

FAQ Videokonferenz Zoom bei der Stadt Aachen

Inhalt

1.	Ich habe keine Kamera am Computer. Kann ich trotzdem an einer Videokonferenz teilnehmen?	2
2.	Ich habe kein/e Kopfhörer/Mikrofon/Lautsprecher. Wie kann ich trotzdem teilnehmen?	2
3.	Welche Rollen gibt es bei einer Videokonferenz?	2
3.1	Was macht die/der Betreuer*in?	3
3.2	Was machen die Gastgeber*innen?	3
3.3	Was sind Teilnehmer*innen?	3
3.4	Was ist der Host?	3
4.	Wozu dient ein Warteraum bei einer Videokonferenz?	4
5.	Was ist ein Moderatorenschlüssel?	4
6.	Ich habe schon einen Account bei Zoom mit meiner dienstlichen Email-Adresse. Was passiert damit? ...	4
7.	Ist Zoom nicht zu unsicher?	5
8.	Wer hat in der Verwaltung eine Lizenz für Videokonferenzen?	5
9.	Kann ich auch selbst als ZOOM-Nutzer über eine kostenfreie Lizenz ein ZOOM-Meeting aufbauen und wo liegen die Unterschiede zur kostenpflichtigen Lizenz über die regio iT?	5
10.	Wie setze ich eine Videokonferenz als Gastgeber*in auf?	6
11.	Wie starte ich als Gastgeber*in eine Videokonferenz?	7
12.	Ich bin zu einer Videokonferenz eingeladen. Was muss ich machen, wenn die Konferenz beginnt? ...	9
13.	Welche Regeln sind bei einer Videokonferenz zu beachten?	9
14.	Wer ist bei der Stadt Aachen für die Lösung Zoom produktverantwortlich?	10
15.	Muss ich einen eigenen Account bei Zoom haben?	10
16.	Ich arbeite an einem Arbeitsplatz mit VDI. Kann ich damit auch an einer Videokonferenz teilnehmen? 10	
17.	Die Videokonferenz-Lizenz meines Fachbereiches/Eigenbetriebes ist zu der Zeit zu der ich sie benötige bereits belegt. Wie kann ich dennoch eine Konferenz durchführen?	10
18.	Wie gehe ich vor, wenn ich bei einer von mir organisierten Videokonferenz wegen Krankheit o.ä. selber nicht teilnehmen kann?	10
19.	Kann ich Zoom auch über meinen VDI-Zugang von zu Hause nutzen?	10
20.	Ich habe noch weitere Fragen zu Zoom. An wen kann ich mich wenden?	10
21.	Kann ich Zoom über mein mobiles Gerät nutzen?	10
22.	Plugins aus dem Marketplace	10

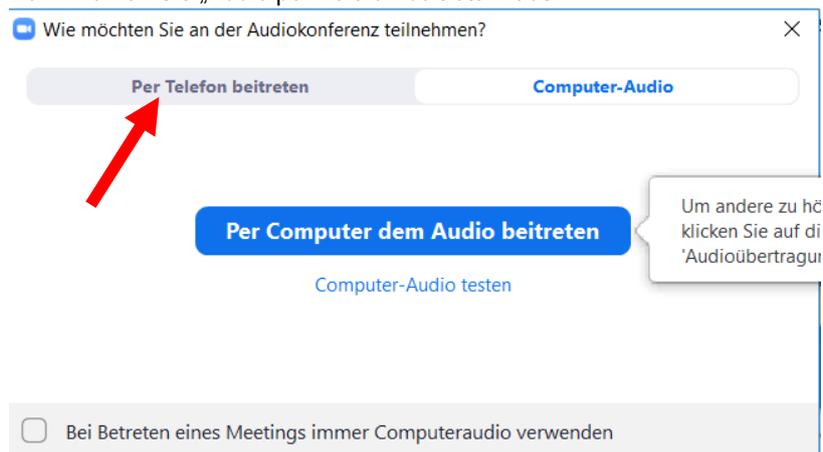
1. Ich habe keine Kamera am Computer. Kann ich trotzdem an einer Videokonferenz teilnehmen?

Ja, auch ohne Kamera kann man an einer Videokonferenz teilnehmen. Die Konferenz über den Bildschirm zu verfolgen macht Sinn, da in einer Videokonferenz oft Präsentationen, Dokumente oder andere Bildschirm Inhalte geteilt werden, die Sie dann sehen können.

2. Ich habe kein/e Kopfhörer/Mikrofon/Lautsprecher. Wie kann ich trotzdem teilnehmen?

Sie melden sich über Ihren Computer zu der Videokonferenz an.

Dann wählen Sie „Audio per Telefon beitreten“ aus.



Nun bekommen Sie alle Daten angezeigt, die Sie benötigen:



Sie können beliebig eine der drei Telefonnummern auswählen. Danach fragt eine Computerstimme am Telefon die weiteren Daten ab. Geben sie diese jeweils nach Aufforderung über die Tastatur des Telefons ein und schließen Sie die Eingabe jeweils durch Drücken der „#“-Taste ab.

Arbeiten Sie über VDI, sollten Sie grundsätzlich die Option „Audio per Telefon beitreten“ auswählen.

3. Welche Rollen gibt es bei einer Videokonferenz?

Wir unterscheiden zwischen Betreuer*in, Gastgeber*in, Teilnehmer*in und Host/Moderator*in.

3.1 Was macht die/der Betreuer*in?

Diese Rolle verwaltet die Lizenz. Sie legt nach Wunsch der Gastgeber*innen Meetings an und gibt die Einwahldaten und den Moderatorenschlüssel an die Gastgeber*innen weiter. Eine Lizenz hat auch auf Grund von Vertretungsregelungen mehrere Betreuer*innen. Die Betreuer*innen sind in der Regel die IT-Koordinatoren in Ihrem Bereich.

3.2 Was machen die Gastgeber*innen?

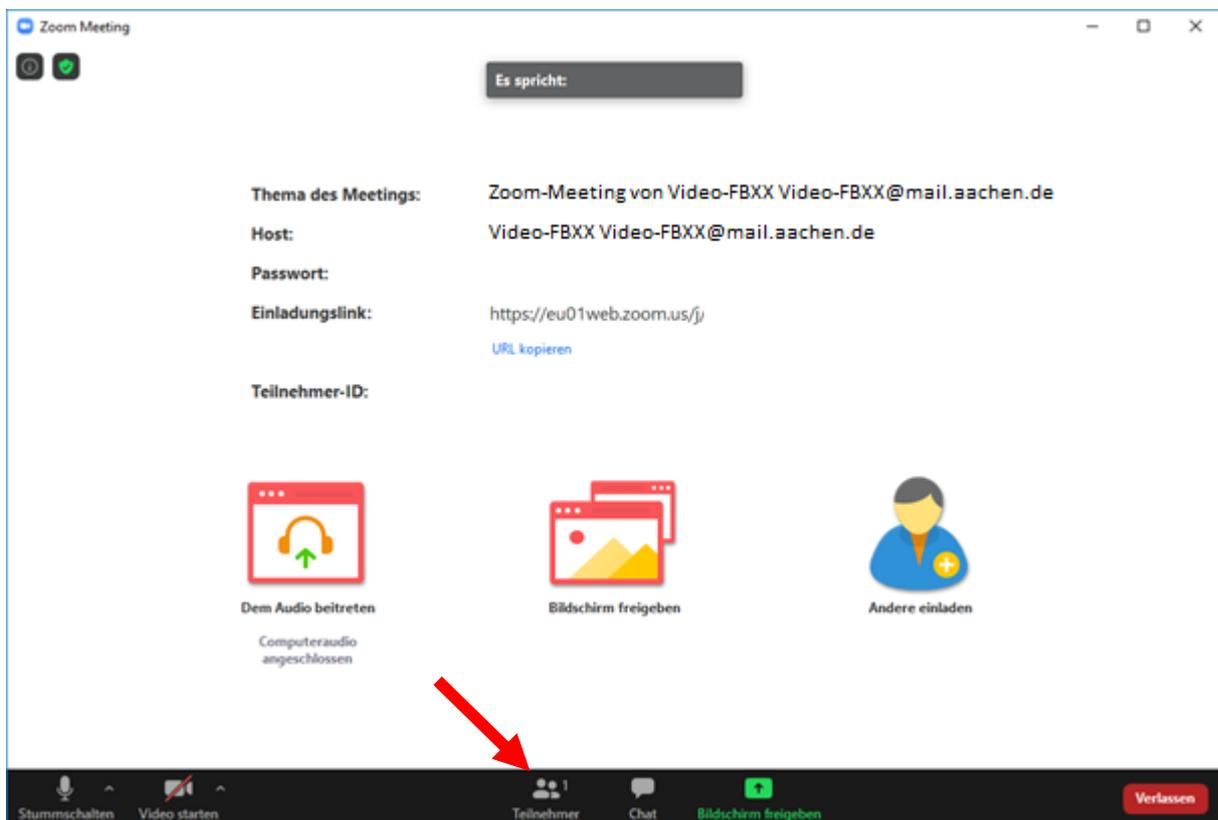
Die Gastgeber*innen laden zu dem Meeting ein und leiten dieses. Gastgeber*in kann grundsätzlich jede/r Mitarbeiter*in sein. Gastgeber*innen registrieren sich vor ihrer ersten Einladung bei Zoom mit ihrer dienstlichen Emailadresse (vorname.nachname@mail.aachen.de) für einen kostenfreien Basic-Account bei Zoom. Diese Registrierung ist zwingend für die Wahrnehmung der Rolle als Gastgeber*in erforderlich. Die/der Gastgeber*in fragt den Termin für das Meeting beim Betreuer an (siehe Punkt 10), erhält anschließend die Einwahldaten und den Moderatorenschlüssel und gibt die Einwahldaten an die Teilnehmenden weiter. Zu Beginn des Meetings fordert die/der Gastgeber*in die „Host-Rolle“ unter Angabe des Moderatorenschlüssels an und lässt dann andere Teilnehmende aus dem Warteraum in das Meeting hinein.

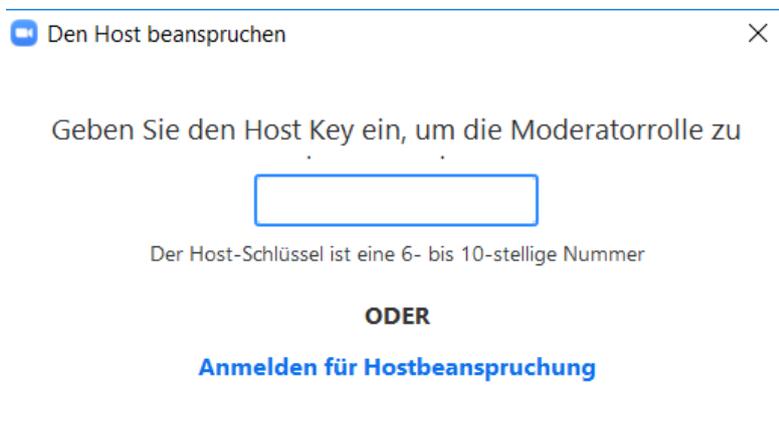
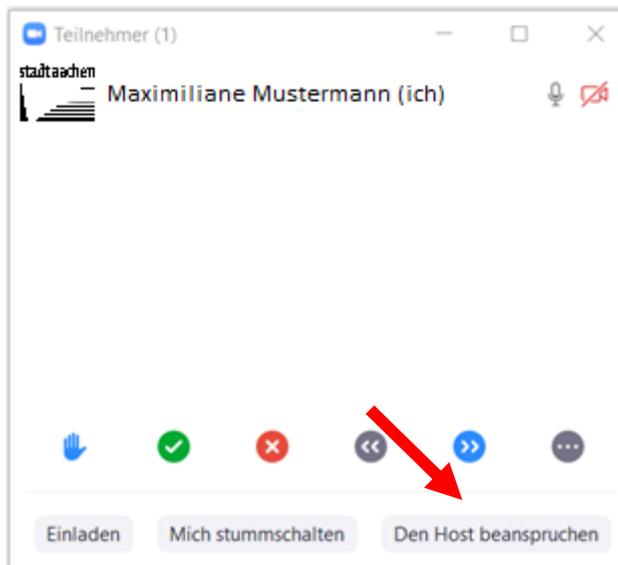
3.3 Was sind Teilnehmer*innen?

Teilnehmer*innen können alle Mitarbeiter*innen aber auch externe Personen sein. Teilnehmer*innen benötigen nicht zwingend einen Account bei Zoom.

3.4 Was ist der Host?

Der Host, auch Moderator*in genannt, hat während des Meetings die Kontrolle über das Meeting. Sie/Er kann Teilnehmende aus dem Warteraum einlassen, Mikrofone der Teilnehmenden stummschalten und auch im Notfall das Meeting für alle beenden. Die/Der Gastgeber*in ist in der Regel auch der Host. Sie/Er kann diese Aufgabe aber auch übertragen. Kommt die/der Gastgeber*in in ein Meeting so fordert sie/er die Host-Rolle an:





Der „Host Key“ entspricht dem Moderatorschlüssel welcher der/m Gastgeber*in von der/dem Betreuer*in mit den Einwahldaten mitgeteilt wird. Sollten Sie diesen nicht erhalten haben, fragen Sie bitte bei der/n Betreuer*in nach.

4. Wozu dient ein Warteraum bei einer Videokonferenz?

Der Warteraum ist ein Sicherheitsmechanismus damit nicht-registrierte (sowohl in- als auch extern) Teilnehmende einer Videokonferenz nicht unerkannt in ein Meeting hereinplatzen können. Personen im Warteraum müssen vom Host identifiziert und eingelassen werden. Hierdurch wird außerdem das sogenannte „Zoom-Bombing“ vermieden, also der Beitritt von nicht eingeladenen Personen.

5. Was ist ein Moderatorschlüssel?

Der Moderatorschlüssel oder auch „Host Key“ ist ein 6-10-stelliger Zahlencode mit dem die/der Gastgeber*in sich als Host ausweisen kann.

6. Ich habe schon einen Account bei Zoom mit meiner dienstlichen Email-Adresse. Was passiert damit?

Dieser Account wird in die von der Stadt Aachen verwaltete Umgebung bei Zoom überführt. Hierzu werden Sie von Zoom eine E-Mail erhalten. Wenn die Umstellung nicht gewünscht ist, können Sie dem Account eine private Email-Adresse zuordnen.

7. Ist Zoom nicht zu unsicher?

ZOOM ist einige Male in die Kritik geraten, da für den Datenschutz notwendige Einstellungen und Sicherungen nicht vorhanden waren oder nicht richtig funktioniert haben. Zoom arbeitet kontinuierlich daran, Sicherheitslücken zu schließen und datenschützende Eigenschaften in das Produkt und die Produktumgebung einzubauen. Beachten Sie aber bitte auch, dass Unsicherheiten aus dem persönlichen Umfeld heraus auftreten können, beispielsweise die ungewollte Weitergabe von Zugangsdaten zu einer Videokonferenz oder das unerkannte Teilnehmen nicht eingeladener Personen. Um das Risiko in der Verwendung von ZOOM Videokonferenzen bei der Stadt Aachen zu reduzieren, haben wir Regeln zur Nutzung von Videokonferenzen aufgestellt. Dazu gehört:

- Achten Sie darauf, dass personenbezogene Daten nur im unabdingbar notwendigen Maße thematisiert werden. Ggf. verweist man auf Unterlagen, die vorab auf sicherem Weg ausgetauscht wurden.
- Achten Sie bei Gesprächen über Themen, die geheimnisbewahrend angelegt sind, darauf, dass nur kurze und prägnante Gespräche geführt werden. Je länger das Thema in der Konferenz behandelt wird, umso größer ist die Möglichkeit des Informationsabflusses.
- Gleiches gilt bei politischen Themen, die dem nicht-öffentlichen Bereich zugeordnet werden müssen.

Die kompletten Hinweise und Regeln finden Sie hier: <http://intranet.aachen.de/sonstiges/detailseite-neuigkeiten/news/videokonferenzen/>

Zusätzlich haben wir auch technische und organisatorische Maßnahmen ergriffen um Dinge wie „Zoom-Bombing“ (unberechtigter, ggf. plötzlicher und unvorhergesehener Eintritt in eine Konferenz) und ähnliches zu unterbinden und einen größtmöglichen Datenschutz zu gewährleisten. Dazu gehört die verpflichtende Nutzung von Warteräumen für externe Benutzer*innen, wechselnde Meeting-ID, Verpflichtung zum Passwort, Abschaltung der Persönlichen Meeting-IP (PMI), Abschaltung der Möglichkeit der Aufzeichnung und vieles mehr.

Der größtmögliche Schutz ist dadurch gewährleistet, dass Videokonferenzen über ZOOM bei der Stadt Aachen durch die Lizenzierung über die regio iT im gesicherten Umfeld von Servern in Deutschland abgesichert sind. Hierzu betreibt die regio iT lizenzierte Meeting-Connector-Instanzen. Damit bleiben Inhalte von Videokonferenzen unter dem Schutz der EU Datenschutzgrundverordnung und der nationalen Datenschutzgesetze. Auch die Verbindungsdaten (Metadaten) werden grundsätzlich in einem europäischen Rechenzentrum) vorrangig in Deutschland verarbeitet.

8. Wer hat in der Verwaltung eine Lizenz für Videokonferenzen?

Bei der Stadt Aachen wurde jedem Fachbereich, jeder eigenbetriebsähnlichen Einrichtung und jedem Dezernat jeweils eine kostenpflichtige Lizenz zugeordnet. Diese Lizenz steht allen Mitarbeitenden des jeweiligen Bereiches zur Verfügung. Verwaltet wird diese Lizenz jeweils von den Betreuer*innen. Zur Vereinfachung der Verwaltung wurde für jede Lizenz in GroupWise ein „Raum“ eingerichtet. Diese haben die Adressen Video-FBXX@mail.aachen.de, Video-EXX@mail.aachen.de bzw. Video-Dez_Y@mail.aachen.de.

9. Kann ich auch selbst als ZOOM-Nutzer über eine kostenfreie Lizenz ein ZOOM-Meeting aufbauen und wo liegen die Unterschiede zur kostenpflichtigen Lizenz über die regio iT?

Eine kostenfreie Lizenz kann:

- Bei Gruppenbesprechungen maximal 40 Minuten dauern.
- Teilnahme von bis zu 100 Teilnehmer in einer Besprechung
 - Achtung: technisch sind ca. maximal 20 Teilnehmer mit aktivem Video möglich
- immer wieder genutzt werden; keine Begrenzung in der Anzahl

Wiederkehrendes Meeting

Sicherheit

Kenncode 

Nur Benutzer, die über den Einladungslink oder Kenncode verfügen, können dem Meeting beitreten

Warteraum 

Nur vom Host zugelassene Benutzer können dem Meeting beitreten

Zu der Teilnahme ist eine Authentifizierung erforderlich

Verschlüsselung

Erweiterte Verschlüsselung  Durchgehende Verschlüsselung 

Einige Funktionen werden beim Einsatz von End-to-End-Verschlüsselung deaktiviert, auch Cloud-Aufzeichnung und Telefon/SIP/H.323-Einwahl. [Mehr erfahren](#) 

Video

Moderator Ein aus

Teilnehmer Ein aus

Audio

Computeraudio 

Meeting-Optionen

Teilnehmer beim Beitritt stummschalten 

Bei diesem Meeting zusätzliche Rechenzentrumsbereiche zulassen

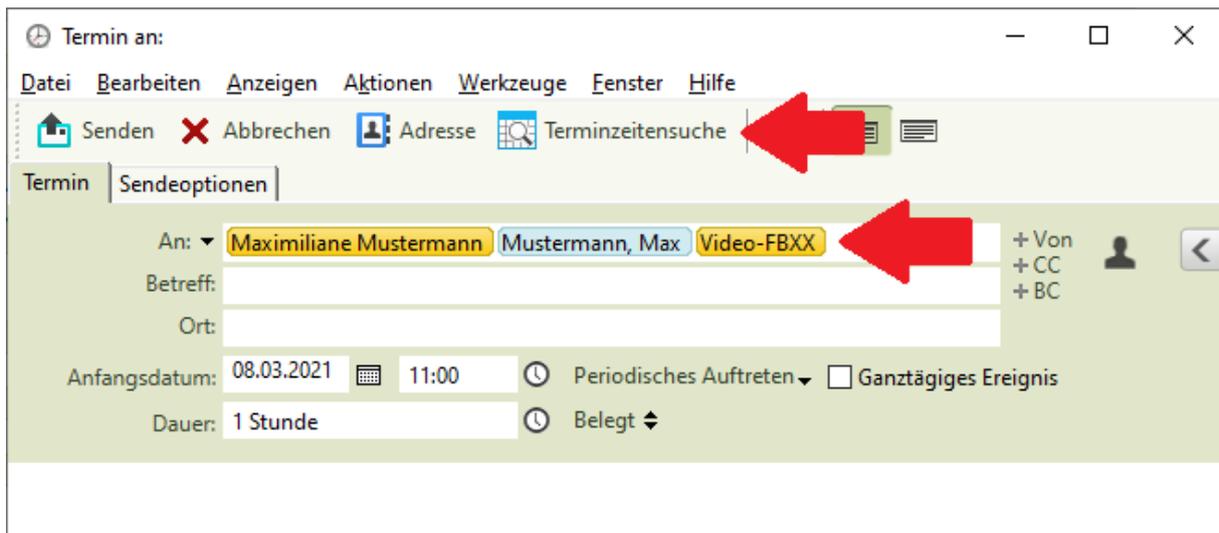
Genehmigen oder sperren Sie Einträge für Benutzer aus bestimmten Bereichen/Ländern

Eine kostenpflichtige Lizenz hat folgende zusätzliche Funktionen:

- Bis zu 300 Teilnehmer in einer Besprechung
 - Achtung: technisch sind ca. maximal 20 Teilnehmer mit aktiven Video möglich
- Unbegrenzte Zeit für Gruppenbesprechungen
- Einwahl über Telefon und/oder Computer-Audio
- Nutzung eines Meeting-Connectors im Rechenzentrum der regio iT
 - Damit bleiben alle Video-Daten im Rechenzentrum der regio iT und laufen nicht über die USA
 - Durch Konfigurationseinstellung ist sichergestellt, dass Inhaltsdaten nicht gespeichert werden.

10. Wie setze ich eine Videokonferenz als Gastgeber*in auf?

Wenn Sie einen Termin als Videokonferenz planen, geben sie in dem Termin im GroupWise-Kalender neben den Adressen der Teilnehmenden auch die GroupWise- Adresse des „Raumes“ Ihres Bereichs an (Video-FBXX@mail.aachen.de, Video-EXX@mail.aachen.de bzw. Video-Dez_Y@mail.aachen.de) und starten die Terminzeitsuche.



Wenn sie einen freien Termin gefunden haben (Achtung: Zwischen zwei Videokonferenzen sollte immer ein Zeitpuffer sein) versenden Sie den Termin. Informieren Sie nun bitte die/den Betreuer*in Ihrer Videokonferenz-Lizenz über den Termin. Die/der Betreuer*in wird nun den Termin in Zoom eintragen und Ihnen die Einwahldaten und den Moderatorenschlüssel zukommen lassen. Versenden Sie dann die Einwahldaten (ohne Moderatorenschlüssel) an alle Teilnehmenden.

11. Wie starte ich als Gastgeber*in eine Videokonferenz?

Öffnen Sie den Link aus den Einwahldaten kurz vor dem Beginn der Konferenz in Ihrem Browser (Achtung: Firefox ist hier nicht geeignet!).



Support Deutsch

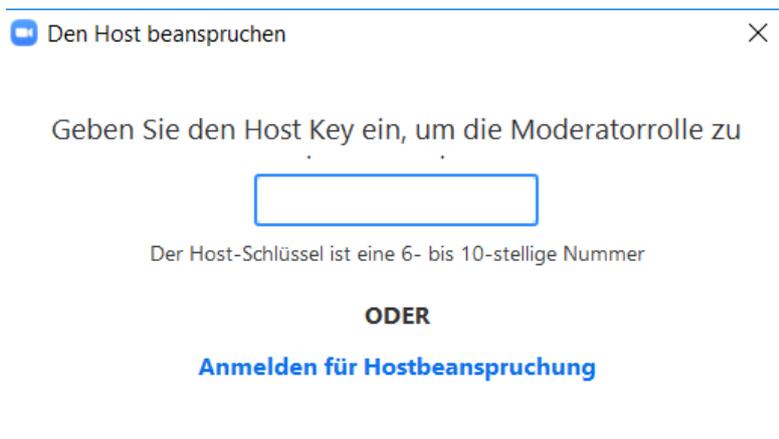
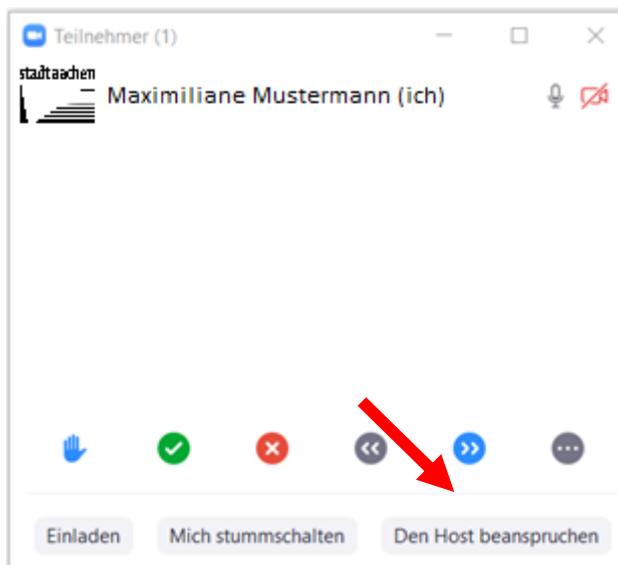
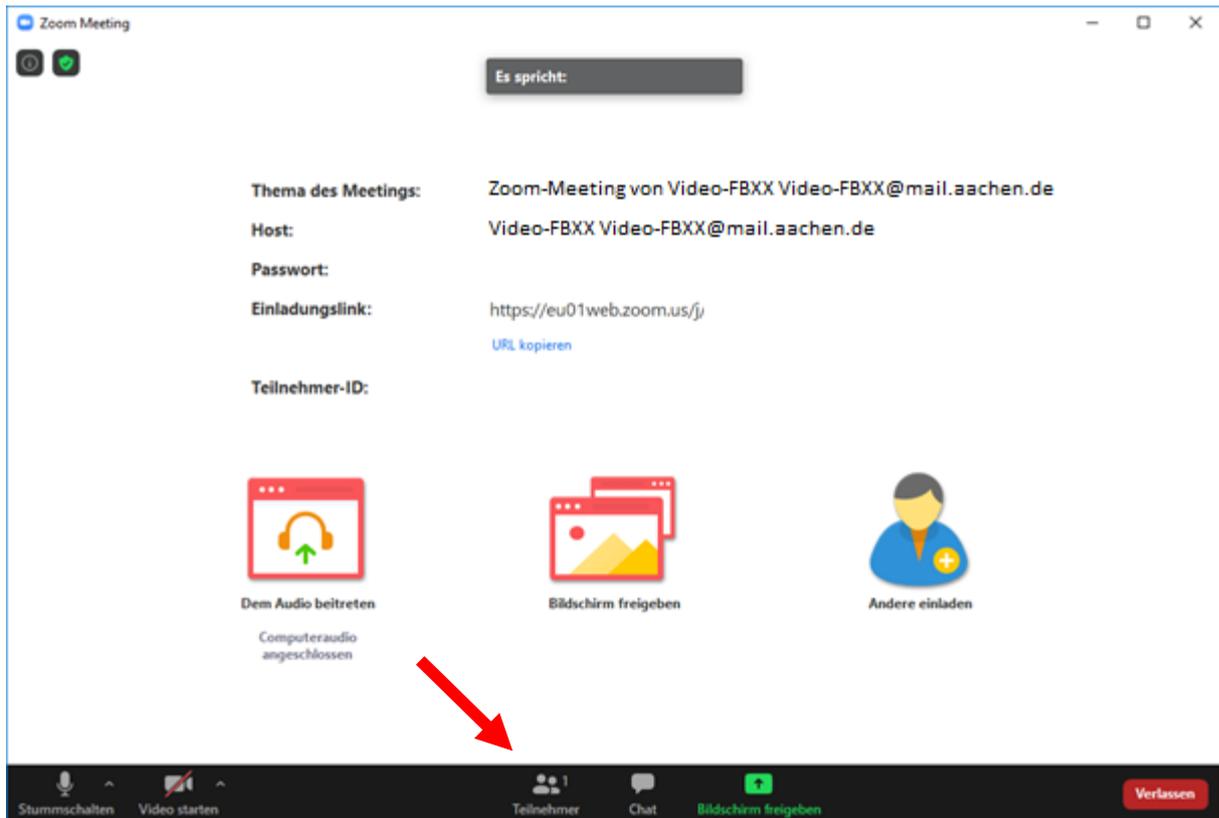
Wenn der Systemdialog erscheint, **Link öffnen** anklicken.

Wenn Sie den Zoom-Client installiert haben, [meeting eröffnen](#), oder laden Sie [Zoom](#) herunter und starten Sie es.

Wenn Sie die Anwendung nicht herunterladen oder ausführen können, [starten Sie sie über Ihren Browser](#).

Copyright ©2020 Zoom Video Communications, Inc. Alle Rechte vorbehalten.
Datenschutz & rechtliche Bestimmungen

Trouble joining? If you haven't already, update to the latest version of Zoom



Der „Host Key“ entspricht dem Moderatoren Schlüssel welcher der/m Gastgeber*in von der/dem Betreuer*in mit den Einwahldaten mitgeteilt wird.

Lassen Sie nun externe Teilnehmer aus dem Warteraum in den Konferenzbereich und ihr Meeting kann beginnen.

12. Ich bin zu einer Videokonferenz eingeladen. Was muss ich machen, wenn die Konferenz beginnt?

Wenn Sie zu einer Videokonferenz eingeladen sind, erhalten sie von der/dem Gastgeber*in einen Link. Öffnen Sie den Link in Ihrem Browser (Achtung: Firefox ist hier nicht geeignet!).

The screenshot shows the Zoom website interface. At the top left is the Zoom logo, and at the top right are links for 'Support' and 'Deutsch'. The main content area contains the following text:

Wenn der Systemdialog erscheint, **Link öffnen** anklicken.

Wenn Sie den Zoom-Client installiert haben, [meeting eröffnen](#), oder laden Sie [Zoom](#) herunter und starten Sie es.

Wenn Sie die Anwendung nicht herunterladen oder ausführen können, [starten Sie sie über Ihren Browser](#).

Copyright ©2020 Zoom Video Communications, Inc. Alle Rechte vorbehalten.
Datenschutz & rechtliche Bestimmungen

Trouble joining? If you haven't already, update to the latest version of Zoom

The navigation bar includes the Zoom logo, 'LÖSUNGEN', 'PLÄNE UND PREISE', 'AN VERTRIEB WENDEN', 'EINEM MEETING BEITRETEN', 'EIN MEETING VERANSTALTEN', 'ANMELDEN', and 'KOSTENLOSE REGISTR'. Below the navigation bar is the 'Join a Meeting' section with a form:

Ihr Name

Ich bin kein Roboter.  reCAPTCHA
Datenschutzerklärung - Nutzungsbedingungen

Beitreten

Zoom ist durch reCAPTCHA geschützt und es gelten die [Datenschutzrichtlinien](#) und [AGBs](#).

13. Welche Regeln sind bei einer Videokonferenz zu beachten?

„Hinweise und Regeln zur Nutzung von Videokonferenzen“ sind im Mitarbeiterportal zu finden unter <http://intranet.aachen.de/sonstiges/detailseite-neuigkeiten/news/videokonferenzen/>

14. Wer ist bei der Stadt Aachen für die Lösung Zoom produktverantwortlich?

Die Produktverantwortung für die Videokonferenzlösung Zoom bei der Stadt Aachen liegt bei der Abteilung „Informations- und Kommunikationsmanagement“ (FB 11/400) im Fachbereich „Personal und Organisation“

15. Muss ich einen eigenen Account bei Zoom haben?

Einen eigenen dienstlichen Account bei Zoom benötigen Sie nur, wenn Sie als Gastgeber*in teilnehmen wollen. In diesem Fall können Sie sich mit Ihrer dienstlichen Email-Adresse unter <https://eu01web.zoom.us> kostenfrei mit einem Basic-Account registrieren. Dies können Sie auch machen, wenn Sie nicht als Gastgeber*in agieren.

16. Ich arbeite an einem Arbeitsplatz mit VDI. Kann ich damit auch an einer Videokonferenz teilnehmen?

Ja, auch unter VDI können Sie Zoom nutzen. Beachten Sie aber bitte, dass Sie dann für den Audio-Teil über Telefon teilnehmen sollten, da oftmals die Übertragungsqualität der Sprache nicht ausreichend ist.

17. Die Videokonferenz-Lizenz meines Fachbereiches/Eigenbetriebes ist zu der Zeit zu der ich sie benötige bereits belegt. Wie kann ich dennoch eine Konferenz durchführen?

Sollte dies der Fall sein, fragen Sie bei Ihrem Dezernat nach. Auch dort gibt es eine entsprechende Lizenz. Auch die Nutzung eines virtuellen Konferenzraumes eines anderen Bereiches könnte angefragt werden.

18. Wie gehe ich vor, wenn ich bei einer von mir organisierten Videokonferenz wegen Krankheit o.ä. selber nicht teilnehmen kann?

Wenn Sie aus diesem Grund die Konferenz absagen, teilen Sie oder Ihre dienstliche Vertretung dies bitte der/m Betreuer*in der Lizenz mit. Wenn das Meeting trotzdem stattfinden soll, übergeben Sie bitte Ihrer/m Vertreter*in den Moderatorenschlüssel. Die Vertretung kann diese Daten auch von der/dem Betreuer*in erfahren. Die Vertretung muss dann ebenfalls über einen eigenen dienstlichen kostenfreien Zoom-Account verfügen. Sollte sie diesen nicht haben kann sie sich mit der dienstlichen Email-Adresse unter <https://eu01web.zoom.us> kostenfrei mit einem Basic-Account registrieren.

19. Kann ich Zoom auch über meinen VDI-Zugang von zu Hause nutzen?

Ja, auch im Home-Office kann Zoom genutzt werden. Wenn Sie über VDI arbeiten, beachten Sie aber bitte, dass sie sich über Telefon (für Audio) einwählen. ACHTUNG: Die Telefonnummern können kostenpflichtig für Sie sein, da es sich um normale deutsche Festnetznummern handelt.

20. Ich habe noch weitere Fragen zu Zoom. An wen kann ich mich wenden?

Bei weiteren Fragen zur Nutzung von Zoom wenden Sie sich bitte an Videokonferenz@mail.aachen.de

21. Kann ich Zoom über mein mobiles Gerät nutzen?

Ja, entsprechende Zoom-Apps stehen in den jeweiligen App-Stores zur Verfügung.

22. Plugins aus dem Marketplace

Zusätzliche Apps, die über den Zoom-Marketplace angeboten werden, werden nicht unterstützt und installiert.