




FG Online-Mediation im Bundesverband Mediation e.V.

White Paper

Empfehlungen und Hinweise zum Einsatz von zoom und vitero inspire für Online Mediation

Name der Software	ZOOM	vitero inspire V2.1 (Stand April 2020)
Anbieter	www.zoom.us ist ein US-Unternehmen und unterliegt amerikanischen Regeln	www.vitero.de Die vitero GmbH ist ein deutsches Unternehmen mit Sitz in Stuttgart. Das Unternehmen ist ein Spin-Off der Fraunhofer Gesellschaft und seit 15 Jahren als Software- und Beratungshaus aktiv.
GUI Look & Feel	Zoom setzt auf die dauerhafte Darstellung aller Teilnehmer per Webcam im Live Stream. Die Teilnehmer sind nebeneinander zu sehen und nicht zuzuordnen. Kachel- und Großansicht möglich. In der Arbeitsfläche können beliebige Präsentationen, Folien, Bilder etc. per Screen-Sharing geöffnet werden. Die Videos bleiben dann etwa auf 1/3 der Bildfläche bestehen.	Moderator/Trainer/Mediator und Teilnehmer/Medianden sitzen als 2D-Avatare repräsentiert um einen virtuellen Arbeits- bzw. Verhandlungstisch herum. Der virtuelle Raum ist optisch an der realen Welt orientiert: Moderator/ Trainer sitzen vorne oben, die Plätze können jederzeit getauscht werden. Visuelle Objekte (z.B. Tischmikrofon, Handmikrofon) schaffen Transparenz darüber, wer gerade in welcher Rolle spricht. Darstellung der Live Bilder neben der Präsentation oder in der Mitte. Auf der gemeinsamen Arbeitsfläche können Folien, pdf, jpg oder per Screen Sharing beliebige Anwendungen geöffnet werden.
Audio-/ Videoqualität	Gute - sehr gute Audioverbindung bei Nutzung eines Headsets oder per Telefonverbindung. Programm funktioniert bei guter Internetverbindung (<50 Mbit) störungsfrei. LAN-Anschluss empfohlen. Alle Teilnehmer sind im Live-Bild zu sehen; sofern das Video abgeschaltet ist, ist nur noch die Stimme zu hören. Einspielen von Filmen, Audiofiles, Sprachinfos ist jederzeit möglich.	Gute - sehr gute Audioqualität insb. bei gutem Mikrofon (Headset). Alternativ: Nutzung des integrierten Mikrofons oder Einwahl per Telefon. Programm funktioniert bei guter Internetverbindung (<50 Mbit) störungsfrei. LAN-Anschluss empfohlen. In der Version 2.1. (Stand März 2020) bis zu 2 parallele Live-Bilder, gleichzeitiges Öffnen aller Audiokanäle und Einspielen von Audiofiles möglich. Im nächsten Release (vsl. Q2 2020) bis zu 5 Live-Streams und Einspielen von Videofiles (mpg4) vorgesehen.
Kommunikationskanäle & Feedbackmöglichkeiten	Reaktionen (Daumen, Applaus)	Gesten (Applaus, Daumen, Meldegeste) und Emojis (Smilies, Fragezeichen, Verstanden,..); Pause-Zeichen (kurzzeitiges Ausklinken); diverse Interaktions- und Kollaborationsmöglichkeiten mit Klebepunkte, Karten (anonym, personalisiert), polling tool für Single- und Multiple Choice Abfragen

Name der Software	ZOOM	vitro inspire V 2.1
Datenschutz	ZOOM hat sich verpflichtet, die DSGVO zu akzeptieren. Kritik durch die Presse wurde wegen der Datenweitergabe an Facebook geäußert. Allerdings sollte der Host bestimmte Einstellungen beachten, um die Datensicherheit zu erhöhen. Zoom speichert die Anmeldedaten des Host, durchgeführte Sitzungen und die IP-Adressen der eingeladenen Nutzer. Darauf sollten die Medianten hingewiesen werden. Beim Host wird bei der Installation die Verknüpfung zum E-Mail Adresskonto abgefragt. Bei der Ablehnung des Datenzugriffs können ZOOM-Sitzungsdaten per copy & paste in eine Mail übertragen werden.	vitro ist ein deutsches Unternehmen und die Server stehen ausschließlich in Deutschland (selbstverständlich DSGVO-konform, vor 2018 bereits BDSG-konform). Speicherung von logfiles nur im zur Leistungserbringung notwendigem Umfang ohne Personenbezug. Regelmäßige automatisierte Löschung von Daten auf dem Server. Zugangsschutz durch sitzungsbezogene Links (session codes mit einmaliger Gültigkeit), personalisierte Accounts und Anlegen von Gruppen, zu denen nur die zugebuchten Mitglieder Zugang haben. Sitzungsbezogene Ergebnisse (z.B. Aufzeichnungen, Textchatprotokolle,...) werden lokal und nicht serverseitig gespeichert.
Aufzeichnung / session recording	Zoom ermöglicht die Aufzeichnung eines Videomeetings auf dem eigenen Rechner und in der Pro-Version in einer Cloud. Ebenso können Teilnehmer die Sitzung aufzeichnen. Der Host kann Aufzeichnungen durch die richtige Einstellung an seinem PC unterbinden.	Aufzeichnungen werden lokal auf dem Rechner des Moderators gespeichert (nicht auf dem Server). Die Aufzeichnung wird immer durch den Moderator/Trainer/Mediator gesteuert (nicht durch den Teilnehmer)
Kosten	ZOOM ist in der Grundinstallation bis zur Nutzung von 40 Minuten kostenfrei. Danach kann zurzeit eine erneute Videoverbindung aufgebaut werden. In der PRO-Version für 13,99 € im Monat wird eine persönliche Meeting-ID vergeben und die Nutzung der Cloud-Aufzeichnung frei geschaltet.	Keine kostenfreie Lizenz. Preis abhängig von Raumgröße (2/6/10/16/26/46/80 Teilnehmerplätze) und Lizenztyp (Einzel-, Unternehmens- und Concurrent User-Lizenzen); Rabattierte Preise für Einzelunternehmer (ab ca. 40€/Mon), KMU und Bildungsträger.

Name der Software	ZOOM	vitro inspire V2.1
Eignung für Online Mediation	Mediationen lassen sich gut durchführen, da alle Teilnehmer per Live-Video miteinander verbunden sind. Ein Co-Moderator mit gleichen Nutzungsrechten kann in der PRO-Version vergeben werden.	Mediationen lassen sich gut durchführen, insbesondere wenn die gemeinsame Erarbeitung von komplexeren Lösungen im Vordergrund steht (Nutzung der Kollaborationstools) und wenn größere Gruppe moderiert werden (Mehrpersonen-/ Mehrparteien-Mediation). Auch für Bürgerbeteiligungsprozesse sehr gut geeignet, da wechselnde Referenten / Redner nacheinander auf dem Moderationsstuhl Platz nehmen können. Sehr gute Unterstützung durch eine Co-Moderator möglich.
Zusätzliche Features	In der Pro-Version ist eine Break-Out Session (externe Seminarräume) frei geschaltet. Präsentationen lassen sich sowohl vom Host als auch von den Teilnehmern präsentieren. Die Whiteboard-Funktion ist sparsam, Kartenabfragen nur über Textfelder möglich. Punkteabfragen etc. sind nicht vorgesehen. ZOOM ist ein Konferenz-Tool und nur eingeschränkt für Webinare zu verwenden. Bei dem kostenpflichtigen Zusatztool für Webinare wird der Präsentator und der Moderator angezeigt, so dass es eher für Vorlesungen etc. geeignet ist. Für Gruppenarbeit sollte dann wieder auf das Video-Konferenztool gewechselt werden.	Virtuelle Nebenräume (break-out sessions) standardmäßig verfügbar (in der Anzahl der Teilnehmerstühle); Screen Sharing (Präsentation) vom Moderationsstuhl aus von jedem Teilnehmer durchführbar (Platzwechsel); aktuell keine Zeichen-Funktion (Whiteboard); Referenzieren im Raum (Highlighter) und auf der Tischmitte (Pfeil/Pointer); Zoom-Funktion für kleine Bildschirme (iPad, Tablet, Smartphone); konsequentes What-you-see-is-what-I-see (alle sehen immer das Gleiche zur Vermeidung von Missverständnissen)
Einsatzempfehlungen: Mediationen Besprechungen Gremienarbeit Webinare / Trainings	  	** - *** *** *** ***
Tutorials & Trainings	Youtube Tutorials vorhanden	Basistraining empfohlen
Verfasser	Alfons Rüther Mediator BM®. www.mediation-ruether.de	Anne Rickert, zertifizierte Mediatorin BM®, Institut Online Mediation www.iom-rickert.de

Hinweis:

Die Angaben wurden nach bestem Wissen und eigenen Recherchen erarbeitet. Dieses White-Paper dient

zur Orientierung für die Anwendung der Tools für unterschiedliche Zwecke. Die Autoren erheben weder Anspruch auf Vollständigkeit oder vollständige Fehlerfreiheit. Stand: April_2020

Weiter Infos zu zoom

- Kritik an der Videokonferenzlösung Zoom bezieht sich i.d.R. auf die frei verfügbare Version; viele Unternehmen ohne geeignete Videokonferenzlösung, nutzen, der momentanen Situation geschuldet, die freie Variante und haben daher keine vertragliche Grundlage
- Unternehmen sollten die Enterprise Lizenz beschafft und sind damit Datenschutz- und IT Security-technisch ganz anders abgesichert.
- D.h. angepasste Datenschutzbestimmungen und eine auf interne Bedürfnisse angepasste ADV (Auftragsdatenverarbeitungsvertrag). Diese Anpassung erfolgte in Abstimmung mit unserer externen Datenschutzbeauftragten Kinast & Partner bei Einführung der Software,
- Die häufig erwähnte Facebook-Anmeldung (gilt nur bei Apple Geräten), kann man unterbinden.
- Das neue Thema „Zoombombing“ kann man unterbinden, indem man das Meeting-Passwort-Feld zum Pflichtfeld erklärt.