

FAQ zu STARFACE NEON

Allgemeine Fragen	
Muss ich mich mit meinen privaten Daten registrieren, um an einem STARFACE NEON Meeting teilzunehmen?	Nein, Sie benötigen keine Registrierung.
Werden personenbezogene Daten der Teilnehmer gespeichert?	Es werden keine personenbezogenen Daten gespeichert. IP-Adressen werden in temporären Server-Logfiles gespeichert. Alle anderen personenbezogenen Daten werden nach Ende des Meetings gelöscht.
Ist es möglich, ein Videomeeting zu erstellen, wenn man keinen STARFACE UCC Client hat?	Nein, Sie benötigen einen STARFACE UCC Client und einen aktiven STARFACE Connect Vertrag, um Videomeetings starten zu können.
Wie trete ich einem Videomeeting bei?	Sie können an dem Videomeeting teilnehmen, indem Sie dem Link folgen, der Ihnen zugeschickt wurde. Nachdem Sie Ihren Namen in das entsprechende Fenster eingetragen haben, können Sie dem Meeting beitreten. Wenn Sie den STARFACE UCC Client benutzen, können Sie nach Anklicken des STARFACE NEON Symbols alternativ unter "Am Meeting teilnehmen" die Meeting-ID oder Meeting-Link eingeben und das Meeting betreten. Die Meeting-Daten können Sie auch unter meeting.starface-neon.com eingeben.
Wie erhalte ich Updates für STARFACE NEON?	Sie nutzen immer die aktuelle Version, Sie benötigen keine Updates.
Wie viele Personen können an einer Konferenz teilnehmen?	Es können bis zu 24 Personen an einer Videokonferenz teilnehmen. Es handelt sich um eine harte Grenze, die nicht überschritten werden kann. Der 25. Teilnehmer erhält einen entsprechenden Hinweis.
Wie kann ich über mein Mobilgerät an einem Meeting teilnehmen?	Momentan wird keine Videotelefonie mit mobilen Endgeräten unterstützt.
Wird es auch eine mobile Variante von STARFACE NEON geben?	Es wird eine Lösung für mobile Endgeräte geben. Der genaue Zeitpunkt steht noch nicht fest.
Funktioniert die UCC Client Integration auch im Anlagenverbund?	Auf jeder PBX im Anlagenverbund muss STARFACE Connect aktiviert sein.
Braucht man als Gastgeber eine UCC Premium Lizenz?	Nein, es wird nicht zwingend eine UCC Premium Lizenz benötigt.
Ist angedacht, NEON in Zukunft auch Telefonanlagen unabhängig, wie im Moment in der Beta, zur Verfügung stellen?	Wir konzentrieren uns zunächst auf Kunden mit STARFACE-Anlagen. Eine Erweiterung werden wir in ferner Zukunft anbieten.
Die Meeting ID meines geplanten Meetings ist ungültig. Was mache ich?	Ein geplantes Meeting wird erst 15 Minuten vor dem geplanten Startdatum aktiv. Wenn man versucht, ein Meeting zu betreten, das nicht aktiv ist, gilt die ID als ungültig. Erst 15 Minuten vor Start wird sie aktiviert.
Fragen zum Connect Vertrag und Kosten	
Entstehen Kosten für mich, wenn ich STARFACE NEON nutze?	Für die Videomeetings bezahlt nur der Gastgeber (derjenige, der das Meeting erstellt). Für Teilnehmer entstehen keine zusätzlichen Kosten neben den Kosten für die Internetverbindung.
Entstehen Kosten bei internen Videomeetings?	Ja, auch intern geführte Videomeetings werden verrechnet.
Wie erkenne ich, wenn eine Flat aufgebraucht ist?	Im Connect-Kundenportal wird es auch für NEON-Meetings einen aktuellen Einzelverbindungs nachweis geben.
Muss Connect zwangsläufig zur Abrechnung für STARFACE NEON registriert sein?	Ja, es benötigt immer einen Connect Vertrag.
Kann den Nutzern der STARFACE auch das Recht entzogen werden, eine Videokonferenz zu machen?	Ja, in dem Adminbereich der PBX können einzelnen Nutzern die Rechte entzogen werden. Diese Teilnehmer können aus ihrem UCC Client nur an Meetings teilnehmen und keine Meetings planen oder starten.

Technische Fragen	
Muss ich in meinen Browser das Akzeptieren von Cookies einstellen, um Ihre Webseite anzuzeigen?	Nein, Sie können auch ohne das Akzeptieren der Cookies an der Videokonferenz teilnehmen.
Mit welchen Browsern kann der Teilnehmer STARFACE NEON nutzen?	Der Teilnehmer kann mit jedem Internetbrowser das Videomeeting betreten. Chrome ab Version 77 und Edge ab Version 80 als Browser werden vollumfänglich unterstützt. Bei nicht-unterstützten Browsern sind erhebliche Probleme bei der Auswahl der Endgeräte zu erwarten. Für diese Fälle wird eine ausführbare Datei zum Download angeboten. Wir empfehlen Ihnen, diese Datei herunterzuladen und auszuführen.
Welche technischen Voraussetzungen sind für STARFACE NEON erforderlich?	Optimale Qualität ab 6 Mbit Datenübertragungsrate. Sollte es trotz grundsätzlich guter Internetverbindung zu einer schlechten Bild- und Soundqualität kommen, prüfen sie bitte, ob an Ihrem PC z.B. größere Dateien im Hintergrund heruntergeladen werden.
Kann ich Teilnehmer stumm schalten bzw. die Stummschaltung aufheben?	Als Moderator können Sie vor dem Meeting-Start unter „Weitere Einstellungen“ oder nachträglich unter Einstellungen die Stummschaltung für die beitretenden Teilnehmer aktivieren oder aufheben. Die Änderung wirkt sich nur auf neu hinzukommende Teilnehmer aus. Der Moderator kann nachträglich Stummschaltung für einzelne Teilnehmer setzen. Der Teilnehmer selbst kann sich selbst jederzeit stummschalten und die Stummschaltung aufheben.
Kann ich die die Einstellungen meiner Kamera, Mikrofon und Lautsprecher anpassen bzw. das Endgerät wechseln?	In den Meeting-Einstellungen können Sie vor Meeting-Start oder auch nachträglich zwischen verfügbaren Endgeräten wechseln.
Wie kann ich die Lautstärke meines Mikrofons und meines Lautsprechers anpassen?	Sie können die Lautstärke in den lokalen Lautstärkeeinstellungen in den Systemeinstellungen Ihres Computers anpassen.
Mein Kamerabild wird nicht übertragen.	Überprüfen sie, ob Ihre Kamera von einer anderen Anwendung verwendet wird. Schließen Sie diese Anwendung und aktualisieren Sie das NEON Videomeeting.
Was mache ich, wenn der Sound ausbleibt aus oder sich während der Unterhaltung verzerrt?	Dies sind meist Auswirkungen einer mangelhaften Datenübertragung. Bitte prüfen Sie, ob Ihre Leitung durch andere Anwendung, die im Hintergrund oder an einem anderen PC in Ihrem Netzwerk belegt wird. Beispielsweise durch Streaming von Filmen, Videos, Videospiele, Herunterladen großer Dateien bzw. Updates o. Ä. Möglicherweise sind auch durch den Netzwerkadministrator notwendige Ports gesperrt.
Was mache ich, wenn eine der Einzelansichten verschwimmt und "pixelig" dargestellt wird?	Dies sind Auswirkungen einer mangelhaften Datenübertragung bei dem betroffenen Teilnehmer.
Ich verwende Firefox als Browser und habe Probleme mit Kamera- und Mikrofoneinstellungen.	Bitte nutzen Sie Chrome ab Version 77 und Edge ab Version 80 als Browser oder laden Sie sich die angebotene Datei für Windows oder Mac herunter und führen Sie diese aus, um am Meeting teilzunehmen. Alternativ können Sie den unten stehenden Link verwenden, um die Start-Datei herunterzuladen und auszuführen. Windows: https://s3-de-central.profitbricks.com/neon-launcher/production/v1.0.0/windows/STARFACE-NEON.exe MAC: https://s3-de-central.profitbricks.com/neon-launcher/production/v1.0.0/mac/STARFACE-NEON.zip
Ich verwende Safari als Browser und habe Probleme, STARFACE NEON zu nutzen.	Bitte nutzen Sie Chrome ab Version 77 und Edge ab Version 80 als Browser oder laden Sie die angebotene Datei STARFACE NEON herunter und führen Sie diese aus, um am Meeting teilzunehmen. Alternativ können Sie den unten stehenden Link verwenden, um die Start-Datei herunterzuladen und auszuführen. Windows: https://s3-de-central.profitbricks.com/neon-launcher/production/v1.0.0/windows/STARFACE-NEON.exe MAC: https://s3-de-central.profitbricks.com/neon-launcher/production/v1.0.0/mac/STARFACE-NEON.zip
Berechtigungen im Browser werden nicht korrekt eingestellt, wodurch Zugriff auf Kamera und Mikrofon nicht möglich sind.	Bitte prüfen Sie die Kamera- und Mikrofoneinstellungen in Ihrem Browser und erlauben Sie STARFACE NEON den Zugriff darauf.

<p>Ton und Video werden nicht übertragen.</p>	<p>Zugriff erteilen: Bitte prüfen, ob der Zugriff auf ihr Mikrofon und/oder die Kamera korrekt freigegeben wurde.</p> <p>Browser wird nicht unterstützt: Momentan werden Chrome ab Version 77 und Edge ab Version 80 als Browser unterstützt. Bitte starten Sie die Anwendung im unterstützten Browser.</p> <p>Fremdsoftware: Fremdsoftware kann Kamera- oder Mikrofonzugriff beeinflussen. Es ist möglich, dass eine Fremdsoftware die Zugriffsrechte im Hintergrund verhindert. Sie können die Zugriffsrechte an Ihrem Windows-PC folgendermaßen prüfen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows-Einstellungen • Datenschutz • App-Berechtigung • Desktop-Apps den Zugriff auf Ihr/e Kamera/Mikrofon erlauben. (hier sollte STARFACE NEON in der Liste zu sehen sein und der aktuell genutzte Browser mit „Zurzeit verwendet“ ausgezeichnet sein.)
<p>Was mache ich, wenn die lokale Firewall oder die Firewall im Firmennetzwerk den Zugriff auf STARFACE NEON verhindert?</p>	<p>Es kann vorkommen, dass die Firewall den Zugriff auf STARFACE NEON verhindert. Im lokalen Netzwerk müssen Sie die Kommunikation von STARFACE in Ihren Netzwerken zulassen. Im Firmennetzwerk kontaktieren Sie bitte Ihren technischen Administrator.</p>
<p>Gibt es eine Software, die den Zugriff auf STARFACE NEON bekannterweise verhindert?</p>	<p>Es ist keine Anwendung bekannt, die in besonderem Maße den Zugriff auf STARFACE NEON verhindert.</p>
<p>Werden auch VOIP-Telefone unterstützt?</p>	<p>Nein, VOIP-Telefone werden nicht unterstützt. Es ist keine Integration geplant.</p>
<p>Werden alle STARFACE UCC Clients unterstützt?</p>	<p>Ja, es werden alle STARFACE UCC Clients (Win und macOS) unterstützt. Sie benötigen den Server-Release 6.7.3.</p>
<p>Funktioniert STARFACE NEON, wenn der UCC Client über VPN verbunden ist?</p>	<p>Ja, wenn der Browser auf die Kamera und das Headset zugreifen können, und Sie direkt an das Internet angebunden sind, ist es kein Problem. Sollte die Internetverbindung über VPN aufgebaut sein, kann es passieren, dass Datenpakete geblockt werden, was durch korrekte VPN-Einstellungen behoben werden kann.</p>
<p>Kann der "Hintergrund verwaschen" dargestellt werden?</p>	<p>Nein, bisher gibt es ein solches Feature nicht.</p>
<p>Ich kann das Meeting mit von meinem UCC Client aus nicht betreten.</p>	<p>Prüfen Sie, ob an Ihrem PC ein Add Blocker aktiviert ist.</p>
<p>Die Bildschirmübertragung in STARFACE NEON funktioniert auf meinem Mac nicht.</p>	<p>Bitte stellen Sie sicher, dass STARFACE NEON der Zugriff auf die Bildschirmaufzeichnung gewährt worden ist. Dafür muss die Option „Neon“ freigegeben werden unter:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Systemeinstellungen 2. Sicherheit & Datenschutz 3. Datenschutz 4. Bildschirmaufzeichnung
<p>Kann ich als Moderator die Kamera oder das Mikrofon eines Teilnehmers deaktivieren?</p>	<p>Ja, über die Schaltfläche in der rechten oberen Ecke der Teilnehmer-Kachel können Moderatoren die Video- oder Audioübertragung des Teilnehmers für alle deaktivieren. Nur der Teilnehmer selbst kann seine Video- oder Audioübertragung wieder aktivieren.</p>
<p>Kann ich als Moderator einen Teilnehmer aus dem Meeting entfernen?</p>	<p>Ja, über die Schaltfläche in der rechten oberen Ecke der Teilnehmer-Kachel können Moderatoren einzelne Teilnehmer aus dem Meeting entfernen.</p>
<p>Welche TLS Version wird eingesetzt?</p>	<p>Es wird TLS für Web-Socker (Version 1.2) eingesetzt.</p>
<p>Ist eine Ende-zu-Ende Verschlüsselung möglich?</p>	<p>Im Moment nicht.</p>
<p>Auf welchen Servern werden Daten zwischengespeichert? Welche Anbieter stecken dahinter?</p>	<p>Die Server stehen in Deutschland (Frankfurt und Berlin). Der Hostinganbieter ist IONOS.</p>
<p>Gibt es eine ISO-Zertifizierung und einen AV-Vertrag inkl. TOMs, die man einsehen kann?</p>	<p>Aktuell gibt es keine ISO-Zertifizierung. Für den Plattformbetrieb als Auftragsverarbeiter stellen wir unsere Vorlage einer Auftragsverarbeitungs-Vereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO als Anlage zum Connect-Vertrag zur Verfügung.</p>

Gibt es Datenschutzhinweise nach Art. 13 für die Teilnehmer zu dem Tool?	Die Information der Betroffenen obliegt dem Nutzer der Plattform als Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO.
Werden VOIP-Telefone unterstützt?	VOIP-Telefone werden nicht unterstützt und es ist keine Integration geplant.