

assisto Chat

In Kürze stellen wir unsere Chatberatung schubweise auf ein brandneues System um. Der assisto Chat wird viele Verbesserungen und neue Funktionen beinhalten, die im alten Messenger noch nicht vorhanden waren. Der neue assisto Chat erscheint für assisto web und assisto messenger (App), und ermöglicht eine lückenlose Kommunikation auch untereinander. Damit Sie bequem und gut informiert mit Ihren Klient:innen den neuen assisto Chat nutzen können, schauen Sie sich gerne die hier entstehenden Inhalte an. Sie erhalten in Kürze weitere Informationen, zu der Migration des assisto Chats, per E-Mail.

- Allgemeines
- Funktionsumfang
- Chat - Anleitungen

Allgemeines

Hier behandeln wir fortlaufend die wichtigsten Fragen und Antworten zum neuen assisto Chat!

Wann erscheint der neue assisto Chat?

Die Umstellung auf den neuen assisto Chat startet in Kürze.

Was muss ich tun, um den neuen assisto Chat zu aktivieren?

Sie brauchen nichts tun. Sie erhalten in Kürze weitere Informationen, zu der Migration des assisto Chats, per E-Mail.

Ist die Umstellung auf den neuen assisto Chat mit zusätzlichen Kosten verbunden?

Nein! Wir stellen Ihnen den neuen assisto Chat ohne finanziellen Mehraufwand zur Verfügung.

Was geschieht mit den Inhalten der bisherigen Chatberatungen des messengers?

Wir migrieren zum Start alle Beratungsgespräche aus der bisherigen Chatberatung (messenger), damit Sie und Ihre Klient:innen dort weiter machen können, wo Sie aufgehört haben.

Was passiert mit dem anonymen Sofortchat?

Der anonyme Sofortchat (für nicht angemeldete Klient:innen) wird vorerst von der Umstellung nicht betroffen sein, und weiterhin die Technologien der aktuellen Chatberatung (messenger) nutzen.

Kann meine Einrichtung auf Wunsch die alte Chatberatungslösung (messenger) weiter nutzen?

Wir sind davon überzeugt, dass der neue assisto Chat in seinem Funktionsumfang, und seiner Performanz starke Vorteile gegenüber der alten Chatberatungslösung mitbringt. Dementsprechend haben wir uns entschieden, alle Einrichtungen auf die neue Lösung umzustellen. Bei Einrichtungen, die ältere, individuelle Features oder Anforderungen im messenger Chat nutzen, kann es zu Abweichungen kommen.

Funktionsumfang

Hier fassen wir den
Funktionsumfang des neuen
assisto Chats zusammen.

Allgemeine Chatfunktionen

- Kommunikation per Text (inkl. Emojis)
- (Multipler) Datei-Upload
- Sprachnachrichten mit einem komfortablen Mediaplayer
 - Geschwindigkeitsregler
 - Start/Stop-Funktionalität
- "tippt..."-Funktion
- Aufrufen der Ratsuchendenmappe
- Optional: Wechsel des Beratungskanal auf Telefon- oder Videoberatung möglich
- Suchfunktion
 - Ausweisung der Chats nach den Suchwörtern
 - Ausweisung der Ratsuchende mit Möglichkeit den Chat direkt zu starten

Chatberatung mit Ratsuchenden (Einzelchat)

- Deaktivieren der ratsuchenden Person
- Schnellzugriff auf die Ratsuchendenmappe
- Beratende können Ratsuchende initiativ anschreiben
- Onlinestatus

Chatberatung mit Gruppen (Gruppenchat)

- Gruppenbenennung und -beschreibung möglich
- Beliebig viele Teilnehmende (Ratsuchende und Kolleg:innen) können hinzugefügt werden
- Monitoring
- Deaktivieren einzelner Gruppenteilnehmenden

Chat mit dem Kollegium

- Einzel- oder Gruppenchat

Technische Merkmale

- Vollständige Barrierefreiheit nach WCAG 2.1
- Responsive Anwendung optimiert für jegliche Endgeräte (Smartphones, Tablets, Laptops, etc.)

Geplante Erweiterungen

- Export der Chatverläufe per Klick
- Statistische Auswertung
- komfortables Anlegen von Monitorings aus dem Chat heraus
- Schnellzugriff auf die Ratsuchendenmappe

Chat - Anleitungen

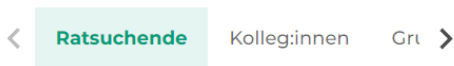
Hier finden Sie Anleitungen zu dem assisto Chat. Wenn Ihnen eine Anleitung fehlt oder andere Fragen bestehen, freuen wir uns auf Ihre Rückmeldung.

Chat mit Ratsuchenden

Chat starten

Wie beginnt man eine Unterhaltung mit Ratsuchenden?

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.

Profil bearbeiten

Wie bearbeitet man das Profil einer ratsuchenden Person?

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. Wenn man auf den **Stift** ✎ neben dem Namen klickt, kann man den Namen einer ratsuchenden Person bearbeiten.
6. Um die allgemeinen Informationen zu bearbeiten, klickt man auf den jeweiligen **Stift** ✎ daneben.
7. Unter dem Reiter **Profil** befinden sich die Stammdaten einer ratsuchenden Person.
8. Mit einem Klick auf **Daten bearbeiten**, kann man die Stammdaten der Person anpassen.
9. Auf **Speichern** klicken.

Ratsuchende:n sperren/entsperren

Wie sperrt man eine ratsuchende Person?

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

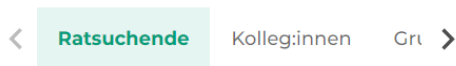
2. Wenn bereits ein Chat mit der Person existiert, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten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

4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte** ⋮ neben dem Namen, öffnet sich ein Dropdown-Menü.
5. Auf **sperren** klicken. Nach Bestätigung auf dem grünen Button, wird die ratsuchende Person gesperrt.
6. Die gesperrte Person kann sich nicht mehr anmelden, der Chatverlauf mit der gesperrten Person wird jedoch nicht gelöscht.
7. Wenn man eine ratsuchende Person wieder **entsperren** möchte, klickt man auf die **drei Punkte** ⋮ neben dem Namen. Es öffnet sich ein Dropdown-Menü.
8. Auf **Entsperren** klicken. Nach Bestätigung auf dem grünen Button, wird die ratsuchende Person wieder entsperrt.

Ratsuchende:n löschen

Wie löscht man eine ratsuchende Person?

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



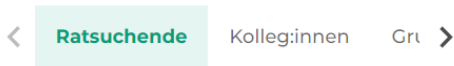
2. Wenn bereits ein Chat mit der Person existiert, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten Person existiert, öffnet sich der entsprechende Nachrichtenverlauf.
4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte** ⋮ neben dem Namen, öffnet sich ein Dropdown-Menü.
5. Auf **löschen** klicken. Nach Bestätigung auf dem grünen Button, wird die ratsuchende Person zum Löschen vorgemerkt. Die Daten der ratsuchenden Person werden nach der von der Einrichtung hinterlegten Löschroutine (Löschroutine), gelöscht.



Weitere Informationen zu der Löschroutine erhalten Sie in unserem Kapitel **Löschroutine**.

Notizen

Wie kann man Notizen zu einer ratsuchenden Person hinzufügen, bearbeiten und löschen?

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

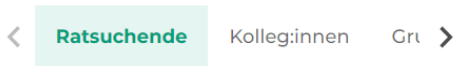





2. Wenn bereits ein Chat mit der Person existiert, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten Person existiert, öffnet sich der entsprechende Nachrichtenverlauf.
4. Mit einem Klick auf den **Namen**, öffnet sich das Profil.
5. Neben dem Reiter **Notizen** wird eine Zahl angezeigt, die verrät wie viele **Notizen** bereits vorhanden sind.
6. Zum Reiter **Notizen** wechseln.
7. In dem Textfeld kann man eine Notiz mit mind. 5 und max. 1000 Zeichen verfassen.
8. Wenn man auf **Verwerfen** klickt, wird der Text wieder gelöscht.
9. Auf **Speichern** klicken.
10. Die erstellten Notizen werden im gleichen Fenster, in einer Liste dargestellt. Die zuletzt erstellte Notiz wird ganz oben in der Liste angezeigt.
11. Mit einem Klick auf den **Stift**  neben einer Notiz, kann man die Notiz bearbeiten.
12. Nach der Bearbeitung auf **Speichern** klicken.
13. Mit einem Klick auf das **Mülleimersymbol**  neben einer Notiz, kann man die Notiz löschen. Nach Bestätigung wird die Notiz gelöscht.

Dokumente

Wie kann man Dokumente zu einer ratsuchenden Person hinzufügen, herunterladen und löschen?

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

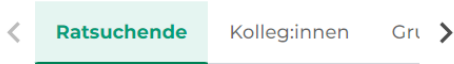






2. Wenn bereits ein Chat mit der Person existiert, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten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

Monitorings

Wie kann man Monitorings zu einer ratsuchenden Person hinzufügen, bearbeiten und löschen?

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.

Chat mit Kolleg:innen

Chat starten

Wie beginnt man eine Unterhaltung mit Kolleg:innen?

1. Wechselt man zum Reiter **Kolleg:innen** kann man in der Suchzeile, eine/n Kolleg:in suchen.



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

Gruppenchat mit Kolleg:innen


Wie kann man einen Gruppenchat mit Kolleg:innen beginnen?

Man hat die Möglichkeit einen Gruppenchat mit insgesamt acht Kolleg:innen (inkl. Gruppenersteller) zu führen.

1. Wechselt man zum Reiter **Kolleg:innen**, erscheint oben links ein grüner Button.



2. Mit einem Klick auf diesen Button,  öffnet sich das Fenster **Kolleg:in hinzufügen**.
3. Mit einem Klick auf das Textfeld **Beratende**, kann man eine/n Kolleg:in suchen.

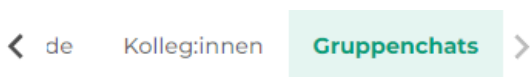
4. Wenn man die/den gewünschte/n Kolleg:in gefunden hat, markiert man die/den Kolleg:in mit einem Klick auf den Namen.
5. Sobald man auf das **Plussymbol**  neben dem Namen klickt, wird die/der Kolleg:in über dem Textfeld aufgelistet.
6. Wenn man die/den Kolleg:in wieder entfernen möchte, klickt man auf das **rote Kreuz** neben dem Namen.
7. Auf **Erstellen** klicken.
8. 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.


Gruppenchats



Gruppe erstellen

Wie erstellt man eine Gruppe für einen Gruppenchat?

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



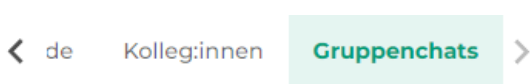
2. Mit einem Klick auf diesen Button,  öffnet sich das Fenster **Eine Gruppe bilden**.
3. Unter **Gruppenname** trägt man einen Gruppennamen ein. Dieser Name ist für die ratsuchenden Personen sichtbar.
4. Unter **Beschreibung** kann man eine Beschreibung eintragen. Dieser Text ist nicht für die ratsuchenden 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.

Gruppe bearbeiten

Wie kann man einen Gruppennamen und die Beschreibung bearbeiten?

1. Wechselt man zum Reiter **Gruppenchats**, kann man in der Suchzeile eine Gruppe suchen. Wenn man auf den Namen der Gruppe klickt, öffnet sich ein Fenster mit dem Nachrichtenverlauf der Gruppe.



2. Mit einem Klick auf den **Stift**  neben dem Gruppennamen, öffnet sich das Fenster **Gruppe bearbeiten**.
3. Man kann den **Gruppennamen** und die **Beschreibung** der Gruppe anpassen.
4. Auf **Speichern** klicken.

Gruppe deaktivieren

Wie kann man eine Gruppe deaktivieren?

1. Wechselt man zum Reiter **Gruppenchats**, kann man in der Suchzeile eine Gruppe suchen. Wenn man auf den Namen der Gruppe klickt, öffnet sich ein Fenster mit dem Nachrichtenverlauf der Gruppe.

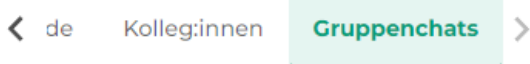


2. Mit einem Klick auf die **drei Punkte** ⋮ neben dem Stift, öffnet sich ein Menü.
3. Auf **Gruppe deaktivieren** klicken.
4. Nach Bestätigung wird die Gruppe deaktiviert.

Gruppe löschen

Wie kann man eine Gruppe löschen?

1. Wechselt man zum Reiter **Gruppenchats**, kann man in der Suchzeile eine Gruppe suchen. Wenn man auf den Namen der Gruppe klickt, öffnet sich ein Fenster mit dem Nachrichtenverlauf der Gruppe.




2. Mit einem Klick auf die **drei Punkte** ⋮ neben dem Stift, öffnet sich ein Menü.
3. Auf **Gruppe löschen** klicken.
4. Nach Bestätigung wird die Gruppe gelöscht.

Gruppenmitglieder bearbeiten

Wie kann man Gruppenmitglieder bearbeiten?

1. Wechselt man zum Reiter **Gruppenchats**, kann man in der Suchzeile eine Gruppe suchen. Wenn man auf den Namen der Gruppe klickt, öffnet sich ein Fenster mit dem Nachrichtenverlauf der Gruppe.

2. Mit einem Klick auf die **drei Punkte** neben dem Stift, öffnet sich ein Menü.
3. Mit einem Klick auf **Gruppenmitglieder bearbeiten**, öffnet sich ein neues Fenster.
4. Mit einem Klick auf das Textfeld **Ratsuchende**, kann man eine ratsuchende Person suchen.
5. Wenn man die gewünschte Person gefunden hat, markiert man diese mit einem Klick auf den Namen.
6. Sobald man auf das **Plussymbol** neben dem Namen klickt, wird die ratsuchende Person über dem Textfeld aufgelistet.
7. Mit einem Klick auf das Textfeld **Beratende**, kann man eine/n Beratende:n suchen.
8. Wenn man die/den gewünschte/n Beratende:n gefunden hat, markiert man die/den Beratende:n mit einem Klick auf den Namen.
9. Sobald man auf das **Plussymbol**  neben dem Namen klickt, wird die/ der Beratende:n über dem Textfeld aufgelistet.
10. Wenn man eine ratsuchende Person oder einen Beratenden wieder entfernen möchte, klickt man auf das **rote Kreuz** neben dem Namen.

Gruppenchat starten

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.

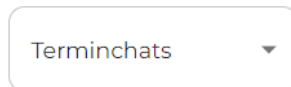
Terminchats

Wo findet man die Gruppenchat-Termine?

1. Wechselt man zum Reiter **Gruppenchats**, erscheint ein **Dropdown Menü** neben dem grünen Button.



2. **Terminchats** auswählen.
3. Hier werden die Gruppenchat-Termine aufgelistet (falls vorhanden).
4. Wenn man auf den Namen der Gruppe klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann.



Chat-Features

Videochat

Wie kann man die Einstellungen für den Videochat 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.

Weitere **Informationen** zu dem Videochat erhält man über das Infosymbol  direkt im Chat.

Telefonnummer

Wie kann man die Einstellungen für den Versand der Telefonnummer konfigurieren?

1. Um die Einstellungen für den Versand der Telefonnummer 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, den Versand der Telefonnummer zu deaktivieren.

2. Hier kann man die Telefonnummer hinterlegen, die beim Versand im Chat versendet werden soll.
3. Wenn man den Toggle **Erlaube Anfrage für Telefonnummer im Chat** deaktiviert, wird der Button **Telefonnummer senden** in den Chats mit den ratsuchenden Personen deaktiviert und ist nicht mehr anwählbar.

☒ Erlaube Anfrage für Telefonnummer im Chat

Telefonnummer

123456789



Wie kann man seine Telefonnummer im Chat versenden?

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 **Telefonnummer senden** über dem Textfeld, öffnet sich ein Fenster, in dem man zwei Auswahlmöglichkeiten hat.
5. Um die in assisto hinterlegte Telefonnummer im Chat zu versenden, klickt man auf **Telefonnummer senden**.
6. Um eine neue Telefonnummer im Chat zu versenden, klickt man auf **Neue Telefonnummer senden**. Es öffnet sich ein Textfeld, in dem man eine neue Telefonnummer eintragen kann.




Telefonnummer senden

Neue Telefonnummer senden

|




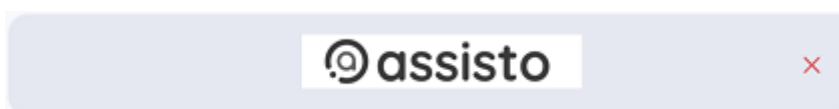
7. Mit einem Klick auf das grüne **Plussymbol**, wird die Telefonnummer im Chat versendet.

Weitere **Informationen** zu dem Versand der Telefonnummer erhält man über das Infosymbol  direkt im Chat.

Dateien senden

Wie kann man (multiple) Dateien im Chat versenden, löschen oder herunterladen?

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 die **Heftklammer**  im Textfeld, öffnet sich ein Fenster, in dem man eine oder mehrere Dateien auswählen kann.
5. Die ausgewählten **Dateien** erscheinen mit Dateinamen im Textfeld.
6. Wenn man die Datei vor dem Absenden wieder löschen möchte, klickt man auf das **Kreuzsymbol** neben der Datei.
7. Um eine versendete Datei zu **löschen**, zieht man die Maus über die versendete Datei, daraufhin erscheint automatisch ein **rotes Kreuz** neben der Datei.





8. Mit einem Klick auf das **rote Kreuz** wird die Datei gelöscht.
9. Wenn man ein versendetes Dokument (beispielsweise eine .pdf oder .docx Datei) herunterladen möchte, kann man direkt auf das Dokument klicken.

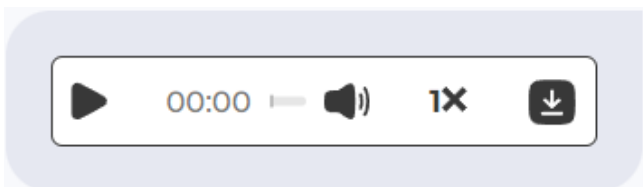
Sprachnachrichten

Wie kann man Sprachnachrichten im Chat versenden?

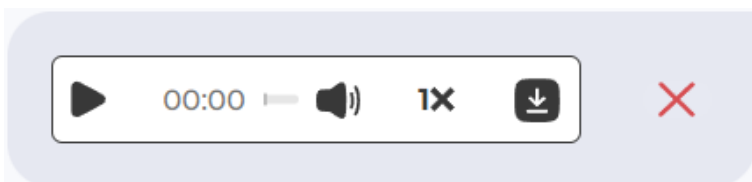
1. Unter den Reitern **Ratsuchende, Kolleg:innen, Gruppenchats** kann man in der

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 man auf das **Mikrofon**  im Textfeld, startet die Aufnahme.
5. Mit einem Klick auf das **Stoppsymbol**  wird die Sprachaufzeichnung beendet.
6. Wenn man die Sprachnachricht vor dem Abschicken **löschen** möchte, kann man kurz zu einem anderen Nachrichtenverlauf wechseln.
7. Die aufgenommene **Sprachnachricht** erscheint als Mediaplayer im Chatverlauf.








8. Um eine versendete Sprachnachricht zu **löschen**, zieht man die Maus über den Mediaplayer, daraufhin erscheint automatisch ein **rotes Kreuz** neben dem Mediaplayer.



9. Mit einem Klick auf das **rote Kreuz** wird die Sprachnachricht gelöscht.

Mediaplayer Funktionen


-  Sprachnachricht starten
-  Sprachnachricht pausieren
-  Lautstärke der Sprachnachricht
-  Geschwindigkeit der Sprachnachricht
-  Sprachnachricht herunterladen



Sprachnachricht löschen


Emojis

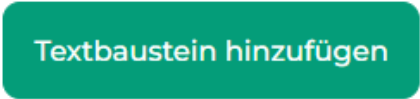


Wie kann man Emojis im Chat versenden?

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 das **Emojisymbol**  im Textfeld, öffnet sich ein Fenster mit Emojis.

Textbausteine

Wie kann man Textbausteine erstellen, bearbeiten und löschen?

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 das **Boxsymbol**  im Textfeld, öffnet sich das Fenster **Textbausteine**.
5. Unter dem Reiter **Meine Textbausteine** findet man die selbst erstellten Textbausteine (falls vorhanden).

6. Um die Textbausteine von allen Kolleg:innen nutzen zu können, wechselt man zu dem Reiter **Alle Textbausteine**.
7. Mit einem Klick auf **Textbaustein hinzufügen**  kann man einen neuen Text erstellen.
8. Unter **Name** trägt man einen passenden Namen ein und in das Textfeld **Beschreibung** kann man den gewünschten Textbaustein verfassen.
9. Auf **Erstellen** klicken.
10. Die erstellten Textbausteine werden im gleichen Fenster, in einer Liste dargestellt.
11. Mit einem Klick auf **Verwenden**  neben einem Textbaustein, wird der Text direkt in das Textfeld eingefügt und kann versendet werden.
12. Wenn man einen **Textbaustein** bearbeiten oder löschen möchte, klickt man auf den Button **Details**  neben dem entsprechenden Textbaustein. Daraufhin öffnet sich eine Übersicht mit dem Text und allgemeinen Informationen.
13. Mit einem Klick auf **Bearbeiten** kann man den Text anpassen. Um den Textbaustein wieder zu löschen, klickt man auf den Button **Löschen** in der Übersicht.

Status & Abmelden

Status anpassen

Wie kann man seinen Status anpassen?

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**.

● **Deaktiviert** Man kann nicht angeschrieben werden.

Abmelden

Wie kann man sich von assisto abmelden?

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.

➡ **Abmelden** Sobald man auf **Abmelden** klickt, wird man von assisto ausgeloggt.