

Online-Video-Beratung

Technische Voraussetzungen und Ablauf

1. November 2019



	Seite
1. Was ist eine Online-Video-Beratung?	2
2. Welche Kosten sind mit einer Teilnahme verbunden?	2
3. Technische Voraussetzungen	2
4. Wie sicher sind Online-Video-Beratungen?	2
5. Ablauf	2
6. Kontakt	3
Anlage: Der virtuelle Beratungsraum und seine Funktionen im Überblick	4

Dieses Merkblatt ist zur allgemeinen Information bestimmt. Rechtsansprüche können Sie daraus nicht ableiten. Wenn Sie weitere Fragen haben, rufen Sie uns gerne an. Um den Lesefluss zu erleichtern, verzichten wir auf Mehrfachnennungen; die verwendeten Bezeichnungen gelten jeweils für alle Geschlechter.

Kommunaler Versorgungsverband Baden-Württemberg · Körperschaft des öffentlichen Rechts

Hauptsitz

Ludwig-Erhard-Allee 19
76131 Karlsruhe
Tel. 0721 5985-0

Zweigstelle

Birkenwaldstraße 145
70191 Stuttgart
Tel. 0711 2583-0

Bankverbindung

Landesbank Baden-Württemberg BIC: SOLADEST600
ZVKRente IBAN: DE80 6005 0101 0002 0002 11
ZVKPlusRente IBAN: DE53 6005 0101 0004 0240 20

Sie erreichen uns

montags bis freitags
von 8:00 Uhr
bis 16:30 Uhr

Internet / E-Mail

www.kvbw.de
zvkb@kvbw.de

1. Was ist eine Online-Video-Beratung?

Eine Online-Video-Beratung ist eine Beratung, an welcher Sie direkt von Ihrem Arbeitsplatz oder von zu Hause aus teilnehmen können. Die Beratung findet über das Internet statt.

Die Beratung funktioniert wie eine Beratung vor Ort. Einer unserer Experten berät Sie zu den Themen ZVKRente und ZVKPlusRente und beantwortet Ihre Fragen. Sie sehen den Berater über eine Webcam und hören ihn per Mikrofon. Alternativ können Sie die akustische Verbindung auch durch ein Telefon herstellen.

2. Welche Kosten sind mit einer Teilnahme verbunden?

Die Teilnahme an einer Online-Video-Beratung ist für Sie kostenlos. Sollten Sie über keine Flatrate verfügen, werden lediglich die Kosten für die Internetverbindung oder, falls genutzt, das Telefonat von Ihnen getragen.

3. Technische Voraussetzungen

Damit alle Möglichkeiten der Online-Video-Beratung einwandfrei genutzt werden können, sind ein paar technische Voraussetzungen zu schaffen:

- Voraussetzung für das Starten der Online-Video-Beratungs-Anwendung ist ein internetfähiges Endgerät (Tablet, PC o. Ä.), idealerweise mit einer Kamera oder einer Webcam, sowie ein Mikrofon oder ein tonwahlfähiges Telefon.
- Bitte beachten Sie, dass die Online-Video-Beratung mit dem Internet Explorer nicht durchgeführt werden kann. Wir empfehlen die Browser Firefox, Google Chrome oder Microsoft Edge zu benutzen.

4. Wie sicher sind Online-Video-Beratungen?

Die Übertragung der Informationen während einer Online-Video-Beratung erfolgt über eine sichere Verschlüsselung. Unberechtigte Personen haben keine Möglichkeit, sich in den Datenverkehr einzuschalten.

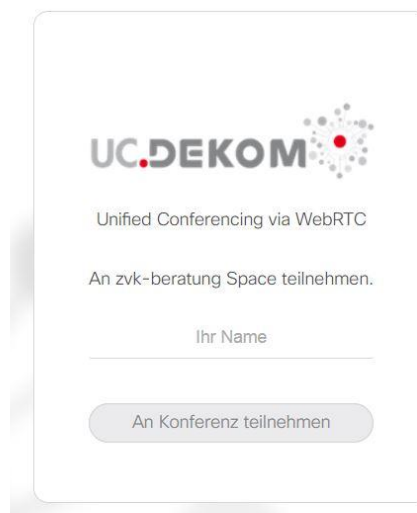
Es werden keine personenbezogenen Daten gespeichert.

Sie können jederzeit selbst entscheiden, ob Sie Ihre Kamera aktivieren und so von dem Berater gesehen werden können oder ob Sie unsichtbar bleiben möchten. Unabhängig davon ist der Berater der KVBW Zusatzversorgung in jedem Fall für den Versicherten sichtbar. Unser Berater befindet sich in einem abgeschlossenen Raum im Dienstgebäude des KVBW.

5. Ablauf

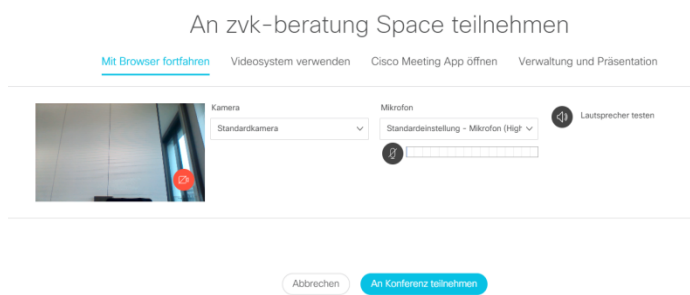
Sie erhalten von uns vor Beginn der Online-Video-Beratung einen Link an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse. Über diesen Link können Sie sich in den Beratungsraum einloggen.

Sie gelangen dadurch auf eine Anmeldemaske.



Bitte geben Sie dort im entsprechenden Feld Ihren Namen ein und klicken Sie auf den Button "An Konferenz teilnehmen".

Sobald Sie eingewählt sind, können Sie Einstellungen zu Kamera, Mikrofon und Lautsprecher vornehmen:



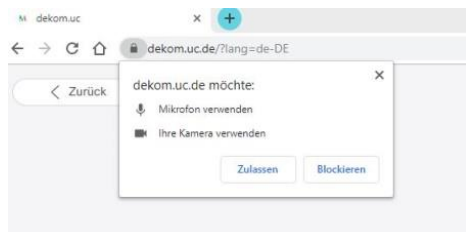
Unter der Rubrik "Kamera" können Sie durch ein Drop-Down Menü die gewünschte Kamera auswählen. Das Selbe gilt für die Rubrik "Mikrofon".

Ob Ihr Mikrofon richtig funktioniert, können Sie testen, indem Sie laut ein paar Worte sagen. Wird neben dem Mikrofonsymbol ein blauer, sich bewegender Balken sichtbar, ist Ihr Mikrofon eingeschaltet.

Ihren Lautsprecher können Sie ebenfalls testen, indem Sie auf den Button "Lautsprecher testen" klicken. Auch hier erscheint dann der blaue Balken. Zusätzlich hören Sie eine Melodie.

Fall Sie die akustische Verbindung über das Telefon nutzen, können Sie die Punkte "Mikrofon" und "Lautsprecher" außer Acht lassen.

Je nach Sicherheitseinstellungen Ihres Browsers öffnet sich optional ein Abfragefenster zur Verwendung von Kamera und Mikrofon durch dekom.uc.de.



Bitte wählen Sie hier "Zulassen" aus, falls Sie Ihr Mikrofon und Ihre Kamera nutzen möchten.

Durch einen erneuten Klick auf den Button "An Konferenz teilnehmen" gelangen Sie in den virtuellen Beratungsraum. Außer Ihnen befindet sich hier auch Ihr Berater.

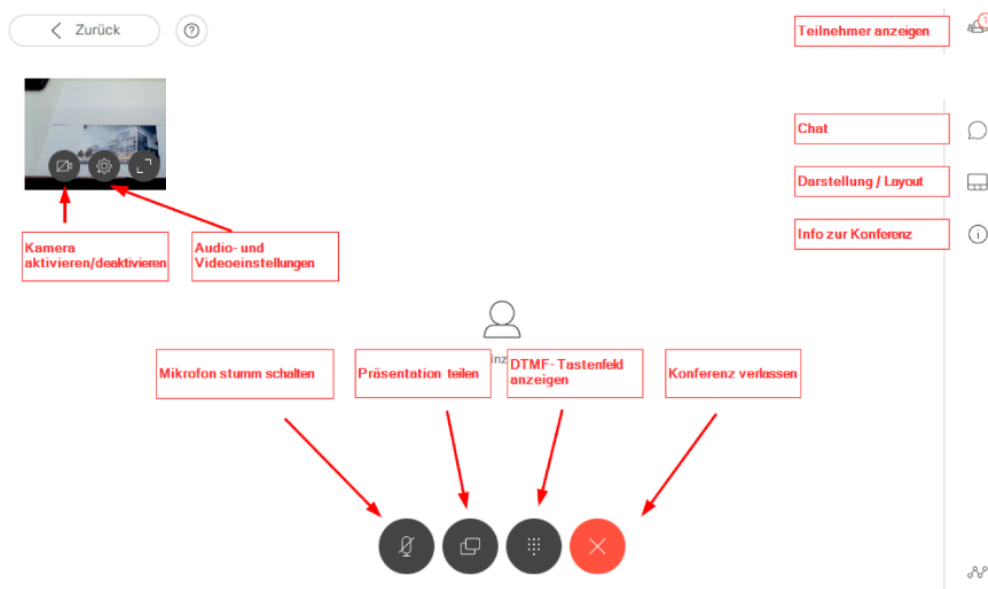
6. Kontakt

Sollten Sie Probleme mit der Anmeldung oder Fragen zu den Online-Video-Beratungen haben, kontaktieren Sie uns bitte telefonisch unter 0721 5985-854. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Ihr Kommunalen Versorgungsverband Baden-Württemberg

Anlage: Der virtuelle Beratungsraum und seine Funktionen im Überblick

Der virtuelle Beratungsraum sieht folgendermaßen aus:



In dem kleinen rechteckigen Kasten auf der linken Seite sehen Sie Ihr eigenes Bild. Im unteren Teil des Kastens sind mehrere Symbole angeordnet.




Mit dem Kamera-Symbol ganz links können Sie Ihr Videobild ausschalten, der Berater kann Sie nicht mehr sehen (das Symbol leuchtet dann rot auf).


Mit dem Zahnrad in der Mitte können Sie Einstellungen zu Kamera und Mikrofon vornehmen.


Mit den beiden Pfeilen ganz rechts können Sie Ihr eigenes Bild maximieren bzw. minimieren.

Auf der rechten Seite sind ebenfalls mehrere Symbole angeordnet:


 Das Personengruppe-Icon zeigt mit Hilfe einer roten Zahl an, wie viele Teilnehmer sich im Beratungsraum befinden.


 Mit Klick auf das Sprechblasen-Icon öffnet sich ein Chat-Fenster.


 Über das Registerkarten-Icon können Sie Einstellungen zum Layout vornehmen.


 Unter dem Info-Symbol werden Ihnen alle Informationen zur Konferenz angezeigt.

Die Symbole am unteren Bildschirm haben folgende Funktionen:

 Durch Klick auf das Mikrofon-Symbol können Sie Ihr Mikrofon stumm schalten (das Symbol leuchtet dann rot auf).

 Über das Symbol mit den übereinanderliegenden Rechtecken können Sie Ihren Bildschirm mit dem Berater teilen. Er sieht dann alles, was Sie auch auf Ihrem Bildschirm sehen. Umgekehrt kann der Berater seinen Bildschirm ebenfalls mit Ihnen teilen und Ihnen so beispielsweise Dokumente oder Anträge zeigen und mit Ihnen zusammen durchgehen.

 Durch Klick auf das Tastatur-Symbol öffnet sich ein Tastenfeld.

 Durch einen Klick auf das rote "X" können Sie den virtuellen Beratungsraum verlassen.