Server zu betreiben. Gleichzeitig liegt der Quellcode der Lösung „offen“, ist also für Jedermann im Internet einsehbar. Im Rahmen von assisto stellen wir Ihnen auf Wunsch eine eigene Installation von jitsi auf einem Server in Deutschland gerne zur Verfügung. Natürlich kann man auch einen anderen Dienstleister Ihrer Wahl damit beauftragen.

Um das Videokonferenz-System mobil zu nutzen, sollten Ihre Kunden zunächst die Jitsi-App für Android oder iOS herunterladen – oder einfach den Web-Client nutzen. Dieser ist sowohl unter Windows als auch auf dem Mac aufrufbar und funktioniert mit allen gängigen Web-Browsern (beispielsweise Chrome, Edge, Firefox [mit Einschränkungen], Opera).

Eine Jitsi Meet-Veranstaltung zu starten ist denkbar einfach. Hierbei unterstützt die Terminverwaltung von assisto. Beim Anlegen eines Videochatstermins wird für die/den Berater:in und die Teilnehmer:innen ein eigener Raum angelegt, der nur Ihnen bekannt ist. Bei Betreten akzeptiert man die notwendigen Berechtigungen für Kamera und Mikrofon. Auf Wunsch kann man auch den Veranstaltungs-Link mit weiteren Teilnehmer:innen teilen. Dieser Link befindet sich auf dem Übersichtsbildschirm, sobald man den über assisto generierten Raum betreten hat.

Falls weitere Fragen zu Jitsi Meet bestehen, findet man unter den Links Tipps zum Einsatz:

Kurzanleitung: Jitsi-Meet-Videokonferenz per Browser oder App

Videokonferenzen mit Jitsi Meet: Einfach, kostenlos und Open Source

Browserunterstützung

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.

Jitsi Meet: Datenschutz

Um eine Orientierung für datenschutzkonforme Videochatlösungen zu geben, hat der Berliner Datenschutzbeauftragte eine übersichtliche Darstellung von aktuell auf dem Markt befindliche Lösungen erarbeitet.

Eine übersichtliche Ampelbewertung weist aus, welche Lösungen datenschutzkonform und welche kritisch zu betrachten sind. Für unsere Kunden installieren wir eine eigenständige Jitsi Videoserver Lösung. Dies garantiert vertrauliche Beratung. Weiter Parameter um datenschutzkonforme Beratung anbieten zu können ist der richtige Umgang mit Jitsi, siehe beiliegendes Dokument.

Allgemeine Anmerkungen zu Jitsi Meet (Zitat aus dem Bericht des Berliner Datenschutzbeauftragten)

Bei Jitsi Meet handelt es sich um freie und quelloffene Software. Wir haben beispielhaft die Angebote einiger Dienstleister betrachtet, die den Betrieb der Software für Verantwortliche zum Inhalt haben. Hierbei haben die Dienstleister die Software teilweise angepasst. Am Markt sind eine Reihe weiterer Betreiber dieser Software tätig. Mit der Nennung der Anbieter ist keine Aussage dahingehend verbunden, dass ihre Dienstleistung der anderer im Wettbewerb stehender Unternehmen vorzuziehen ist. Die Bereitstellung eines Jitsi-Systems führt allerdings auch regelmäßig zur Übernahme von technischen Einschränkungen, die sich auf einen datenschutzkonformen Einsatz auswirken und bei den entsprechenden Anbietern systematisch wiederfinden lassen. Einige dieser Einschränkungen können in Abhängigkeit von der Nutzung des Systems dazu führen, dass nicht alle datenschutzrechtlichen Anforderungen erfüllt werden. Um dies zu korrigieren, sind u. U. Anpassungen des Quellcodes der Software notwendig. Eine Übernahme in die öffentlich verfügbare Community-Code-Basis würde es auch anderen Stellen, die die Software einsetzen, ermöglichen, von den Anpassungen zu profitieren. Eingeschränkt sind insbesondere das Rollenkonzept und die zur Verfügung stehenden Methoden zur Zugangskontrolle. Außer in Anwendungsfällen mit geringfügigen Risiken sollten die Verantwortlichen darauf achten, dass der von ihnen genutzte Dienst eine Moderationsrolle anbietet, die nur nach Anmeldung mit personenindividuellen Merkmalen (typischerweise mit Nutzernamen und Passwort) übernommen werden kann. Viele Jitsi-Instanzen vergeben die Moderationsrolle an die erste Person, die einen Konferenzraum betritt. Dies ist für Anwendungsfälle mit mehr als geringfügigen Risiken nicht geeignet.

Die uns bekannten Dienste, die Jitsi Meet einsetzen, erlauben es nicht, die Teilnahme an einer Konferenz auf Personen einzuschränken, die sich mit personenindividuellen Merkmalen (typischerweise mit Nutzernamen und Passwort) angemeldet haben. In Abhängigkeit von den weiteren Maßnahmen, die die/der Verantwortliche trifft, und den Risiken im konkreten Anwendungsfall kann dies zur Unzulässigkeit des Einsatzes führen.

Die Anbieter von jitsi-basierten Diensten stellen keine eigenen mobilen Anwendungen (Apps) zur Nutzung ihrer Dienste bereit. Stattdessen können die für alle solche Dienste allgemein einsetzbaren Apps eingesetzt werden. Wir warnen dabei vor der Nutzung der Apps aus dem Google Play Store und dem Apple App Store, die jeweils Software von Tracking-Anbietern wie Crashlytics und Firebase enthalten. Die Variante der Jitsi-App aus dem FDroid-Store²⁰ dagegen ist frei von derartigen Komponenten. Verantwortliche müssen in der Einladung zu einer Konferenz auf die genannten Defizite der Apps hinweisen und den Zugang zu dem Dienst über die F-Droid-App oder einen Webbrowser empfehlen, soweit diese Information den Eingeladenen noch nicht bekannt ist.

Wie bei jedem Dienst, bei dem es zur Teilnahme an einer Konferenz ausreicht, den Konferenzlink aufzurufen und das Konferenz-Passwort einzugeben, müssen Verantwortliche besonderes Augenmerk auf die Vertraulichkeit der Übergabe des Links zur Konferenz und des Konferenz-Passworts legen. Ein Sicherheitsgewinn kann erzielt werden, indem Passwort und Einladungslink den Teilnehmenden auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen mitgeteilt werden.

Download der Einschätzung von Videokonferenzdiensten durch die Berliner Datenschutzbehörde

2021-BInBDI-Hinweise_Berliner_Verantwortliche_zu_Anbietern_Videokonferenz-Dienste.pdf

Begrenzung der Teilnehmerzahl

Im Kontext von assisto empfehlen wir die Nutzung von Jitsi für 1:1 Gespräche. Die Qualität kann im Vergleich zu anderen Anbietern, wie ZOOM, Skype oder auch GoToMeeting, abfallen. Dies ist natürlich auf die dahinter stehende Infrastruktur zurückzuführen.

Wir empfehlen vor dem Beratungsbeginn die Qualität der Datenübertragung zu testen. Technisch gesehen ist keine Begrenzung für eine Teilnehmeranzahl implementiert, wir empfehlen jedoch nicht mehr als 4 Teilnehmer und bei größeren Gruppen die Deaktivierung der Videostreams.

Jitsi Meet: Erste Hilfe bei Problemen

Nachfolgend die häufigsten Stolpersteine, die zu Video- und Audioproblemen bzw. nicht funktionierenden Konferenzen führen können. Am besten funktionieren Videokonferenzen aktuell über den Chrome- / Chromium-Browser. Auch der Browser Firefox verursacht Probleme mit der Nutzung.

Aussetzer Audio und Video

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.