



# Leistungsbeschreibung der Videoplattform video2know

# ÜBERSICHT

## 01 // VIDEO-MANAGEMENT

01.1 //	Videos	Administration	3
		Themen	4
01.2 //	Reports	Auswertungen und Analysen	5

## 02 // KOMMUNIKATION

02.1 //	Chat	Direkter Kontakt mit dem Trainer	6
---------	------	----------------------------------	---

## 03 // PLATTFORM

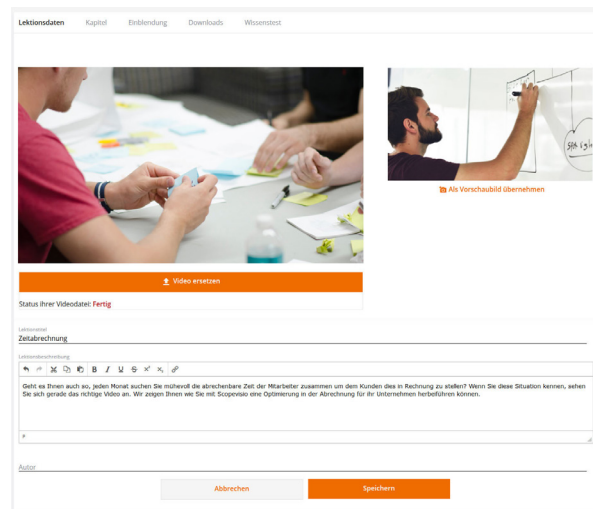
03.1 //	Plattform	Organisation und Benutzer	7
		Benutzerrollen und Rechtekonzept	8
03.2 //	White-Label	Branding im eigenen CI	9
03.3 //	Security	Systemsicherheit und Datenschutz	10



## 01.1 // VIDEOS

### ADMINISTRATION

Videos (Lektionen) sind ein zentraler Bestandteil der Plattform. Es können Videos in den Mediapool der Plattform hochgeladen und mit weiteren Informationen (Metadaten) versehen werden. Die Videos werden vom *Markplatz-Manager* mit dem Markplatz verknüpft und deren Sichtbarkeit und ggf. Gebühr geregelt. Aus dem Markplatz der Plattform stehen sie dem *Themen-Manager* zur Verfügung (In Umsetzung). Ein und dasselbe Video kann von unterschiedlichen Organisationen und in unterschiedlichen Szenarien verwendet werden. Videodateien werden dabei niemals kopiert, sondern immer im Original referenziert.



### VIDEO EINSTELLEN

Der Benutzer lädt in einen dafür vorgesehenen Upload Bereich der Organisation eine Videodatei hoch. Aktualisiert der *Media-Manager* ein bestehendes Video, so wird dieses unter einer neuen Versionsnummer im Mediapool abgelegt.

### LEKTIONEN

Eine Lektion besteht neben der eigentlichen Videodatei aus den folgenden Daten:

- Videodatei und Titel und Vorschaubild
- Durchsuchbare Beschreibung
- Kapitel mit Sprungmarken (hh:mm:ss)
- Zusätzliche Dokumente als PDF
- Wissenstests

### SICHTBARKEIT

Der *Media-Manager* legt die Sichtbarkeit des Videos fest.

- Nur für die eigene Organisation
- Die eigene Organisation und deren Unterorganisationen
- Alle Organisationen im Portal

Über *Externe Links*, können Lektionen öffentlich (ohne Authentifizierung) geteilt werden. Weiterhin können Lektionen an Benutzer (mit Authentifizierung) der Plattform über *Direkte Links* geteilt werden.

### WISSENSTESTS

Der *Media-Manager* kann einen optionalen Wissenstest je Lektion hinterlegen

- Multiple Choice und Single Choice Fragen
- Grafiken und externe Links können eingebettet werden
- Die erforderlichen Prozente korrekter Antworten, um den Test erfolgreich zu bestehen, können definiert werden.

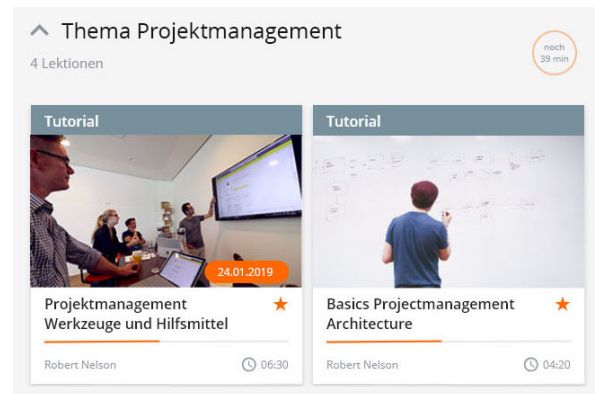


## 01.1 //VIDEOS

### THEMEN

Ein Thema enthält eine thematisch zusammengehörige Sammlung von Videos.

Ergänzend gibt es eine Themenbibliothek mit weiteren optionalen Videos, die der Benutzer selbst zu seinen eigenen Lektionen hinzufügen kann.



### THEMA ANLEGEN

Der *Themen-Manager* legt ein neues Thema an und vergibt einen Namen.

### VIDEOS ZUORDNEN

Der *Themen-Manager* wählt aus dem Marktplatz Videos für das Thema aus. Als Suchfilter kann er zwischen Videos

- seiner Organisation
- seiner Organisation inkl. in der Hierarchie darüberliegenden Organisationen
- den öffentlichen kostenpflichtigen Videos aus dem Marktplatz wählen (In Planung).

Per Drag & Drop legt er die Reihenfolge der Videos fest.

### BENUTZER ZUORDNEN

Der *Organisation-Manager* kann einen bestehenden Benutzer oder eine Benutzergruppe auswählen, um eine Lektion zuzuordnen.

Er legt fest, ob das jeweilige Video für die Studierenden ein Pflichtvideo (mit oder ohne Pflichtdatum) ist oder optional.

Weiterhin kann pro Benutzer das Verfügbarkeitsdatum einer Lektion definiert werden. Danach kann der Benutzer diese Lektion nicht mehr abspielen.

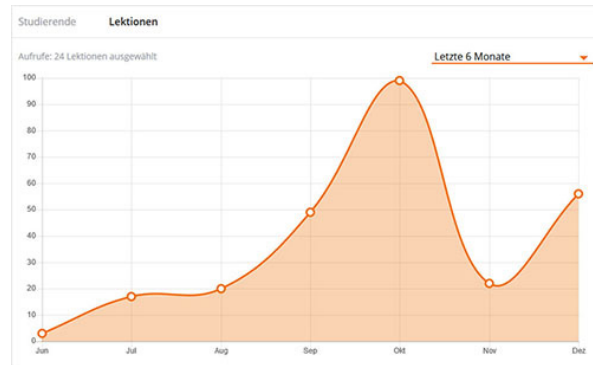


## 01.2 // REPORTS

### AUSWERTUNGEN UND ANALYSEN

In der Plattform werden verschiedenen Aktivitäten bzgl. Videos gemessen und gespeichert.

Zu jedem Video, welches in der Plattform hochgeladen wurde, werden die folgenden Parameter erfasst.



#### LEKTIONEN

Für jede Lektion wird die Anzahl der Aufrufe und die prozentuale Abspieldauer aller Aufrufe aufgezeichnet. Wird ein Video z.B. 50mal komplett geschaut, beträgt die Anzahl der Aufrufe 50 und die durchschnittliche Abspielrate 100%.

Die Auswertung kann auf die Organisation und auf Themen gefiltert werden. Nur der *Reporting-Manager* hat Zugriff auf diese Auswertung.

#### BENUTZER

Die Auswertung auf Benutzerebene erfolgt ebenso nur durch den *Report-Manager*, der aber häufig in Personalunion mit dem *Themen-Manager* besetzt sein wird. In dieser Ansicht kann zusätzlich auf Pflichtlektionen und Pflichtdatum gefiltert werden. Ist ein Datum bereits überschritten, wird dies zum einen farblich hervorgehoben und zum anderen besteht die Möglichkeit den oder die entsprechenden Benutzer direkt per E-Mail zu erinnern.

#### PORTALNUTZUNG

Grundsätzlich erhält der *Rechnungsempfänger* einer Organisation, je nach Vertragsdefinition, einmal monatlich, einmal im Quartal oder einmal jährlich eine Rechnung für seine Organisation.

Die Rechnung basiert auf der Nutzung des Portals.

#### PERSONENBEZOGENE DATEN

Die Auswertung personenbezogener Daten durch einen Dritten, können sowohl im ADV als auch in der Anwendung video2know ausgeschlossen werden.

Hierfür kann der *Organisations-Manager* eine entsprechende Checkbox aktivieren bzw. deaktivieren.

#### WISSENSTEST

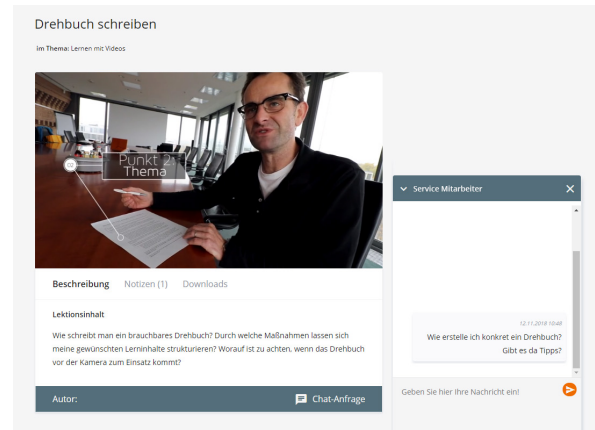
Neben Lektionen können auch Wissenstests in Form von Fragen und möglichen Antworten zugewiesen werden.



## 02.1 // CHAT

### DIREKTER KONTAKT MIT DEM TRAINER

Mit der Chat-Funktion hat der Benutzer die Möglichkeit, sofort mit einem Trainer in Kontakt zu treten und Nachrichten zu versenden.



### DIREKTE ANBINDUNG

Fragen können direkt am Video gestellt werden. Somit ist der Kontext für den Trainer immer ersichtlich.

### DASHBOARD

Das Dashboard ermöglicht es den Trainern mehrere Chat-Panels gleichzeitig zu verwalten und abzuwickeln und auf die Anfragen des Benutzers noch effizienter und schneller zu reagieren.

### OFFLINE BENACHRICHTIGUNGEN

Wenn der Benutzer oder Trainer nicht in der Plattform angemeldet ist, wird er optional per E-Mail benachrichtigt. Zusätzlich erreicht er alle Nachrichten einfach über das Kommunikationsmenü.

### ARCHIVIERUNG

Die Archivierungsfunktion ermöglicht es, die gestellten Fragen und Antworten eines Benutzers zu speichern und auszuwerten. So können die Inhalte für spätere Anfragen genutzt werden.

### CHAT-MANAGER

Der *Chat-Manager* kann dem Trainer den jeweiligen Organisationen und bestimmte Themen zuordnen.



## 03.1 // PLATTFORM

### ORGANISATIONEN UND BENUTZER

Um einen Zugang zur Videoplattform zu erhalten, kann sich ein Benutzer auf [www.video2know.com](http://www.video2know.com) registrieren.

Der erste Benutzer einer Organisation ist per Default der *Organisations-Manager*, welcher auch den entsprechenden *AGBs* zustimmt und somit der Vertragspartner/Kunde der Plattform wird. Daten wie Name, Vorname und E-Mail werden bei der Registrierung hinterlegt und gespeichert. Mit der Registrierung wird direkt die Organisation angelegt. Die Registrierung erfolgt über ein „Double-Opt-in“ Verfahren.



#### ORGANISATION ANLEGEN

Die eigene Organisation wird während der Registrierung auf der Plattform angelegt. Es können weitere Unterorganisationen angelegt werden, die durch den *Organisations-Manager* verwaltet werden. Dies kann beliebig oft wiederholt werden um eine ganz Baumstruktur an Organisationen anzulegen.

#### ORGANISATION VERWALTEN

Ein *Organisations-Manager* kann die Daten einer Organisation ändern, die Benutzer und deren Rollen verwalten und ändert das Erscheinungsbild des Portals für seine Organisation. Das Löschen einer (Unter-) Organisation und aller damit verknüpften Benutzer, Videos, Themen etc. ist zum Schutz vor versehentlichem Löschen nicht möglich. Es müssen erst explizit alle Benutzer, Videos, Themen etc. gelöscht werden, bevor eine Organisation aus dem System gelöscht werden kann.

#### BENUTZER VERWALTEN

Der *Organisations-Manager* kann einen bestehenden Benutzer auswählen um dessen Daten zu ändern oder bei Bedarf den Benutzer zu löschen (nach erfolgter Sicherheitsabfrage) und die Rolle(n) des Benutzers zu ändern. Der *Organisations-Manager* kann einen neuen Benutzer anlegen und die Rollen entsprechend setzen. Benutzer können Benutzergruppen zugefügt werden. Dies erleichtert die Zuordnung mehrerer Benutzer zu Lektionen. Mit dem Import von Reporting-Dateien, können mehrere Benutzer auf einmal angelegt werden.

#### BENUTZER EINLADEN UND ROLLE VERGEBEN

Der *Organisations-Manager* kann im Videoportal weitere Benutzer mit entsprechenden Daten wie E-Mail und Rolle zur Organisation einladen. Der eingeladene Benutzer bekommt eine E-Mail mit Zugangsdaten. Der Benutzer kann anhand seiner E-Mail als eindeutige Person identifiziert werden. Es ist möglich den Benutzer mit derselben E-Mail-Adresse zu mehreren Organisationen einzuladen. Er benötigt dann im System nur ein Passwort.

#### ROLLEN VERWALTEN

Benutzer können innerhalb einer Organisation 1..n Rollen besitzen. Siehe auch Rollen. Dem *Organisations-Manager* wird die aktuelle Liste der Rollen des gewählten Benutzers angezeigt. Er kann:

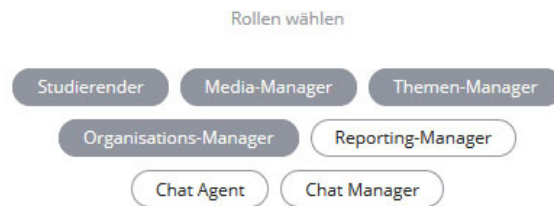
- Eine Rolle aus der Liste löschen. Wurde die letzte Rolle des Benutzers gelöscht, so erhält er die Rolle undefined. D.h. er ist weiterhin im System bekannt, hat aber keinerlei Rechte mehr.
- Er kann dem Benutzer eine weitere Rolle hinzufügen.



## 03.1 // PLATTFORM

### BENUTZERROLLEN UND RECHTEKONZEPT

Rollen sind per Definition eine Sammlung von Rechten. Es gibt keine Verbote, sondern nur fehlende Rechte. In der Praxis kann ein Benutzer 0..n Rollen gleichzeitig besitzen, ohne den Account zu wechseln. Die Summe seiner Rechte ist die Summe der in den Rollen enthaltenen Rechte. Bei gleichen Rechten verschiedener Ausprägung greift das höherwertigere.



#### ORGANISATIONS-MANAGER

Ist der Administrator einer Organisation. Er kann Benutzer einladen und ihnen Rollen zuteilen, den Zugang zur Plattform verwalten (erstellen, kündigen, Adresse anpassen), sowie das Erscheinungsbild anpassen.

Enthält die Organisation ihrerseits Organisationen kann er wahlweise alle Organisationen dieser Hierarchieebenen verwalten, oder alternativ einen eigenen Administrator für die Unterorganisation einladen.

#### THEMEN-MANAGER

Ordnet den Studierenden die Lektionen zu und kann für sie ein individuelles Pflichtdatum und Verfügbarkeit festlegen. Die Lektionen kann er mittels Themen gruppieren und per direktem Link an Studierende verteilen.

#### MEDIA-MANAGER

Kann Videos seiner Organisation hochladen und deren Metadaten pflegen. Er kann die Videos um Kapitel, Wissenstest, Beschreibung und Dokumente ergänzen. Seine Organisation ist Besitzer des Videos. Metadaten wie Beschreibung, Titel usw. sind allgemein, organisationsunabhängig mit einem

#### REPORTING-MANAGER

Verwaltet die Auswertung der einzelnen Benutzeraktivitäten, den Wissenstest und Analyse der Performance von Lektionen.

#### CHAT-MANAGER

Ordnet die zuständigen Chat-Agenten den jeweiligen Organisationen und Themen zu.

#### CHAT-AGENT

Beantwortet die Fragen, die über den Chat-Kanal gestellt werden.

#### STUDIERENDER

Ist der Benutzer der die Lektionsinhalte konsumiert. Er kann aus den ihm zugewiesenen Lektionen seine Favoriten zusammenstellen und gezielt seine Lernziele verfolgen. Er kann Lektionen (Videos) ansehen, Wissenstests absolvieren und Fragen via Chat stellen.

#### RECHNUNGSEMPFÄNGER

Dieser Benutzer erhält je nach Vertrag monatlich oder jährlich per E-Mail eine Rechnung zur Portalnutzung durch seine Organisation.

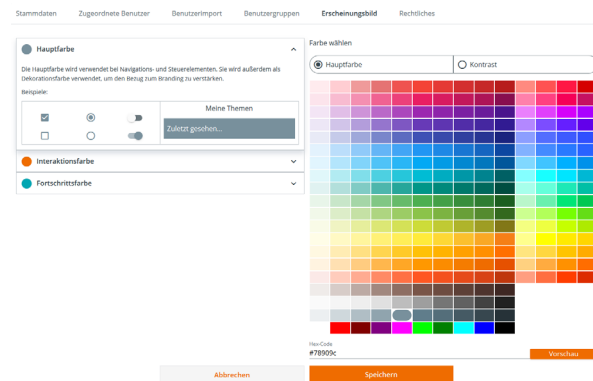




## 03.2 // WHITE-LABEL

### BRANDING IM EIGENEN CI

Im World Wide Web stellt ein White-Label ein Produkt oder auch einen Service dar, der von einem Anbieter entwickelt beziehungsweise erstellt und in eine fremde Webseite eingebunden wurde. Hier bezeichnet White-Label also die Einbindung unserer Anwendung in Ihr eigenes Online-Angebot. Durch die Anpassung von Layout und Struktur, mit Ihrem Logo und Ihren Farben, wird unsere Anwendung zu Ihrer Anwendung.



### ERSCHEINUNGSBILD FESTLEGEN

Die Videoplattform erscheint für jede Organisation per Default im Erscheinungsbild ihrer Mutter-Organisation. Für alle Organisationen die direkt unter der Root-Organisation hängen, sind dies die Farben von video2know.

Für jede Organisation (und darunter hängende Unterorganisationen) kann das Erscheinungsbild überladen werden. So könnten z.B. alle Konzerntöchter das Erscheinungsbild des Mutterkonzerns erhalten.

Insbesondere sind dies folgende Layout-Elemente:

- Logo der Organisation
- Hauptfarbe, Interaktionsfarbe und Fortschrittsfarbe

### SPRACHE WÄHLEN

Jeder Benutzer kann in seinem eigenen Account die gewünschte Sprache einstellen. Derzeit stehen die Sprachen Deutsch, Englisch und Französisch zur Verfügung

Der *Organisations-Manager* kann eine Default-Spracheinstellung wählen.



## 03.3 // SECURITY

---

### SYSTEMSICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

---

#### SYSTEMSICHERHEIT

##### **Datensicherheit**

Alle sensiblen Benutzerdaten werden über einen verschlüsselten SSL-Kanal übertragen, der eine 256-Bit-Verschlüsselung verwendet.

##### **Rechenzentrum**

Wir verwenden als zentrales Datacenter Amazon Web Services (AWS) ansässig in Frankfurt, sowie für Video Transcoding ein AWS-Rechenzentrum in Irland. Weitere Informationen zu den Sicherheitsprozessen von AWS finden Sie in diesem Dokument.

##### **Benutzersicherheit**

Der Zugriff auf Systeme, die in unseren Rechenzentren gespeicherte Daten verwenden, ist ausschließlich autorisierten Vollzeit-Mitarbeitern der Eurobase GmbH vorbehalten.

---

#### IT-SICHERHEIT

##### **Clickjacking**

Eine Überladung der Darstellung (UI) wird verhindert, mit der Benutzer missbräuchlich dazu verleitet werden könnten nicht gewünschte Aktionen auszuführen, z.B. verdeckt Hacker als Administrator ins System einzuladen.

##### **Cross-Site-Scripting, SQL-Injection**

Das Einschleusen von Skripten oder SQL-Befehlen via Eingabefeldern wird durch Validatoren und Längenbeschränkungen verhindert. Durch SQL-Prepared-Statements wird die Ausführung von eingeschleusten SQL-Befehlen unterbunden.

##### **Denial of Service (DOS) –Attacke**

Um DOS-Attacken vorzubeugen, ist die Anzahl der Request pro Sekunde ist beschränkt.

---

#### URLS

##### **Zufalls-URLs**

Alle hochgeladenen Benutzer-Ressourcen erhalten eine Zufalls URL. Dies macht es (faktisch) unmöglich durch ausprobieren von Variationen Zugriff auf fremde Ressourcen zu erhalten.

##### **Signierte URLs**

Der Upload von Videos zum Amazon Server ist über signierte URLs realisiert. Der unberechtigte Download von Videos wird dadurch verhindert. Ohne Signatur ist die URL ungültig. Außerdem ist ihre Gültigkeit in der Dauer limitiert.

---



## 03.3 // SECURITY

### SYSTEMSICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

---

#### UPLOAD

##### Validierung

Beim Upload von Ressourcen (PDF, JPG, MP4, etc.) werden deren Typen validiert um das Einschmuggeln von Code zu verhindern.

##### Digital Rights Management (DRM, geplant)

Schutz vor unberechtigter Weitergabe der Videoinhalte.

---

#### BACKUP

##### Backup der DB

Die Datenbank wird täglich gesichert.

##### Backup der Amazon S3-Buckets

Die Amazon S3-Buckets werden täglich gesichert.

---

#### PASSWORT-POLICY

Mindestlänge beträgt 8 Zeichen, mindestens ein Großbuchstabe, mindestens eine Ziffer.

Piktogramm basiertes Captcha bei Passwortanforderung (geplant).

---

#### DATENSCHUTZ

Wir geben personenbezogene Daten nur an Dritte weiter, soweit dies für uns zur Erfüllung unserer Vertragsverpflichtungen, insbesondere zur Abwicklung eines geschlossenen Vertrages, notwendig ist. Eine Weitergabe von personenbezogenen Daten an Dritte findet außer zu den genannten Zwecken der Vertrags- und Zahlungsabwicklung nicht statt.

Als Kunde der Eurobase GmbH hinterlegen Sie in der Regel personenbezogene Daten zur Verarbeitung. Wir verpflichten unsere Kunden nicht, einen schriftlichen Vertrag zur **Auftragsdatenverarbeitung** über die Leistungen der Eurobase GmbH abzuschließen, empfehlen allerdings den Abschluss einer solchen Vertrags, da Sie hierdurch die Möglichkeit bekommen, die gesetzlichen Anforderungen des Art. 28 DSGVO zu erfüllen.

Die Anwendung erfüllt die strengen Anforderungen der DSGVO.

In Fragen des Datenschutzes steht Ihnen unsere **Datenschutzbeauftragte** zur Verfügung: Sandra Dury E-Mail: datenschutz@dury.de

---

#### DATENVERARBEITUNGS- PROTOKOLL

Auf Anfrage können Sie ein Datenverarbeitungsprotokoll (§ 76 BDSG -Protokollierung) anfordern. In diesem Protokoll wird jeder Zugriff (Anlage, Lesen, Update, Löschen) auf die persönlichen Daten mit Zeitstempel protokolliert.

---

# **DIE VIDEO-PLATTFORM FÜR UNTERNEHMEN**

## **SCHULEN SIE IHRE KUNDEN UND MITARBEITER MITTELS VIDEO – INNOVATIV UND SKALIERBAR.**

### **LEISTUNGSBESCHREIBUNG**

Stand: 08.04.2019, v 7.00

---

## **KONTAKT**

### Adresse

Eurobase GmbH  
17, Fausermillen  
L-6689 Mertert co.

### Telefon

Tel. +352 74 92 921  
Fax: +352 74 00 44

### Online

E-Mail: [info@video2know.com](mailto:info@video2know.com)  
Web: [www.video2know.com](http://www.video2know.com)

---