

# Alle Fragen und Antworten

Hier finden Sie alle häufigen Fragen und Antworten in einer Übersicht

- Der Berater:in Login funktioniert nicht - was kann ich tun?
- Wo kann ich als Berater:in meine Kontaktdaten ändern?
- Welche Informationen sehen Ratsuchende von mir?
- Wie kann ich anonym beraten?
- Wie kann ich den assisto Newsletter abonnieren oder abbestellen?
- Wie kann ich Berater:innen anlegen oder löschen? (Zugriff nur für Admins)
- Wie kann ich Berater:innen einen Link zur Passwortvergabe zusenden? (Zugriff nur für Admins)
- Wie kann ich die Rolle (Admin, Berater:in) einer beratenden Person verändern? (Zugriff nur für Admins)
- Wie kann ich zusätzliche Lizenzen hinzufügen? (Zugriff nur für Admins)
- Wie kann ich eine/n Ratsuchende:n anlegen?
- Wie kann ich eine/n Ratsuchende:n ein neues Passwort zuweisen?
- Wie kann ich das Profil einer ratsuchenden Person bearbeiten?
- Wie kann ich ein/e Ratsuchende:n zur Merkliste hinzufügen?
- Wie kann ich eine/n Ratsuchende:n sperren / entsperren? (Zugriff nur für Admins)
- Wie kann ich eine/n Ratsuchende:n löschen / wiederherstellen? (Zugriff nur für Admins)
- Ich finde eine/n bestimmte/n Ratsuchende:n nicht - was kann ich tun?
- Warum sehe ich keine E-Mail-Adressen von Ratsuchenden?
- Wie kann ich ein Monitoring zu einer ratsuchenden Person erstellen / bearbeiten / löschen?
- Wie kann ich eine Direkt-Nachricht an eine/n Ratsuchende:n versenden? (Zugriff nur für Admins)
- Wie kann ich eine Gruppe anlegen?

- Wie kann ich Teilnehmer:innen zu einer Gruppe hinzufügen?
- Wie kann ich Teilnehmer:innen aus einer Gruppe entfernen?
- Wie kann ich eine Gruppe löschen?
- Welche Funktion hat die/der Fallback-Berater:in? (Zugriff nur für Admins)
- Warum wird den Ratsuchenden automatisch ein/e Stammberater:in zugewiesen? (Zugriff nur für Admins)
- Unsere Kontaktdaten haben sich verändert, wo können wir diese anpassen? (Zugriff nur für Admins)
- Wie kann ich die Monitorings für die gesamte Einrichtung exportieren?
- Wie kann ich den Zeitraum der Statistik anpassen?
- Warum sehe ich meine Termine nicht im Terminkalender?
- Warum sehen die Klient:innen meine Termine nicht?
- Was sind Buchungszeiten?
- Wie kann ich Buchungszeiten erstellen?
- Wie kann ich Beratungsleistungen erstellen?
- Wie kann ich eine Abwesenheit eintragen?
- Wie kann ich einen Gruppentermin erstellen?
- Kann ich den Betreff einer Mailanfrage ändern?
- Wie kann ich ein Monitoring zu einer Mailanfrage erstellen?
- Warum ist der Status einer Mailanfrage überfällig?
- Wo finde ich alle Mailanfragen einer bestimmten Person?
- Wie kann ich die Daten einer Mailanfrage in das Profil / Monitoring übernehmen?
- Wie kann ich einen Entwurf in der Mailberatung bearbeiten?
- Warum werde ich den Klient:innen bei einer Mailanfrage angezeigt?
- Was bedeuten die Buttons Gast-Link und Seminar-Link bei einem Videochattermin?
- Wie kann ich eine externe Software zur Videoberatung nutzen?
- Welcher Browser wird für die Videoberatung (über Jitsi) empfohlen?
- Warum sehe ich kein Bild und/oder höre kein Ton bei der Videoberatung?
- Warum schlägt meine Authentifizierung fehl?
- Wie eröffne ich einen neuen Stream mit einer ratsuchenden Person?
- Wie kann ich im Sofortchat Dokumente an eine ratsuchende Person übermitteln?
- Wie kann ich ein Monitoring zu einem Sofortchat erstellen?
- Wie kann ich im Sofortchat einen Stream exportieren?

- Wie erstelle ich im Sofortchat eine neue Gruppe und eröffne einen neuen Gruppenchat Stream?
- Wie kann ich im Sofortchat den Status anpassen (Online, Nicht Online, Nicht anwählbar)?
- Wie kann ich eine/n Ratsuchende/n im assisto Chat suchen und einen Chat starten?
- Wie erstelle ich im assisto Chat eine neue Gruppe und starte einen neuen Gruppenchat?
- Wie kann ich einen Videochat im assisto Chat starten?
- Wie kann ich ein Monitoring zu einem assisto Chat erstellen?
- Wie kann ich im assisto Chat Dokumente an eine ratsuchende Person übermitteln?
- Wie kann ich im assisto Chat meinen Status anpassen (Online, Nicht Online, Nur für Stammklient:innen anwählbar)?

# Der Berater:in Login funktioniert nicht - was kann ich tun?

Der Zugang zum geschützten Adminstrationsbereich für Berater:innen erfolgt über die URL:

**<https://assisto.beranet.de>**

## **Für das Login benötigt man:**

Die hinterlegte E-Mailadresse oder den Benutzernamen, bzw. Login-Namen und das Passwort. Im Berater:in Profil findet man die hinterlegte E-Mailadresse und den Login-Namen.

## Kontaktdaten intern

Anrede\*

 ▼

Vorname\*

Nachname\*

E-Mail-Adresse\*

Telefonnummer

Login-Name

## **Password vergessen**

### **Lösung 1 - Neues Passwort setzen**

Sollten Sie das Passwort vergessen haben, so können Sie sich unter **<https://assisto.beranet.de>**

per E-Mail einen Link zusenden lassen um sich ein neues Passwort vergeben zu können.

Hierzu benötigt man:



**Die hinterlegte Mailadresse UND den Benutzernamen**, bzw. Login-Namen

- Um ein neues Passwort zu vergeben, klickt man unter den Eingabefeldern für den Benutzernamen und das Passwort den Link: "Passwort vergessen".
- Hier gibt man seine E-Mail Adresse und seinen Benutzernamen (Login-Name) ein und sendet das Formular ab.
- Das System versendet eine automatisiert generierte E-Mail mit einem Link. Der Link führt einen zu einer Seite um ein neues Passwort einzugeben. Bitte beachten Sie unsere **Empfehlungen zu Passwortkriterien**.
- Ein sicheres Passwort eingeben und bestätigen.
- Nun kann man sich mit der E-Mail-Adresse und dem neuen Passwort einloggen.


## **Lösung 2 - Kontaktieren Sie bitte die/den Admin Ihrer Einrichtung**

Sollte die Lösung 1 keine Abhilfe schaffen, so wenden Sie sich bitte an die/den Admin Ihrer Einrichtung. Diese/r kann Ihnen ebenfalls eine Einladung zur Vergabe eines neuen Passwortes zusenden.

Der Link zur Versendung des neuen Passwortes findet man in der **Beratendenverwaltung** (Zugriff nur für Admins):

1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man die **Beratendenverwaltung** aus.
3. Um den Einladungslink per E-Mail zu versenden, klickt man auf den jeweiligen **Namen** der beratenden Person. Es öffnet sich eine Übersicht mit den Angaben zu der Person.
4. Auf den blauen Button **einladen**  neben der Rolle (Berater:in, Admin) klicken. Daraufhin wird eine E-Mail mit einem Link zur Passwortvergabe an die/den jeweiligen Berater:in versendet.

# Wo kann ich als Berater:in meine Kontaktdaten ändern?

1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man **Profil** aus.
3. Nach der Bearbeitung auf **speichern** klicken.

## Kontaktdaten intern

**Anrede** – Frau, Herr, Neutral

**Vorname** – Vorname ändern

**Nachname** – Nachname ändern

**E-Mail-Adresse** – E-Mail-Adresse ändern

**Telefonnummer** – Telefonnummer ändern

**Postleitzahl** – Postleitzahl ändern

Der **Login-Name** kann nicht verändert werden und ist einzigartig. Dieser dient nur zur Anmeldung im System und wird den Klient:innen nicht ausgewiesen.

## Kontaktdaten extern

**Benutzername** – Der Benutzername wird in der VBSt. ausgewiesen und kann nach belieben geändert werden. Dieser ist für Kolleg:innen und Klient:innen sichtbar.


**Profilbild hochladen** – Profilbild hochladen / ändern

**Profilbild löschen** – Profilbild löschen

**Sprachen** – Sprachkenntnisse hinzufügen oder entfernen

**Beschreibung Ihrer Person** – Hier kann man eine Beschreibung über die eigene Person, in den hinterlegten Sprachen, angeben.

## Benutzernamen ändern

1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man **Profil** aus.
3. Unter den **Kontaktdaten extern**, kann man seinen **Benutzernamen** ändern.

### Kontaktdaten extern

Benutzername (Anzeige in VBSt.) 

4. Nach der Bearbeitung auf **speichern** klicken.

# Welche Informationen sehen Ratsuchende von mir?


## **Folgende Informationen sehen Ratsuchende von Berater:innen:**

- Kontaktdaten extern / Benutzername (Anzeige in VBSt.)
- Kontaktdaten extern / Beschreibung Ihrer Person
- Status (online, offline)




# Wie kann ich anonym beraten?

Im den Profileinstellungen kann man den Benutzernamen ändern. Nur dieser wird den Ratsuchenden angezeigt. Zusätzlich kann man sein Profilbild frei auswählen. Sonstige Daten oder Informationen kann der/die Klient:in nicht einsehen.


1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man **Profil** aus.
3. Unter den **Kontaktdaten extern**, kann man seinen **Benutzernamen** ändern.

## Kontaktdaten extern

Benutzername (Anzeige in VBSt.) 

4. Nach der Bearbeitung auf **speichern** klicken.

# Wie kann ich den assisto Newsletter abonnieren oder abbestellen?

1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man die **Newsletter** aus.
3. Um den assisto Newsletter zu abonnieren, muss der Toggle **Newsletter abonnieren** aktiviert werden (grüner Hintergrund).





4. Man kann sich jederzeit wieder vom **Newsletter** abmelden, indem man den Toggle wieder deaktiviert (grauer Hintergrund).



5. Auf **Speichern** klicken.

# Wie kann ich Berater:innen anlegen oder löschen? (Zugriff nur für Admins)

## Berater:innen anlegen

1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man die **Beratendenverwaltung** aus.
3. Mit einem Klick auf den blauen Button **Neue/n Berater:in anlegen**,  
 kann man eine/n Berater:in oder einen Admin hinzufügen.
4. Damit die/der Berater:in oder der Admin aktiv mit assisto arbeiten kann, muss der Toggle neben der **Rolle** (Berater:in, Administrator) aktiviert werden.

deaktiv  aktiv



5. Folgende Informationen können zu der beratenden Person hinterlegt werden:  
**Rolle** - Berater:in und Administrator  
**Anrede** - Frau, Herr, Neutral  
**Vorname** - Vorname  
**Nachname** - Nachname  
**E-Mail-Adresse** - E-Mail-Adresse  
**Login-Name** - Name zum Einloggen  
**Benutzername (Anzeige in VBSt.)** - Der Benutzername ist für ratsuchende Personen sichtbar.
6. Damit die/der Berater:in oder der Admin keine geplanten Änderungen und Updates von assisto verpasst, muss der Toggle **Newsletter abonnieren**

aktiviert werden.



 Newsletter abonnieren

7. Auf **Speichern** klicken.

## Berater:innen löschen


1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man die **Beratendenverwaltung** aus.
3. Um eine beratende Person zu löschen, klickt man auf den **Namen** der Person. Es öffnet sich eine Übersicht mit den Angaben zu der Person.
4. Auf den roten Button **löschen**,  neben der Rolle (Berater:in, Admin) klicken. Nach Bestätigung wird die/der Berater:in gelöscht.

# Wie kann ich Berater:innen einen Link zur Passwortvergabe zusenden? (Zugriff nur für Admins)

1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man die **Beratendenverwaltung** aus.
3. Um den Einladungslink per E-Mail zu versenden, klickt man auf den jeweiligen **Namen** der beratenden Person. Es öffnet sich eine Übersicht mit den Angaben zu der Person.
4. Auf den blauen Button **einladen**  neben der Rolle (Berater:in, Admin) klicken. Daraufhin wird eine E-Mail mit einem Link zur Passwortvergabe an die/den jeweiligen Berater:in versendet.

# Wie kann ich die Rolle (Admin, Berater:in) einer beratenden Person verändern? (Zugriff nur für Admins)

**Die Rolle kann man in der Beratendenverwaltung (Zugriff nur für Admins) anpassen**


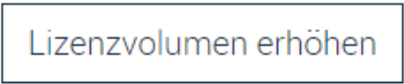
1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man die **Beratendenverwaltung** aus.
3. Um die Angaben der Beratenden zu ändern, klickt man auf den **Namen** der beratenden Person. Es öffnet sich eine Übersicht mit den Angaben zu der Person.
4. Mit einem Klick auf das Dropdown-Menü **Rolle**, öffnet sich ein Menü, indem man die Rolle anpassen kann.

Rolle

# Wie kann ich zusätzliche Lizenzen hinzufügen?

## (Zugriff nur für Admins)

1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man die **Beratendenverwaltung** aus.
3. Mit einem Klick auf den Button **Lizenzvolumen erhöhen**,  neben dem Button Neue/n Berater:in anlegen, kann man neue Lizenzen hinzufügen.

### Folgende Angaben werden zur Lizenzерhöhung benötigt

**Einrichtung** – Die Einrichtung wird automatisch eingetragen, es sind keine weiteren Konfigurationen erforderlich.

**Ansprechperson** – Benutzername der Ansprechperson


**E-Mail-Adresse** – E-Mail-Adresse der Ansprechperson

**Benötigtes Lizenzvolumen** – Anzahl der insgesamt benötigten Lizenzen

**Bemerkung** – optional kann man eine Bemerkung hinzufügen


Sobald man auf **absenden** klickt, wird das Formular an assisto übermittelt. Die Einrichtung erhält daraufhin eine Bestätigung von uns. Bei Fragen zu der Lizenzvereinbarung, stehen wir Ihnen gerne zur Seite.

# Wie kann ich eine/n Ratsuchende:n anlegen?

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man eine ratsuchende Person anlegen.


**Benutzer:in** Merkliste Gruppen

---

3. Mit einem Klick auf das blaue Plussymbol,  rechts neben der Suchzeile, öffnet sich das Fenster **Klient:in anlegen**.
4. Nachdem man einen **Pseudonym** eingetragen hat, kann man die **E-Mail-Adresse**, die **Kontaktdaten** und die **Stammdaten** der ratsuchenden Person hinzufügen.
5. Auf **Speichern** klicken.




# Wie kann ich eine/n Ratsuchende:n ein neues Passwort zuweisen?


1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die Mitgliederverwaltung.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person suchen.

**Benutzer:in** Merkliste Gruppen

---

3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil**, **Notizen**, **Dokumente** und **Monitoring**.
4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte**  neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
5. Auf **Passwort vergeben** klicken.
6. Hier kann man ein neues Passwort für eine ratsuchende Person vergeben. Nach Wiederholung des Passwortes und Bestätigung auf **Speichern**, wird das neue Passwort gespeichert.
7. Die Weitergabe des Passwortes muss über einen geschützten Kommunikationskanal erfolgen. Die ratsuchende Person sollte nach der Anmeldung das Passwort ändern.


## Link zur Passwortvergabe per E-Mail senden (Einladung versenden):

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die Mitgliederverwaltung.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person


suchen.

## Benutzer:in   Merkliste   Gruppen


---

3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil**, **Notizen**, **Dokumente** und **Monitoring**.
4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte**  neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
5. Sobald man auf **Einladung versenden** klickt, wird eine E-Mail zur Passwortvergabe an die ratsuchende Person versendet.

# Wie kann ich das Profil einer ratsuchenden Person bearbeiten?

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die Mitgliederverwaltung.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person suchen.


**Benutzer:in** Merkliste Gruppen

3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil**, **Notizen**, **Dokumente** und **Monitoring**.
4. Unter dem Reiter **Profil** werden Informationen, wie **E-Mail-Adresse** (Zugriff nur für Admins), **Telefonnummer** (Zugriff nur für Admins), **Klienten ID**, **Stammbereiter:in**, **Filterkriterien** und **Stammdaten** der ratsuchenden Person angezeigt.
5. Um die Informationen zu bearbeiten, klickt man auf den jeweiligen **Stift**  daneben.
6. Um die Stammdaten der ratsuchenden Person zu bearbeiten, klickt man auf den Button


**Bearbeiten**  



unter den Stammdaten der ratsuchenden Person.

# Wie kann ich ein/e Ratsuchende:n zur Merkliste hinzufügen?


1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person suchen.

**Benutzer:in** Merkliste Gruppen

3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil, Notizen, Dokumente** und **Monitoring**.
4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte**  neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
5. Auf **merken** klicken.
6. Die gemerke Person wird in der **Merkliste** hinterlegt.



Benutzer:in Merkliste Gruppen					Suche
Benutzer:in	Mailadresse / Telefon	Stammb Berater:in	Account / Letztes Login	Status	
 Testklient.in2		TestBerater	11.02.2022 10:49 Uhr	aktiviert	
 Testklient.in	test@test.de	TestBerater	22.09.2021 11:32 Uhr	aktiviert	

# Wie kann ich eine/n Ratsuchende:n sperren / entsperren? (Zugriff nur für Admins)


1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person suchen.

**Benutzer:in**   **Merkliste**   **Gruppen**

---



3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil**, **Notizen**, **Dokumente** und **Monitoring**.
4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte**  neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
5. Auf **sperren** klicken.
6. Die gesperrte Person kann sich nicht mehr anmelden.
7. Wenn man eine ratsuchende Person wieder **entsperren** möchte, klickt man auf die **drei Punkte**  neben Monitoring. Es öffnet sich ein Menü.
8. Auf **entsperren** klicken.

# Wie kann ich eine/n Ratsuchende:n löschen / wiederherstellen? (Zugriff nur für Admins)

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person suchen.


**Benutzer:in**   **Merkliste**   **Gruppen**

---

3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil**, **Notizen**, **Dokumente** und **Monitoring**.
4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte**  neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
5. Auf **löschen** klicken. Nach Bestätigung auf dem roten Button, wird die ratsuchende Person zum Löschen vorgemerkt. Die Daten der ratsuchenden Person werden nach der von der Einrichtung hinterlegten Löschroutine (Löschroutine), gelöscht.
6. Die gelöschte Person kann sich nicht mehr anmelden und der Anzeigename wird in der Mitgliederverwaltung durchgestrichen. Weitere Informationen zu der Löschroutine erhalten Sie in unserem Kapitel **Löschroutine**.
7. Wenn man eine ratsuchende Person **wiederherstellen** möchte, klickt man auf die **drei Punkte**  neben Monitoring. Es öffnet sich ein Menü.
8. Auf **wiederherstellen** klicken.




# Ich finde eine/n bestimmte/n Ratsuchende:n nicht - was kann ich tun?

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile, eine ratsuchende Person suchen.

**Benutzer:in** Merkliste Gruppen

---

3. Wenn die gesuchte Person nicht aufgelistet wird, kann das an einem aktiven Filter liegen.
4. Mit einem Klick auf das blaue **Filterungssymbol**  unter dem Reiter **Benutzer:in** öffnet sich ein Menü mit Filteroptionen.
5. Wenn der ratsuchenden Person noch keine/n Stammbberater:in zugewiesen wurde, wählt man in den Filteroptionen **Alle**.
6. Nun kann man die ratsuchende Person noch einmal in der Suchzeile suchen.




# Warum sehe ich keine E-Mail-Adressen von Ratsuchenden?

Die E-Mail-Adressen der ratsuchenden Personen sind ausschließlich für Admins sichtbar.

Berater:innen können die E-Mail-Adressen der ratsuchenden Personen nicht sehen.

# Wie kann ich ein Monitoring zu einer ratsuchenden Person erstellen / bearbeiten / löschen?

Als **Berater:in** hat man ausschließlich Zugriff auf die selbst angelegten Monitorings, als **Admin** hat man Zugriff auf alle angelegten Monitorings.

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person suchen.


**Benutzer:in** Merkliste Gruppen

---


3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil**, **Notizen**, **Dokumente** und **Monitoring**.
4. Zum Reiter **Monitoring** wechseln.
5. Mit einem Klick auf **Monitoring anlegen**, kann man ein Monitoring erstellen.
6. Auf **Speichern** klicken.
7. Wieder zum Reiter **Monitoring** wechseln.
8. Die erstellten Monitorings werden in einer Liste dargestellt. Das zuletzt erstellte Monitoring wird ganz oben in der Liste angezeigt.
9. Mit einem Klick auf die drei Punkte  neben einem Monitoring, öffnet sich ein Menü. Hier kann man auswählen, ob man das Monitoring **anzeigen**, **bearbeiten** oder **löschen** möchte.




# Wie kann ich eine Direkt-Nachricht an eine/n Ratsuchende:n versenden? (Zugriff nur für Admins)

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person suchen.

**Benutzer:in** Merkliste Gruppen

3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil**, **Notizen**, **Dokumente** und **Monitoring**.
4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte**  neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
5. Auf **Direkt-Nachrichten** klicken.

 **Hinweis:** Direktnachrichten werden direkt an den Klienten anhand seines Registrierungsmerkmals (SMS oder E-Mail) versendet.


6. Unter Betreff trägt man einen **Betreff** für die Direktnachricht ein.
7. In dem Textfeld **Nachricht**, verfasst man die Direktnachricht.
8. Unter dem Textfeld findet man die Information, wie die ratsuchende Person kontaktiert wird.

Angeschrieben wird: [beranet.de@web.de](mailto:beranet.de@web.de)


Der/Die Teilnehmer:in wird per **E-Mail** angeschrieben.

9. Auf **Senden** klicken.
10. Die versendeten Direktnachrichten werden im gleichen Fenster, in einer Liste dargestellt.  
Die zuletzt versendete Direktnachricht wird ganz oben in der Liste angezeigt.

# Wie kann ich eine Gruppe anlegen?

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Zum Reiter **Gruppen** wechseln.

Benutzer:in   Merklste   **Gruppen**

3. Mit einem Klick auf das blaue Plussymbol,  öffnet sich das Fenster **Gruppe anlegen**.
4. Unter **Name** trägt man einen Gruppennamen ein. Dieser Text ist für ratsuchende Personen sichtbar.
5. Optional kann man eine **Beschreibung** für die Gruppe angeben. Dieser Text ist für ratsuchende Personen sichtbar.
6. Auf **Speichern** klicken.
7. Die erstellte Gruppe wird in der Tabelle **Gruppen** hinterlegt.

Benutzer:in   Merklste   **Gruppen**

Suche

Klient:innen

Gruppenname

Beschreibung

Erstellt von


3

test

Keine Klientengruppen-Beschreibung vorhanden.

Berater\_2

# Wie kann ich Teilnehmer:innen zu einer Gruppe hinzufügen?

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Gruppe** kann man in der Suchzeile eine Gruppe suchen.

Benutzer:in   Merkliste   **Gruppen**

---

3. Sobald man auf den Namen einer Gruppe klickt, öffnet sich ein Fenster mit zwei Reitern, **Teilnehmer:in und Beschreibung**.
4. Mit einem Klick auf das Textfeld **Teilnehmer:innen hinzufügen** unter dem Reiter **Teilnehmer:in** kann man eine/n Klient:in suchen.


**Teilnehmer:in**   Beschreibung

---



Teilnehmer:innen hinzufügen




5. Wenn man die/den gewünschte/n Teilnehmer:in gefunden hat, markiert man die/den Teilnehmer:in mit einem Klick auf den Namen.
6. Sobald man auf das **Plussymbol**  neben dem Namen klickt, wird die/der Teilnehmer:in unter dem Textfeld aufgelistet.






# Wie kann ich Teilnehmer:innen aus einer Gruppe entfernen?


1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die Mitgliederverwaltung.
2. Unter dem Reiter **Gruppe** kann man in der Suchzeile eine Gruppe suchen.

Benutzer:in   Merklste   Gruppen


3. Sobald man auf den Namen einer Gruppe klickt, öffnet sich ein Fenster mit zwei Reitern, **Teilnehmer:in und Beschreibung**.
4. Unter dem Reiter **Teilnehmer:in** werden alle Teilnehmer einer Gruppe aufgelistet.
5. Mit einem Klick auf den Button **entfernen**,  wird die/der Teilnehmer:in aus der Gruppe entfernt.

# Wie kann ich eine Gruppe löschen?

Als **Berater:in** kann man ausschließlich die selbst angelegten Gruppen löschen, als **Admin** kann man alle Gruppen löschen.

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Gruppe** kann man in der Suchzeile eine Gruppe suchen.

Benutzer:in   Merkliste   Gruppen

3. Sobald man auf den Namen einer Gruppe klickt, öffnet sich ein Fenster mit zwei Reitern, **Teilnehmer:in und Beschreibung**.
4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte**  neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
5. Auf **Klient:innen-Gruppe löschen** klicken. Nach Bestätigung auf dem roten Button, wird die Gruppe gelöscht.


# Welche Funktion hat die/der Fallback-Berater:in? (Zugriff nur für Admins)

Die/Der **Fallback-Berater:in** erhält Mailanfragen von Berater:innen, wenn die Anzahl der freien Ressourcen einer/eines Berater:in überschritten wird oder wenn ein/e Berater:in keine neuen Mailanfragen erhält.

Weitere Informationen zu den Ressourcen in der Mailberatung findet man in den **Mailberatung Einstellungen**.


# Warum wird den Ratsuchenden automatisch ein/e Stammbberater:in zugewiesen? (Zugriff nur für Admins)

Diese Einstellung steuert, ob bei der ersten Anfrage einer ratsuchenden Person **automatisch** ein/e Stammbberater:in der ratsuchenden Person zugewiesen wird. Bei **deaktivierter** Einstellung muss die/der Stammbberater:in **manuell** zugewiesen werden.



1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man die **Globale Einstellungen** aus.
3. Wenn man hier **Automatische Stammbberater:innenzuweisung** auswählt, öffnet sich eine Übersicht, indem man die automatische Stammbberater:innenzuweisung aktivieren und deaktivieren kann.

deaktiviert ☐ aktiviert

# Unsere Kontaktdaten haben sich verändert, wo können wir diese anpassen? (Zugriff nur für Admins)

1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man die **Globale Einstellungen** aus.
3. Wenn man hier **Kontaktdaten / Rechnungsadresse** auswählt, öffnet sich eine Übersicht, indem man die neuen Kontaktdaten der Einrichtung hinterlegen kann.



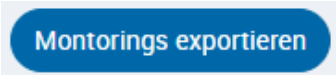
**Wenn Berater:innen Vor-Ort-Termine anbieten, sollte die Adresse bei dem jeweiligen Berater (in den Beratungskanälen) angepasst werden:**

1. Wenn man auf die Kachel **Termine** im Dashboard klickt, öffnet sich der Terminkalender. Alternativ gelangt man zu dem Terminkalender über das Kalendersymbol  in der linken Spalte.
2. Mit einem Klick auf die drei, senkrechte Striche (Einstellungsmenü),  öffnet sich das Menü.
3. Wenn man auf **Beratungskanäle** klickt, öffnet sich das Fenster Termine / Beratungskanäle.
4. Hier sollten die Adressangaben bei den Berater:innen aktualisiert werden, die Vor-Ort-Termine anbieten.



Weitere Informationen zu den Beratungskanälen finden Sie in dem Artikel [\*\*Beratungskanäle konfigurieren.\*\*](#)



# Wie kann ich die Monitorings für die gesamte Einrichtung exportieren?

Als **Admin** hat man Zugriff auf die Monitorings der gesamten Einrichtung und als **Berater:in** hat man ausschließlich Zugriff auf die eigenen Monitorings. Das bedeutet, nur Admins können die Monitorings der gesamten Einrichtung exportieren.

1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man die **Statistik** aus.
3. Alternativ gelangt man zu der **Statistik** über das Symbol mit den drei Balken,  in der linken Spalte.
4. Mit einem Klick auf den Button **Monitorings exportieren**,  exportiert man das Monitoring als .csv Datei (**Excel Tabelle**).

# Wie kann ich den Zeitraum der Statistik anpassen?

1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man die **Statistik** aus.
3. Alternativ gelangt man zu der **Statistik** über das Symbol mit den drei Balken,  in der linken Spalte.
4. Standardmäßig ist der Zeitraum der erfassten Daten, von Anfang des aktuellen Jahres bis zum aktuellen Monat eingestellt.

ZEITRAUM VON		2023-01	BIS		2023-07
--------------	--	---------	-----	--	---------



5. Mit einem Klick auf das jeweilige Datum, öffnet sich ein kleiner Kalender, in dem man das Jahr und den Monat anpassen kann.



# Warum sehe ich meine Termine nicht im Terminkalender?

## 1. Ansicht wechseln



**Freie Termine** werden **nicht** in der Listenansicht und Monatsansicht angezeigt. Wir würden Ihnen daher empfehlen, die Wochenansicht zu nutzen, in dieser werden alle Termine ausgewiesen.

1. Wenn man auf die Kachel **Termine** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Terminkalender** . Alternativ gelangt man zu dem **Terminkalender** über das Kalendersymbol  in der linken Spalte.
2. Über dem Terminkalender findet man die Übersicht "Liste, Tag, Woche, Monat".



3. Mit einem Klick auf **Liste**, **Tag**, **Woche** oder **Monat**, kann man die Ansicht wechseln.
  - **Listenansicht** - zeigt alle gebuchten Termine und Blocker als Liste an.
  - **Tagesansicht** - zeigt alle Termine, Blocker, Schließtage, Feiertage und Abwesenheiten eines Tages an.
  - **Wochenansicht** - zeigt alle Termine, Blocker, Schließtage, Feiertage und Abwesenheiten einer Woche an.
  - **Monatsansicht** - zeigt alle gebuchten Termine, Blocker, Schließtage, Feiertage und Abwesenheiten eines Monats an.

## 2. Prüfung der aktiven Filterung:


1. Wenn man auf die Kachel **Termine** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Terminkalender**. Alternativ gelangt man zu dem **Terminkalender** über das Kalendersymbol  in der linken Spalte.
2. Mit einem Klick auf das **Filtersymbol**  über dem **Terminkalender**, öffnet sich ein Menü mit Filtermöglichkeiten.
3. Hier hat man die Möglichkeit, die **eigenen Termine**, die Termine von **anderen Beratern** oder **alle Termine** im Terminkalender anzeigen zu lassen.

### 3. Termin wurde reserviert:

Sobald eine ratsuchende Person einen Termin reserviert hat (noch nicht gebucht), verschwindet der Termin aus dem **Terminkalender** bis der Termin von der ratsuchenden Person gebucht wurde.

# Warum sehen die Klient:innen meine Termine nicht?

Damit alle ratsuchende Personen Termine sehen und buchen können, muss im Berater:in Profil der Toggle **nur für Stammklient:innen anwählbar** deaktiviert sein (grauer Hintergrund).

1. Mit einem Klick (im Dashboard) auf die drei, senkrechte Striche,  öffnet sich das **Einstellungsmenü**.
2. Hier wählt man **Profil** aus.

## Nur für Stammklient:innen anwählbar

 nur für Stammklient:innen anwählbar

**Grauer Toggle** = Terminbuchung **möglich**, alle ratsuchenden Personen dürfen Mailanfragen stellen und in einem Chat schreiben.

 nur für Stammklient:innen anwählbar

**Grüner Toggle** = Terminbuchung **nicht** möglich, **nur** Stammklient:innen dürfen Mailanfragen stellen und in einem Chat schreiben.

3. Nach der Bearbeitung auf **speichern** klicken.

# Was sind Buchungszeiten?

Über die **Buchungszeiten** kann man Termine für einen längeren Zeitraum erstellen, die Länge dieses Zeitraums kann bis zu 8 Wochen betragen und ist später noch anpassbar (mögliche Zeiträume: 1 Woche, 2 Wochen, 4 Wochen und 8 Wochen).






Mit den Buchungszeiten ist es möglich, mehrere Termine gleichzeitig zu erstellen oder beispielsweise mehrere Paralleltermine anzulegen. Das bedeutet, ein/e Berater:in kann **mehrere Termine** zur gleichen Uhrzeit anbieten. Sobald jedoch ein Termin gebucht wird, werden die übrigen, parallelen Termine (zur gleichen Uhrzeit) automatisch aus dem Terminkalender entfernt.

## Beispiel

Man erstellt für Montag, zwischen 09:00 Uhr und 12:00 Uhr, 30 Minuten Chat Termine, ohne Nachbearbeitungszeit (**6 Chat Termine**). Zusätzlich erstellt man für Montag, zwischen 10:00 Uhr und 11:00 Uhr, 30 Minuten Vor-Ort-Termine, ohne Nachbearbeitungszeit (**2 Vor-Ort-Termine**). Dann erscheinen insgesamt **8 Termine im Terminkalender**, davon werden **4 Termine parallel** ausgewiesen (Montag, zwischen 10:00 Uhr und 11:00 Uhr).





Wenn jetzt ein Ratsuchender beispielsweise einen vor-Ort-Termin an einem Montag um 10:00 Uhr bucht, wird der Chat Termin am Montag um 10:00 Uhr automatisch aus dem Terminkalender **entfernt** und kann nicht mehr gebucht werden.

# Wie kann ich Buchungszeiten erstellen?

1. Wenn man auf die Kachel **Termine** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Terminkalender**. Alternativ gelangt man zu dem **Terminkalender** über das Kalendersymbol  in der linken Spalte.
2. Mit einem Klick auf die drei, senkrechte Striche (Burger Menü),  öffnet sich das Menü.
3. Wenn man auf **Buchungszeiten** klickt, öffnet sich das Fenster **Termine / Buchungszeiten**. Hier wählt man den/die gewünschten Tag/e aus und aktiviert den Toggle.  Aktiv
4. Unter **Leistung** wählt man die gewünschte Leistungsart (Beratungsleistung) aus.
5. Unter **Von** und **Bis** trägt man die Start- und Endzeit des Termins ein.
6. Wenn man auf das **Plussymbol**  neben einem Tag klickt, kann man weitere Termine für diesen Tag hinzufügen.
7. Wenn mind. zwei Termine an einem Tag angelegt werden, befindet sich neben dem Tag ein **Plus-** und **Minussymbol**. Mit einem Klick auf das **Minussymbol**,  entfernt man den jeweiligen Termin.
8. Auf **Speichern** klicken.

# Wie kann ich Beratungsleistungen erstellen?




Über die Beratungsleistungen kann man die Termine (Bezeichnung, Termindauer, Nachbereitungszeit, Kommunikationskanal, Beratungsanlass) konfigurieren.

1. Wenn man auf die Kachel **Termine** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Terminkalender** . Alternativ gelangt man zu dem **Terminkalender** über das Kalendersymbol  in der linken Spalte.
2. Mit einem Klick auf die drei, senkrechte Striche (Einstellungsmenü),  öffnet sich das Menü.
3. Wenn man auf **Beratungsleistungen** klickt, öffnet sich das Fenster **Termine / Beratungsleistungen**.
4. Um neue Beratungsleistungen anzulegen, klickt man auf das **Plussymbol**  oben rechts.
5. Unter **Bezeichnung** trägt man einen Titel für die Beratungsleistung ein. Die Bezeichnung ist nicht für ratsuchende Personen sichtbar.
6. Unter **Dauer** trägt man die Dauer des Termins ein.
7. Optional kann man eine **Nachbereitungszeit** eintragen. Diese Nachbereitungszeit wird zu der Termindauer hinzugerechnet.  
**Beispiel:** Videochattermin 30 Minuten + Nachbearbeitungszeit 15 Minuten = 45 Minuten insgesamt pro Termin.
8. Unter **Kommunikationskanal** kann man eine Terminart auswählen. Dazu sollten vorab die jeweiligen Beratungskanäle definiert werden.
9. Unter **Beratungsanlass** kann man einen Beratungsanlass (z.B. Standort, Beratungsthema) aus den vorher definierten Beratungsfeldern (kostenpflichtige Filterkriterien) in den globalen Einstellungen (Zugriff nur für Admins) auswählen. Weitere

Informationen zur Aktivierung der Filter finden Sie in unserem Artikel **Aktivierung eines Filter.**


10. Optional kann man eine **Beschreibung** angeben. Die Beschreibung ist für ratsuchende Personen sichtbar.
11. Auf **Speichern** klicken.


# Wie kann ich eine Abwesenheit eintragen?

1. Wenn man auf die Kachel **Termine** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Terminkalender**. Alternativ gelangt man zu dem **Terminkalender** über das Kalendersymbol  in der linken Spalte.
2. Mit einem Klick auf die drei, senkrechte Striche (Burger Menü),  öffnet sich das Menü.
3. Wenn man auf **Abwesenheit** klickt, öffnet sich das Fenster **Abwesenheiten**.
4. Um neue Abwesenheiten anzulegen, klickt man auf das **Plussymbol**  oben rechts.
5. Unter **Von** und **Bis** trägt man das Start- und Enddatum der Abwesenheit ein.
6. Unter **Bezeichnung** wählt man eine **Bezeichnung** für die Abwesenheit (z. B. Außer Haus). Dieser Text ist für Berater:innen sichtbar.
7. Auf **Speichern** klicken.



# Wie kann ich einen Gruppentermin erstellen?

1. Wenn man auf die Kachel **Termine** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Terminkalender**. Alternativ gelangt man zu dem **Terminkalender** über das Kalendersymbol  in der linken Spalte.

2. Mit einem Klick auf das **Plussymbol**  über dem Terminkalender (alternativ auf den gewünschten Tag und Uhrzeit im Terminkalender klicken), öffnet sich ein Fenster mit den Reitern Einzeltermin, Gruppentermin und Blocker.

3. Um einen **Gruppentermin** zu erstellen, wechselt man zum Reiter **Gruppentermin**.

Einzeltermin

Gruppentermin


Blocker

4. Unter **Titel** trägt man einen Titel für einen Gruppentermin ein. Dieser Text ist für die ratsuchenden Personen sichtbar.
5. Unter **Bemerkungen anzeigen** kann man eine Beschreibung hinzufügen. Dieser Text ist für die ratsuchenden Personen sichtbar.
6. Unter **am**, **von** und **bis** trägt man den Tag, die Start- und Endzeit des Gruppentermins ein.
7. Optional kann man eine **Nachbereitungszeit**. Diese **Nachbereitungszeit** wird zu der Termindauer dazugerechnet.  
**Beispiel:** Videochattermin 30 Minuten + Nachbearbeitung 15 Minuten = 45 Minuten einplanen für einen Videochattermin.
8. Wenn der gewünschte **Kommunikationskanal** hinterlegt ist, kann man den jeweiligen **Kommunikationskanal** auswählen.
9. Die beratende Person wählt man unter **Berater:in** aus.
10. Die max. Anzahl an Teilnehmer:innen kann man unter **max. Teilnehmer:innenanzahl** angeben.
11. Die Gruppentermine können auch intern genutzt werden, z. B. für Teammeetings. Damit ein Gruppentermin von ratsuchenden Personen gebucht werden kann, muss der Toggle **für Kunden buchbar**

auf „Ja“ gestellt werden.

für Kunden buchbar




Nein ☒ Ja

12. Auf **Termin erstellen** klicken.
13. Es öffnet sich eine Übersicht mit Informationen zu dem erstellten Gruppentermin. Hier kann man den Gruppentermin direkt starten oder ggfs. anpassen.
14. Wenn man Anpassungen vorgenommen hat, auf **Aktualisieren**
15. Mit einem Klick auf den roten Button **Stornieren**, wird der Gruppentermin wieder gelöscht.
16. Wechselt man zu dem Reiter **Teilnehmer:innen**, kann man **Teilnehmer:innen** zu dem Gruppentermin hinzufügen.
17. Mit einem Klick auf das Textfeld **Teilnehmer:innen hinzufügen**, öffnet sich ein Menü, in dem man Ratsuchende und bereits erstellte Gruppen auswählen kann.
18. Mit einem Klick auf das blaue **Plussymbol**,  wird die/der Ratsuchende oder die Gruppe zu dem Gruppentermin hinzugefügt.

# Kann ich den Betreff einer Mailanfrage ändern?

Der Betreff in der Mailberatung kann leider nicht verändert werden, da der gesamte Nachrichtenverlauf mit dem Betreff verknüpft ist.

# Wie kann ich ein Monitoring zu einer Mailanfrage erstellen?


1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol  in der linken Spalte.
2. Wenn man auf eine Mailanfrage  klickt, gelangt man zur Detailansicht der Mailanfrage, gleichzeitig öffnet sich rechts ein Fenster mit den Reitern **Profil**, **Notizen**, **Dokumente** und **Monitoring**.
3. Zum Reiter **Monitoring** wechseln.
4. Mit einem Klick auf **Monitoring anlegen**, kann man ein Monitoring erstellen.
5. Auf **Speichern** klicken.
6. Die erstellten Monitorings werden im gleichen Fenster, in einer Liste dargestellt. Das zuletzt erstellte Monitoring wird ganz oben in der Liste angezeigt.
7. Mit einem Klick auf die drei Punkte  neben einem Monitoring, öffnet sich ein Menü. Hier kann man auswählen, ob man das Monitoring **anzeigen**, **bearbeiten** oder **löschen** möchte.

# Warum ist der Status einer Mailanfrage überfällig?

Bei der Ersteinrichtung von assisto wird ein Zeitraum definiert, nachdem die nicht bearbeiteten Mailanfragen, als überfällig deklariert werden. Dieser Zeitraum gilt für die gesamte Einrichtung und kann später noch angepasst werden.

Wir empfehlen sich als Team zu beraten, falls Sie mit dem aktuellen Zeitraum nicht zufrieden sind. Gerne passen wir den Zeitraum entsprechend für Sie an.

# Wo finde ich alle Mailanfragen einer bestimmten Person?

1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol  in der linken Spalte.
2. Hier werden alle Mailanfragen aufgelistet.
3. Über den aufgelisteten Mailanfragen kann man in der Suchzeile, nach einer **ratsuchende Person** oder nach einem **Betreff** einer Mailanfrage suchen.

Betreff / Klient\*in

4. Wenn man auf die gesuchte Mailanfrage klickt, gelangt man zur Detailansicht der Mailanfrage.



Fr, 07.07.2023, 14:44

abgeschlossen



Test

---

5. Unter der Detailansicht findet man die bisherigen Mailanfragen der ratsuchenden Person (falls vorhanden). Mit einem Klick auf **Bisherige Anfragen** öffnet sich eine Liste der bisherigen Anfragen.

Bisherige Anfragen (2)



LeseTest2

Neue Anfrage

LeseTest



Neue Anfrage

6. Wenn man auf eine bisherige Anfrage klickt, öffnet sich wiederum die Detailansicht zu der entsprechenden Anfrage.

# Wie kann ich die Daten einer Mailanfrage in das Profil / Monitoring übernehmen?

Klient:innen können bei der Mailberatung **persönliche Angaben** übermitteln. Diese Angaben werden **nicht** automatisch in das Profil der ratsuchenden Person oder in ein Monitoring übernommen.

## Wie kann man die Daten einer Mailanfrage in das Profil / Monitoring übernehmen?

1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol  in der linken Spalte.
2. Wenn man auf eine Mailanfrage klickt, gelangt man zur Detailansicht der Mailanfrage.
3. Mit einem Klick auf die drei, blauen Punkte  neben dem Status und Datum, öffnet sich ein Menü.
4. Hier wählt man **Daten der Anfrage** aus.
5. In der Übersicht **Daten der Anfrage** hat man zwei Möglichkeiten:
6. Über den roten Button **Daten der Anfrage in das Profil übernehmen**, übernimmt das System die angegebenen Daten der ratsuchenden Person in das Profil der ratsuchenden Person.

Daten der Anfrage in das Profil übernehmen

7. Über den blauen Button **Daten der Anfrage in ein Monitoring übernehmen**, übernimmt das System die angegebenen Daten der ratsuchenden Person in ein





Monitoring.

Daten der Anfrage in ein Monitoring übernehmen

# Wie kann ich einen Entwurf in der Mailberatung bearbeiten?

**Entwürfe können von Admins im ganz offenen, offenen, eingeschränkten und stark eingeschränkten System übernommen und bearbeitet werden. Berater:innen können Entwürfe im ganz offenen und offenen System übernehmen und bearbeiten.**


## **Entwurf speichern und freigeben:**

1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol  in der linken Spalte.
2. Wenn man auf eine Mailanfrage klickt, gelangt man zur Detailansicht der Mailanfrage.
3. Bei den eigenen, zugewiesenen oder freigegebenen Mailanfragen erscheint ein Textfeld.
4. Hier hat man die Möglichkeit ein verfassten Text als Entwurf zu speichern, indem man auf **speichern** unter dem Textfeld klickt.
5. Mit einem Klick auf die drei, blauen Punkte  neben dem Status und Datum, öffnet sich ein Menü.
6. Hier wählt man **Freigeben** aus. Daraufhin wird die Anfrage als **offen** deklariert und es erscheint ein blauer Button **Anfrage übernehmen**.

Anfrage übernehmen

## **Gespeicherten Entwurf übernehmen und bearbeiten:**



1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**

. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol  in der linken Spalte.

2. Wenn man auf eine Mailanfrage klickt, gelangt man zur Detailansicht der Mailanfrage.
3. Wenn nun ein/e Berater:in auf den Button **Anfrage übernehmen** klickt, kann diese/r Berater:in die Anfrage übernehmen und den Entwurf bearbeiten.

# Warum werde ich den Klient:innen bei einer Mailanfrage angezeigt?

Zunächst sollte man die Einstellungen in der Mailberatung prüfen:

1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol  in der linken Spalte klickt.
2. Mit einem Klick auf die drei, senkrechte Striche (Einstellungsmenü),  öffnet sich das Menü.
3. Wenn man hier **Einstellungen** auswählt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung Einstellungen**.

## Hier hat man folgende Einstellungsmöglichkeiten:

Verfügbarkeit für neue E-Mailanfragen: **unbegrenzt** – Man erhält unbegrenzt neue Mailanfragen.

Verfügbarkeit für neue E-Mailanfragen: **keine** – Man erhält keine neue Mailanfragen.

Verfügbarkeit für neue E-Mailanfragen: **Nach freien Ressourcen** – Man erhält max. so viele Mailanfragen wie es in den Einstellungen festgelegt wird. Erst wenn eine Mailanfrage abschließend bearbeitet wird, erhält man eine neue Mailanfrage, falls vorhanden.

Sollten **keine freie Ressourcen** für die Berater:innen zur Verfügung stehen, werden die darüber hinaus anfallenden Mailanfragen der/dem Fallback-Berater:in zugewiesen.

**Ein/e Beraterin wird in der Liste angezeigt obwohl die Einstellung auf "keine" umgestellt wurde, woran kann das liegen?**

Das kann daran liegen, dass die Mailanfrage von einer bekannten Person stammt, die bereits mit einer/einem Berater:in in Kontakt stand oder der ratsuchenden Person wurde bereits eine/n Stammbberater:in zugewiesen. Das System erkennt diese Umstände automatisch und versucht die/den Berater:in dennoch auszuweisen.

Weitere Informationen zu den Ressourcen erfahren Sie in unserem Wiki Artikel:

**<https://faq.assisto.online/books/mailberatung/page/mailberatung-einstellungen>**

# Was bedeuten die Buttons Gast-Link und Seminar-Link bei einem Videochattermin?

Mit einem Klick auf einen bestätigten **Videochattermin** (grün) im **Terminkalender**, öffnet sich eine Übersicht mit den Informationen zu dem Termin. Bei einem Videochattermin verbergen sich hier drei Buttons:

**Videochat starten**

- Über den Button **Videochat starten** wird der Authentifizierungsschlüssel mitgesendet. Daher sollte der Videochattermin von der beratenden Person über diesen Button gestartet werden.

**Gast-Link kopieren**

- Mit einem Klick auf den Button **Gast-Link kopieren** wird der Link zu dem Videochattermin (ohne Einschränkungen) kopiert und die/der Berater:in kann den Link an Klient:innen weitergeben.

**Seminar-Link kopieren**

- Mit einem Klick auf den Button **Seminar-Link kopieren** wird der Link zu dem Videochattermin (mit Einschränkungen) kopiert und die/der Berater:in kann den Link an Klient:innen weitergeben.



Über den **Seminar-Link** können die Teilnehmer:innen zwar das Bild und den Ton der/des Moderatorin/Moderators sehen bzw. hören aber die Teilnehmer:innen können nicht ihre eigene Kamera und Mikrofon aktivieren. Die Teilnehmer:innen können jedoch im Chat schreiben und an Umfragen teilnehmen. Weitere Einstellungen sind deaktiviert.



# Wie kann ich eine externe Software zur Videoberatung nutzen?

Wenn man einen anderen Anbieter für die Videoberatung nutzen möchte, empfehlen wir einen Videodienst mit einem **Warterraum**, sodass ratsuchende Personen den virtuellen Raum nicht außerhalb eines Termins betreten können.

## Videoberatung über externe Software

1. Wenn man auf die Kachel **Termine** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Terminkalender**. Alternativ gelangt man zu dem **Terminkalender** über das Kalendersymbol  in der linken Spalte.
2. Mit einem Klick auf die drei, senkrechte Striche (Einstellungsmenü),  öffnet sich das Menü.
3. Wenn man auf **Beratungskanäle** klickt, öffnet sich das Fenster **Termine / Beratungskanäle**.
4. Bei Videochat wählt man **Über externe Software (Skype, Zoom, etc.)**.



Videochat

- ☐ Über assisto (kostenpflichtig)
- ☒ Über externe Software (Skype, Zoom, etc.)

5. Auf **Speichern** klicken.
6. Herunterscrollen zu den Einstellungen der einzelnen Berater:innen. Hier muss ein **statischer Link** zu der externen Software hinterlegt werden.



Videochat

7. Auf **Speichern** klicken.



## **Was ist ein statischer Link / eine statische URL?**

Eine statische URL ist ein Typ von Uniform Resource Locator (URL), der sich nicht ändert, wenn auf die Ressource zugegriffen wird. Diese Art von URL ist nützlich für Websites, die große Mengen an Inhalten enthalten, da sie es einfacher macht, auf bestimmte Seiten zu verlinken.

# Welcher Browser wird für die Videoberatung (über Jitsi) empfohlen?

Für Jitsi Meet muss keine Software installiert werden, man kann das Tool ganz einfach und bequem im Browser nutzen. Für die Nutzung von Jitsi Meet benötigt man einen Webbrowser, der WebRTC unterstützt. Man hat bezüglich der Auswahl des Webbrowsers die Möglichkeit, folgende Browser in aktueller Version zu verwenden:

- Google Chrome
- Opera
- Microsoft Edge
- Firefox (Achtung es können Tonausfälle auftreten) - Nutzung NICHT empfohlen.

# Warum sehe ich kein Bild und/oder höre kein Ton bei der Videoberatung?

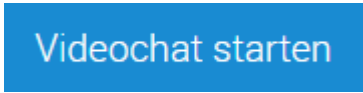
Kurze Aussetzer bei Audio und Video sind vollkommen normal. Wenn allerdings mehrere Teilnehmer dauerhaft Probleme haben, dann solltet ihr zunächst die Videoqualität reduzieren. Über die drei Pünktchen im rechten unteren Rand könnt ihr die Qualitätseinstellungen aufrufen und die Video-Qualität herunterschrauben. Hat auch dies keine Auswirkungen solltet ihr folgendermaßen vorgehen:

- Nutzt einer der Teilnehmer den Firefox-Browser? Dann empfehlen wir, dass der Teilnehmer entweder auf die Smartphone-App oder den Chrome- bzw. Chromium-Browser ausweicht. Die teils fehlerhafte Implementierung von WebRTC innerhalb des Firefox-Browsers ruft leider häufig Probleme innerhalb von Videokonferenzen hervor.
- Verzichtet auf Filesharing, Streaming und Co. – zumindest für die Dauer der Videokonferenz. Ihr solltet dafür sorgen, dass genügend Bandbreite im Down- und Upload zur Verfügung steht.
- Helfen diese Tipps nicht weiter kann der Wechsel zu einer anderen (nicht überlasteten) Jitsi-Instanz eine Verbesserung darstellen.
- Echo bzw. laute Quietschgeräusche: Oftmals tritt während einer Videokonferenz der Rückkoppelungseffekt auf – also ein lautes Quietschen. Abhilfe schafft ein Headset oder Kopfhörer mit separatem Mikrofon.

# Warum schlägt meine Authentifizierung fehl?

Authentifizierungsprobleme können auftreten wenn man den Videochattermin als Berater:in außerhalb von assisto öffnet.



Mit einem Klick auf einen bestätigten **Videochattermin** (grün) im **Terminkalender**, öffnet sich eine Übersicht mit den Informationen zu dem Termin.




Videochat starten

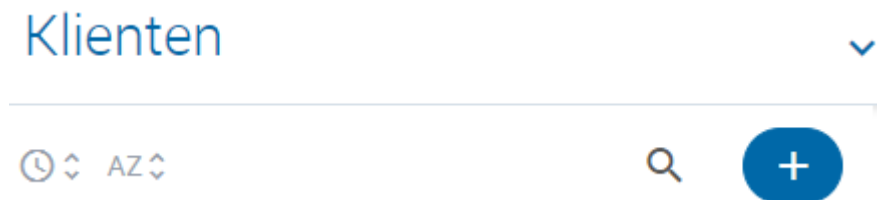
- Über den Button **Videochat starten** wird der Authentifizierungsschlüssel mit gesendet. Daher sollte der Videochattermin von der beratenden Person über diesen Button gestartet werden.




# Wie eröffne ich einen neuen Stream mit einer ratsuchenden Person?

1. Wenn man auf die Kachel **Sofortchat (Messenger)** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Chat**. Alternativ gelangt man zu dem **Chat** über das **Telefonsymbol**  in der linken Spalte.
2. Unter der Überschrift **Klienten**, auf das blaue Plussymbol  klicken.
3. In der Übersicht **Neuen Stream eröffnen** kann man nun eine ratsuchende Person suchen, mit der noch keine Unterhaltung geführt wurde. Mit einem Klick auf die gesuchte Person, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
4. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man einen neuen Stream starten kann.

# Wie kann ich im Sofortchat Dokumente an eine ratsuchende Person übermitteln?

1. Wenn man auf die Kachel **Sofortchat (Messenger)** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Chat**. Alternativ gelangt man zu dem **Chat** über das **Telefonsymbol**  in der linken Spalte.
2. Unter der Überschrift **Klienten** kann man in der Suchzeile (neben der Lupe), eine ratsuchende Person suchen.



3. Wenn bereits ein Chat mit der Person existiert, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
4. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten Person existiert, öffnet sich der entsprechende Nachrichtenverlauf.
5. Mit einem Klick auf **Docs**,  neben Profil, öffnet sich ein Fenster, in dem man Dokumente an die ratsuchende Person übermitteln kann.
6. Wenn man auf den Button **Dokument übertragen**  klickt, kann man ein Dokument hochladen und an den Ratsuchenden im Sofortchat übertragen. Alternativ kann man ein Dokument auch über das Heftklammersymbol 


neben dem Textfeld, hochladen.

7. Im Chatverlauf kann man, mit einem Klick auf den Button **Herunterladen**,




**Herunterladen**

das Dokument wieder herunterladen.


8. Die hinterlegten **Dokumente** werden im gleichen Fenster, in einer Liste dargestellt. Das zuletzt hochgeladene Dokument wird ganz oben in der Liste angezeigt.
9. Wenn man ein Dokument wieder **löschen** möchte, klickt man auf die drei, senkrechte Punkte  neben dem entsprechenden Dokument und wählt Löschen aus. Nach Bestätigung wird das Dokument gelöscht.

# Wie kann ich ein Monitoring zu einem Sofortchat erstellen?

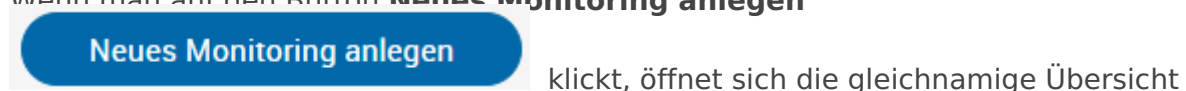
1. Wenn man auf die Kachel **Sofortchat (Messenger)** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Chat**. Alternativ gelangt man zu dem **Chat** über das **Telefonsymbol**  in der linken Spalte.
2. Unter der Überschrift **Klienten** kann man in der Suchzeile (neben der Lupe), eine ratsuchende Person suchen.



3. Wenn bereits ein Chat mit der Person existiert, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
4. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten Person existiert, öffnet sich der entsprechende Nachrichtenverlauf.

5. Mit einem Klick auf **Statistik**,  **Statistik** neben Profil, öffnet sich ein Fenster, in dem man ein neues Monitoring anlegen kann.

6. Wenn man auf den Button **Neues Monitoring anlegen**




## **Neues Monitoring anlegen.**

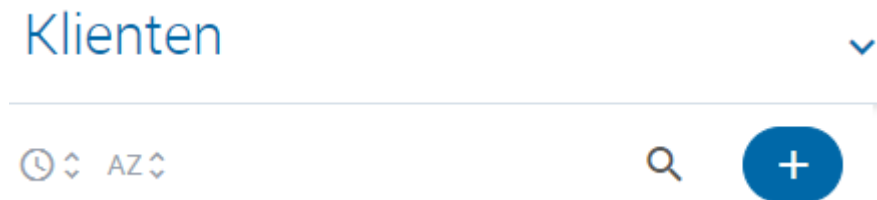
7. Hier kann man die Angaben zu dem Monitoring ggfs. anpassen.
8. Sobald man auf **Speichern** klickt, wird das Monitoring angelegt.




9. Die hinterlegten Monitorings werden im gleichen Fenster, in einer Liste dargestellt. Das zuletzt angelegte Monitoring wird ganz oben in der Liste angezeigt.
10. Wenn man ein Monitoring **anzeigen** möchte, klickt man auf die drei, senkrechte Punkte  neben dem entsprechenden Monitoring und wählt Anzeigen aus.
11. Wenn man ein Monitoring **bearbeiten** möchte, klickt man auf die drei, senkrechte Punkte  neben dem entsprechenden Monitoring und wählt Bearbeiten aus. Nach der Bearbeitung wird das Monitoring mit einem Klick auf **Speichern**, geändert.
12. Wenn man ein Monitoring wieder **löschen** möchte, klickt man auf die drei, senkrechte Punkte  neben dem entsprechenden Monitoring und wählt Löschen aus. Nach Bestätigung wird das Monitoring gelöscht.


# Wie kann ich im Sofortchat einen Stream exportieren?

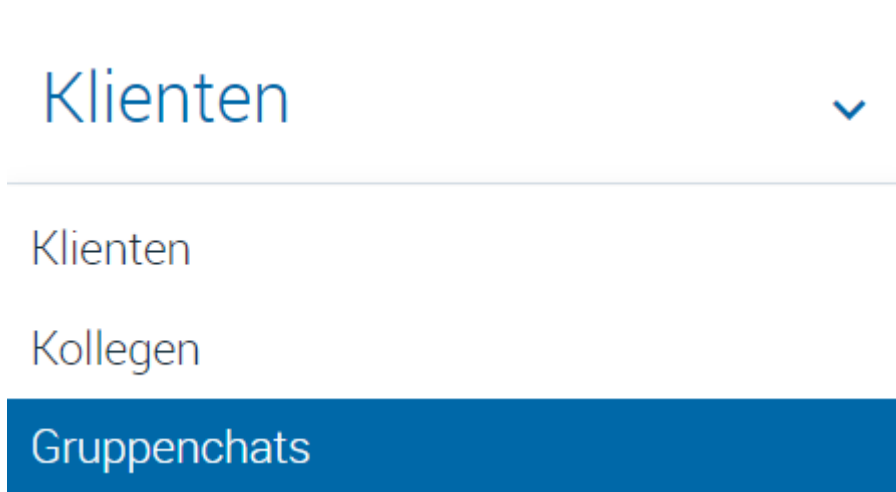
1. Wenn man auf die Kachel **Sofortchat (Messenger)** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Chat**. Alternativ gelangt man zu dem **Chat** über das **Telefonsymbol**  in der linken Spalte.
2. Unter der Überschrift **Klienten** kann man in der Suchzeile (neben der Lupe), eine ratsuchende Person suchen.




3. Wenn bereits ein Chat mit der Person existiert, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
4. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten Person existiert, öffnet sich der entsprechende Nachrichtenverlauf.
5. Mit einem Klick auf die drei, senkrechten Punkte  links neben DN (Direktnachrichten), öffnet sich ein Menü.
6. Auf **Stream exportieren** klicken. Der Stream wird als .csv Datei (Excel Tabelle) exportiert.


# Wie erstelle ich im Sofortchat eine neue Gruppe und eröffne einen neuen Gruppenchat Stream?

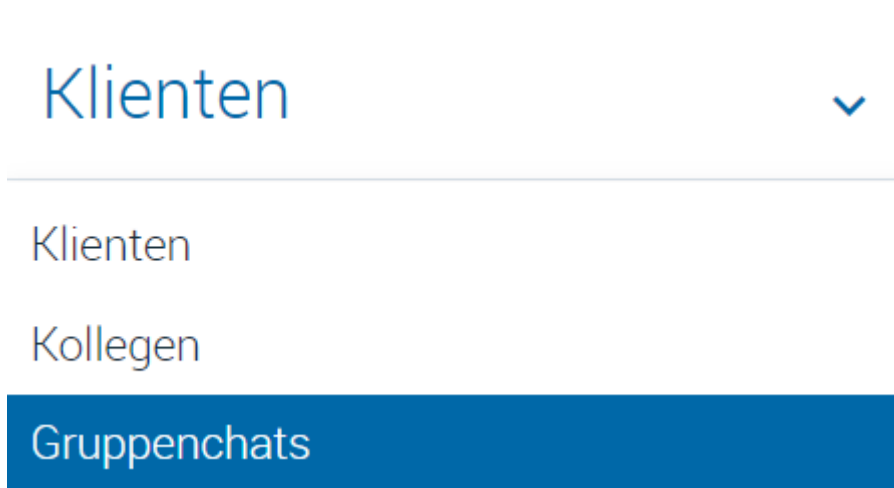
1. Wenn man auf die Kachel **Sofortchat (Messenger)** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Chat**. Alternativ gelangt man zu dem **Chat** über das **Telefonsymbol**  in der linken Spalte.
2. Wenn man auf **Klienten** klickt, öffnet sich ein Menü, in dem man **Gruppenchats** auswählt.




3. Unter der Überschrift **Gruppenchats**, auf das blaue Plussymbol  klicken.
4. In der Übersicht **Neuen Stream eröffnen** kann man nun eine neue Gruppe anlegen, indem man einen Gruppennamen unter **Name** einträgt.
5. Auf **Speichern** klicken.

## Teilnehmer:innen hinzufügen/entfernen

1. Wenn man auf die Kachel **Sofortchat (Messenger)** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Chat**. Alternativ gelangt man zu dem **Chat** über das **Telefonsymbol**  in der linken Spalte.
2. Wenn man auf **Klienten** klickt, öffnet sich ein Menü, in dem man **Gruppenchats** auswählt.



3. Sobald man auf den Namen einer Gruppe klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten Gruppe existiert, öffnet sich der entsprechende Nachrichtenverlauf.

4. Mit einem Klick auf **Klient:innen**  **Klient:innen** neben den drei, senkrechten Punkten, öffnet sich ein Fenster.
5. Hier kann man in der Suchzeile Klient:innen, Berater:innen oder bereits existierende Gruppen suchen.

6. Wenn man die gesuchte Person oder Gruppe gefunden hat, klickt man auf den Button **hinzufügen**. Die Gruppenteilnehmer:innen werden in dem gleichen Fenster aufgelistet.

**Teilnehmer:innen hinzufügen**

hinzufügen

7. Um eine Person oder Gruppe (außer den Gruppenersteller) aus der Gruppe zu entfernen, klickt man neben der jeweiligen Person/Gruppe auf den Button **entfernen**.






**Testklient**

entfernen

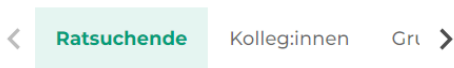
# Wie kann ich im Sofortchat den Status anpassen (Online, Nicht Online, Nicht anwählbar)?

Oben rechts, über dem Sofortchat, befindet sich der **Benutzername**, das **Profilbild** und der aktuelle **Status**. Mit einem Klick auf den Namen oder Status, kann man seinen aktuellen Status anpassen.

-  **Online** Man kann angeschrieben werden und erscheint als **Online**.
-  **Nicht online** Man kann angeschrieben werden und erscheint als **Nicht Online**.
-  **Nicht anwählbar** Man kann **nicht** angeschrieben werden.

# Wie kann ich eine/n Ratsuchende/n im assisto Chat suchen und einen Chat starten?

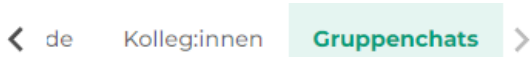
1. Unter dem Reiter **Ratsuchende** kann man in der Suchzeile, eine ratsuchende Person suchen.






2. Wenn bereits ein Chat mit der Person existiert, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten Person existiert, öffnet sich der entsprechende Nachrichtenverlauf.

# Wie erstelle ich im assisto Chat eine neue Gruppe und starte einen neuen Gruppenchat?

1. Wechselt man zum Reiter **Gruppenchats**, erscheint oben links ein grüner Button.

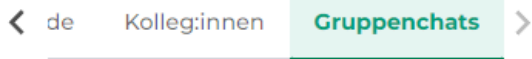


2. Mit einem Klick auf diesen Button,  öffnet sich das Fenster **Eine Gruppe bilden**.
3. Unter **Gruppenname** trägt man einen Gruppennamen ein. Dieser Name ist für die ratsuchenden Personen sichtbar.
4. Unter **Beschreibung** kann man eine Beschreibung eintragen. Dieser Text ist nicht für die ratsuchenden Personen sichtbar.
5. Mit einem Klick auf das Textfeld **Ratsuchende**, kann man eine ratsuchende Person suchen.
6. Wenn man die gewünschte Person gefunden hat, markiert man diese mit einem Klick auf den Namen.
7. Sobald man auf das **Plussymbol**  neben dem Namen klickt, wird die ratsuchende Person über dem Textfeld aufgelistet.
8. Mit einem Klick auf das Textfeld **Beratende**, kann man eine/n Beratende:n suchen.
9. Wenn man die/den gewünschte/n Beratende:n gefunden hat, markiert man die/den Beratende:n mit einem Klick auf den Namen.
10. Sobald man auf das **Plussymbol**  neben dem Namen klickt, wird die/der Beratende:n über dem Textfeld aufgelistet.
11. Wenn man eine ratsuchende Person oder einen Beratenden wieder entfernen möchte, klickt man auf das **rote Kreuz** neben dem Namen.
12. Auf **Erstellen** klicken.
13. Daraufhin öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung mit der Gruppe starten kann. Links neben dem Gruppennamen sieht man die Anzahl der Gruppenmitglieder.



## Wie kann man einen Gruppenchat starten?

1. Wechselt man zum Reiter **Gruppenchats**, kann man eine Gruppe in der Suchzeile suchen.



2. Wenn bereits ein Chat mit der Gruppe existiert, wird der Gruppenname in der linken Spalte aufgelistet.
3. Wenn man auf den Namen der Gruppe klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der Gruppe existiert, öffnet sich der entsprechende Nachrichtenverlauf, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann.

# Wie kann ich einen Videochat im assisto Chat starten?

## Videochat-Einstellungen konfigurieren


1. Um die Einstellungen für den Videochat zu konfigurieren, ruft man im Dashboard das Menü (die drei parallele Striche, oben rechts) auf und klickt auf **Profil**. Im Profil hat man die Möglichkeit, die Videochat Funktion zu deaktivieren. Außerdem kann man auswählen, ob der Videochat über assisto (kostenpflichtig) oder über eine externe Software (Skype, Zoom, etc.) erfolgt.
2. Wenn der Videochat über eine externe Software erfolgen soll, trägt man unter **Externe URL** den entsprechenden Link ein, über den man einen externen Videochat starten kann.
3. Wenn man den Toggle **Erlaube Anfrage für Video im Chat** deaktiviert, wird der Button **Videochat starten** in den Chats mit den ratsuchenden Personen deaktiviert und ist nicht mehr anwählbar.

- ☒ Erlaube Anfrage für Video im Chat
- ☒ Über externe Software (Skype, Zoom, etc.)
- ☐ Über assisto (kostenpflichtig)

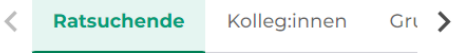



Externe URL


## Wie kann man im Chat einen Videochat starten?

1. Unter den Reitern **Ratsuchende**, **Kolleg:innen**, **Gruppenchats** kann man in der jeweiligen Suchzeile eine Person, eine/n Kolleg:in oder Gruppe suchen.
2. Wenn bereits ein Chat mit der ratsuchenden Person oder Gruppe existiert, wird der Name der Person oder der Gruppe in der linken Spalte aufgelistet.

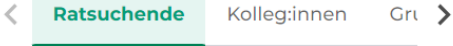



3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person oder Gruppe klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf existiert, öffnet sich der entsprechende Nachrichtenverlauf.
4. Mit einem Klick auf den Button **Videochat starten**  über dem Textfeld, wird ein neuer Videochat initialisiert.
5. Wenn man den Videochat über assisto (kostenpflichtig) nutzt, wird ein neuer Tab geöffnet. Hier wird nach der automatischen Authentifizierung ein neuer Videochat über Jitsi Meet gestartet.

# Wie kann ich ein Monitoring zu einem assisto Chat erstellen?

1. Unter dem Reiter **Ratsuchende** kann man in der Suchzeile, eine ratsuchende Person suchen.  

2. Wenn bereits ein Chat mit der Person existiert, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten Person existiert, öffnet sich der entsprechende Nachrichtenverlauf.
4. Mit einem Klick auf den **Namen**, öffnet sich das Profil.
5. Neben dem Reiter **Monitorings** wird eine Zahl angezeigt, die verrät wie viele **Monitorings** bereits vorhanden sind.
6. Auf den Reiter **Monitorings** klicken.
7. Mit einem Klick auf das **Plussymbol**  (alternativ auf **Monitoring anlegen** klicken), kann man ein Monitoring erstellen.
8. Die Pflichtfelder **Beratungsdauer** (Min.) und **Betreff** (Monitoring) müssen ausgefüllt werden.
9. Auf **Speichern** klicken.
10. Die erstellten Monitorings werden im gleichen Fenster, in einer Liste dargestellt. Das zuletzt erstellte Monitoring wird ganz oben in der Liste angezeigt.
11. Mit einem Klick auf das **Augensymbol**  neben einem Monitoring, öffnet sich das entsprechende Monitoring.
12. Wenn man ein **Monitoring bearbeiten** möchte, klickt man auf den **Stift**  neben dem entsprechenden Monitoring.

13. Um ein Monitoring zu **löschen**, klickt man auf das **Mülleimersymbol**  neben dem entsprechenden Monitoring. Nach Bestätigung wird das Monitoring gelöscht.

# Wie kann ich im assisto Chat Dokumente an eine ratsuchende Person übermitteln?

1. Unter dem Reiter **Ratsuchende** kann man in der Suchzeile, eine ratsuchende Person suchen.  

2. Wenn bereits ein Chat mit der Person existiert, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten Person existiert, öffnet sich der entsprechende Nachrichtenverlauf.
4. Mit einem Klick auf den **Namen**, öffnet sich das Profil.
5. Neben dem Reiter **Dokumente** wird eine Zahl angezeigt, die verrät wie viele **Dokumente** bereits vorhanden sind.
6. Zum Reiter **Dokumente** wechseln.
7. Mit einem Klick auf das **Plussymbol**  (alternativ kann man auf **Dokument hochladen** klicken), kann man ein Dokument hinzufügen.
8. Die hinterlegten Dokumente werden im gleichen Fenster, in einer Liste dargestellt. Das zuletzt hochgeladene Dokument wird ganz oben in der Liste angezeigt.
9. Wenn man ein **Dokument herunterladen** möchte, klickt man auf das **Downloadsymbol**  neben dem entsprechenden Dokument.
10. Um ein Dokument zu **löschen**, klickt man auf das **Mülleimersymbol**  neben dem entsprechenden Dokument. Nach Bestätigung wird das Dokument gelöscht.



# Wie kann ich im assisto Chat meinen Status anpassen (Online, Nicht Online, Nur für Stammklient:innen anwählbar)?

Oben rechts befindet sich der Benutzername, das Profilbild und der aktuelle Status. Mit einem Klick auf den Namen oder Status, kann man seinen aktuellen Status anpassen und sich von assisto abmelden.

● **Online** Man kann angeschrieben werden und erscheint als **Online**.

● **Nicht online** Man kann angeschrieben werden und erscheint als **Nicht Online**.

● **Nur für Stammklient:innen anwählbar** Man kann ausschließlich von Stammklient:innen angeschrieben werden.