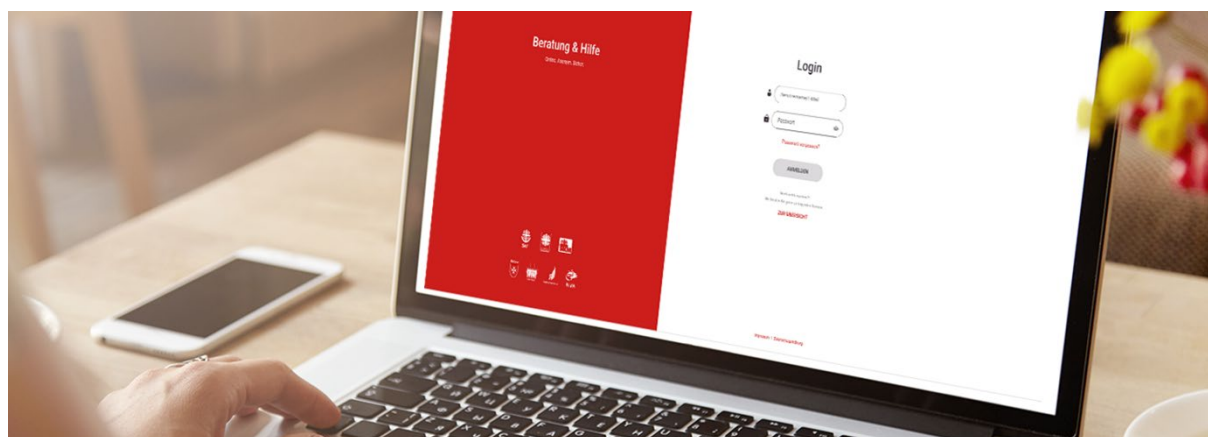

Beratung und Hilfe



Einstieg in die Online-Beratung

Technische Anforderungen Hardware & Software und Internet-Anbindung

Die Online-Beratungssoftware der Caritas ist eine webbasierte Software und so konzipiert und entwickelt, dass sie auf möglichst vielen Geräten problemlos genutzt werden kann. Nichtsdestotrotz, existieren, insbesondere aufgrund des hohen Stellenwerts von IT- Sicherheit und Datenschutz und damit einhergehender notwendiger Technologien auf den Endgeräten, gewisse Mindestanforderungen für die Nutzung der Onlineberatung der Caritas. Diese sind im Folgenden benannt.

Hardware

PC, Laptop, Tablet oder Smartphone

- Ein PC oder Laptop sollte nicht älter als 8 Jahre sein, ein Smartphone oder Tablet nicht älter als 5 Jahre
- Mindestens 8GB Arbeitsspeicher

Betriebssystem

- Windows 10 oder Windows 11
- macOS ab Version 11 und höher
- iOS Version 13 und höher
- Android Version 11 und höher

Niedrigere Versionen der genannten Betriebssysteme oder andere, hier nicht genannte Betriebssysteme, können in Kombination mit einer aktuellen Web-Browser Version funktionieren. Dies kann allerdings nicht garantiert werden.

Web-Browser

- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox
- Apple Safari

Es wird empfohlen, jeweils die aktuelle Version dieser Browser zu verwenden, jedoch maximal Versionen die nicht älter als 6 Monate sind. Aktuell wäre das z.B. Google Chrome Version 100, Microsoft Edge Version 99, Firefox Version 98, Apple Safari Version 15.4

Insbesondere für die Nutzung der Video-Funktion wird die jeweils aktuelle Version eines Browsers empfohlen, da es sonst zu Problemen bei der Videokommunikation kommen kann.

Aufgrund von technischen Limitierungen in den Browsern Firefox und Safari, steht die Videofunktion (für Berater) aktuell nur in den Browsern Google Chrome und Microsoft Edge zur Verfügung.

JavaScript muss im Browser aktiviert sein.

Ein Adblocker und andere Browserplugins sollten nicht installiert sein.

Internetanbindung

Für die reibungslose Nutzung der Onlineberatung empfehlen wir mindestens eine Internetanbindung mit einer Download-Rate von 10Mbit und einer Upload-Rate von 5Mbit pro Berater.

Führen mehrere Berater gleichzeitig Beratungen, insbesondere Videoberatungen, über die gleiche Leitung durch, muss die Download- und Upload-Rate entsprechend der Anzahl der Berater kalkuliert werden.

Die genannte Datenrate muss exklusiv der Onlineberatung bereitstehen. Größere Datendownloads etc. dürfen nicht parallel zu Video-Beratungen stattfinden.

Firewall/Proxy

Der Zugang zur Plattform erfolgt SSL-verschlüsselt.

Port 443 (https) und ggf. die URL (<https://beratung.caritas.de>) müssen daher freigeschaltet sein.

Virens Scanner

Über die Online-Beratungsplattform können Berater_innen und Ratsuchende Dateianhänge austauschen. Da diese Dateien potenziell schädliche Inhalte (v.a. sog. Makroviren) enthalten können, empfehlen wir dringlichst, dass auf dem jeweiligen Endgerät des Beraters **ein aktueller Virens Scanner** installiert ist.

Impressum

Deutscher Caritasverband e.V.
Referat Online-Beratungsplattform
Antje Markfort
Karlstr. 40
79104 Freiburg
Tel.: 0761 200-873
E-Mail: antje.markfort@caritas.de
Stand: September 2022