# assisto Chat

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 Chatberatunglösung mitbringt. Dementsprechend haben wir uns entschieden, alle Einrichtungen auf die neue Lösung umzustellen. BeiEinrichtungen, 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 Beratungskanals 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

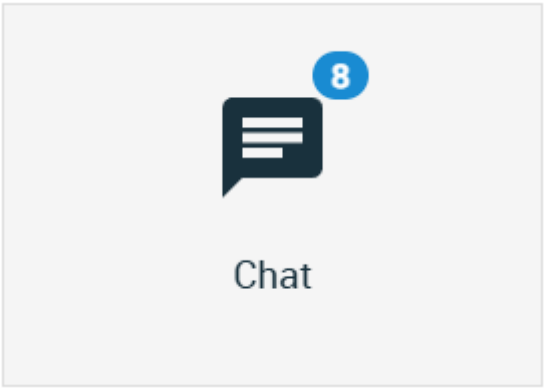
# Chat - Anleitungen

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

# Der neue assisto Chat:

## Wie kann ich den neuen Chat öffnen?

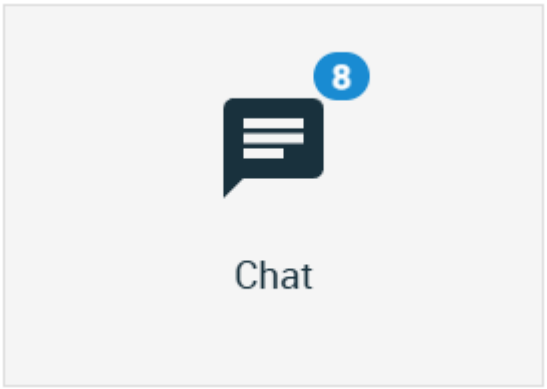
Zum neuen Chat gelangen Sie, indem Sie die Kachel "Chat" auf dem assisto Dashboard klicken. Es öffnet sich ein Browser Tab mit der neuen Chat Oberfläche:




## Wie werde ich über neue Nachrichten informiert?

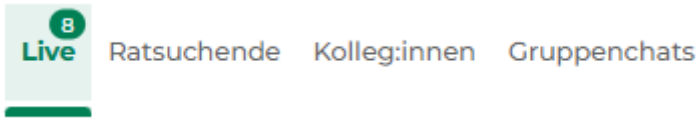
Es gibt verschiedene Indikatoren für neue Nachrichten:

- Ein Indikator ist der Benachrichtigungszähler auf dem assisto Dashboard, welcher automatisch aktualisiert wird, wenn eine neue Nachricht eingeht, Sie müssen die Seite nicht neu laden:




- Der zweite Indikator ist der Benachrichtigungszähler im Browser Tab der neuen Chat Oberfläche. Geht eine neue Nachricht ein, wird der Zähler automatisch aktualisiert:


- Der dritte Indikator ist der Benachrichtigungszähler in der neuen Chat Oberfläche an der jeweiligen Chat-Kategorie, also Live, Ratsuchende, Kolleg:innen und Gruppenchats:

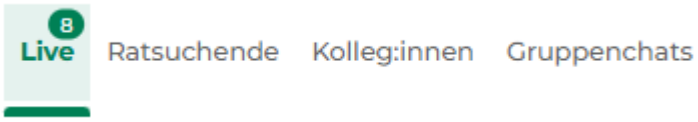



- Der vierte Indikator ist ein akustisches Signal, welches ausgelöst wird, wenn eine neue Nachricht eingeht. Dieses Signal wird nur ausgelöst, wenn Sie sich in der neuen Chat Oberfläche befinden oder wenn diese im Hintergrund geöffnet ist. Bitte achten Sie auch darauf, einmal mit der Seite zu interagieren (z. B. einmal klicken) und die Benachrichtigungen des Browsers zuzulassen, sodass der Browser die Berechtigungen hat, das Signal abzuspielen.

## Welche Chat-Kategorien gibt es und was bedeuten diese?

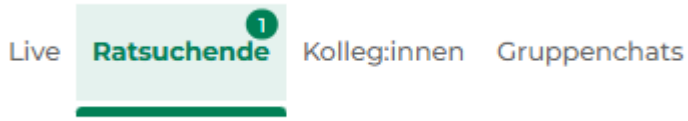
Es gibt vier Chat-Kategorien, welche die Zuordnung der Chats vereinfachen und die Übersichtlichkeit verbessern sollen:

- **Live:** Anonyme Chats werden im Reiter "Live" in der Chatoberfläche angezeigt. Hierbei handelt es sich um Nachrichten, die von nicht registrierten Ratsuchenden gesendet wurden.

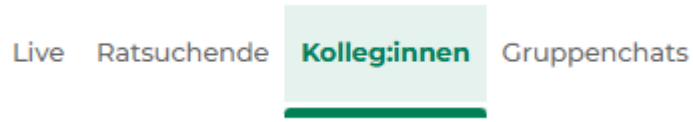



- **Ratsuchende:** Chats aus der Kategorie "Ratsuchende" stammen von registrierten

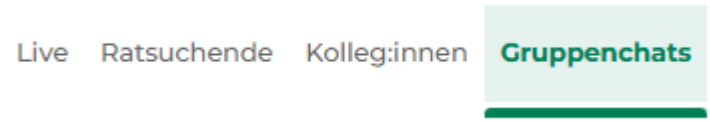
Ratsuchenden. Dies können sowohl Nachrichten aus dem Chat im eingeloggten Bereich sowie aus Terminchats sein.




- **Kolleg:innen:** Chats der Kategorie "Kolleg:innen" sind interne Chats und können lediglich zwischen Berater:innen und Administrator:innen initialisiert werden.




- **Gruppenchats:** Chats der Kategorie "Gruppenchats" enthalten Nachrichten aus Gruppenchats sowie aus Gruppen-Terminchats.




## Suchfunktion

Über die Suchfunktion können Sie, je nach Chat-Kategorie, Chat-Inhalte, Ratsuchende, Kolleg:innen oder Gruppennamen finden.




**Live-Chat:** Suche nur nach Chat-Inhalten möglich

**Ratsuchende:** Suche nach Chat-Inhalten und Ratsuchenden möglich

**Kolleg:innen:** Suche nach Chat-Inhalten und Kolleg:innen möglich

**Gruppenchats:** Suche nach Chat-Inhalten und Gruppennamen möglich

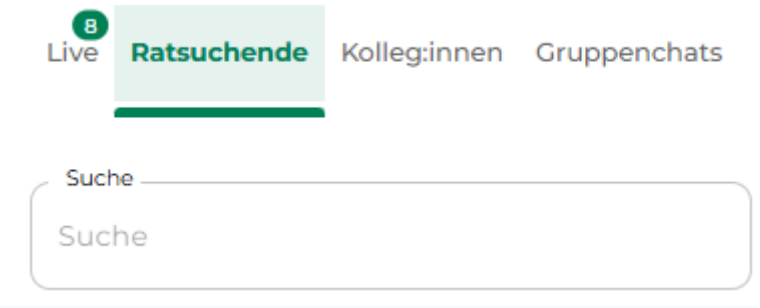
Sollte die Suchfunktion bei Ihnen nicht wie angegeben funktionieren, kontaktieren Sie bitte den assisto Support. Wir schalten die Suchfunktion gerne für Sie frei.

# Chat mit Ratsuchenden

## Chat starten

### Wie beginnt man eine Unterhaltung mit Ratsuchenden?

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

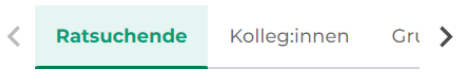



1. Wenn bereits ein Chat mit der Person existiert, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
2. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten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

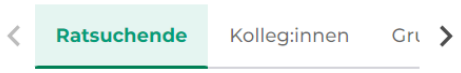
Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten Person existiert, öffnet sich der entsprechende Nachrichtenverlauf.

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.



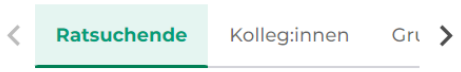

2. Wenn bereits ein Chat mit der Person existiert, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten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

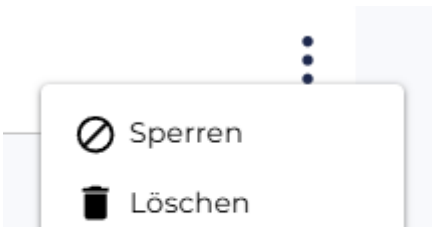



2. Wenn bereits ein Chat mit der Person existiert, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten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

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

## Chat-Export

Um den Chat mit einer ratsuchenden Person zu exportieren, wählen Sie zunächst den gewünschten Chatverlauf aus. Klicken Sie dazu in der Chat Liste auf den gewünschten Chat. Klicken Sie anschließend auf das Drei-Punkte-Menü oben rechts und wählen Sie dort die Option "Chat exportieren":

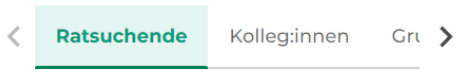


Wählen Sie nun aus, ob Sie den Chat als CSV oder PDF Datei exportieren möchten. Klicken Sie nun auf den grünen Button "Chat exportieren" und abschließend auf "Chat als CSV herunterladen" oder "Chat als PDF herunterladen".

## 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.

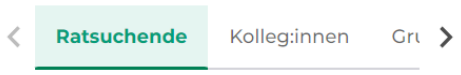



2. Wenn bereits ein Chat mit der Person existiert, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten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

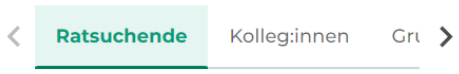



2. Wenn bereits ein Chat mit der Person existiert, wird der Name in der linken Spalte aufgelistet.
3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der gesuchten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

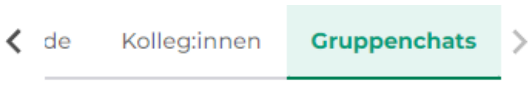
4. Wenn man die/den gewünschte/n Kolleg:in gefunden hat, markiert man die/den Kolleg:in mit einem Klick auf den Namen.
5. Sobald man auf das **Plussymbol** neben dem Namen klickt, wird die/der Kolleg:in über dem Textfeld aufgelistet.
6. Wenn man die/den Kolleg:in wieder entfernen möchte, klickt man auf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



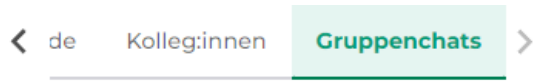

2. Mit einem Klick auf diesen Button,  öffnet sich das Fenster **Eine Gruppe bilden**.
3. Unter **Gruppenname** trägt man einen Gruppennamen ein. Dieser Name ist für die ratsuchenden Personen sichtbar.
4. Unter **Beschreibung** kann man eine Beschreibung eintragen. Dieser Text ist nicht für die ratsuchenden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

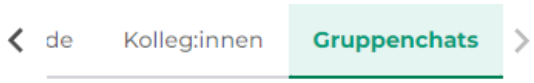



2. Mit einem Klick auf den **Stift** neben dem Gruppennamen, öffnet sich das Fenster **Gruppe bearbeiten**.
3. Man kann den **Gruppennamen** und die **Beschreibung** der Gruppe anpassen.
4. Auf **Speichern** klicken.

## 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.

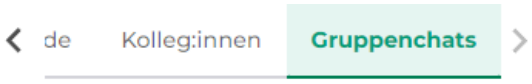



2. Mit einem Klick auf die **drei Punkte** ⋮ neben dem Stift, öffnet sich ein Menü.
3. Auf **Gruppe löschen** klicken.
4. Nach Bestätigung wird die Gruppe gelöscht.

## 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.

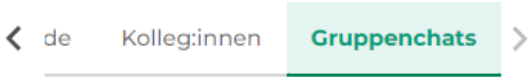



2. Mit einem Klick auf die **drei Punkte** neben dem Stift, öffnet sich ein Menü.
3. Mit einem Klick auf **Gruppenmitglieder bearbeiten**, öffnet sich ein neues Fenster.
4. Mit einem Klick auf das Textfeld **Ratsuchende**, kann man eine ratsuchende Person suchen.
5. Wenn man die gewünschte Person gefunden 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

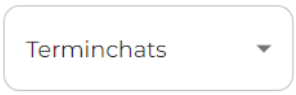
eine neue Unterhaltung starten kann.

## 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 starten

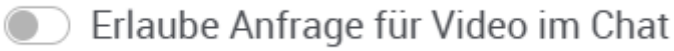
### Wie kann man die Einstellungen für den Videochat konfigurieren?

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 aktivieren oder zu deaktivieren.

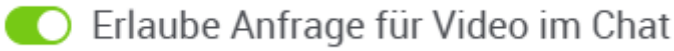
**Bitte beachten Sie, dass zuvor der Videochat Ihrer Einrichtung konfiguriert werden muss. Ist der Videochat nicht ordnungsgemäß konfiguriert, ist die Videoberatung nicht möglich, obwohl "Erlaube Anfrage für Video im Chat" aktiv ist! Wenden Sie sich für die Konfiguration des Videochats an den/die Administrator:in Ihrer Einrichtung oder an support@assisto.online**

2. 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.

   Deaktiviert:

   Aktiviert:

**Wie kann man im Chat einen Videochat starten?**

1. Unter den Reitern **Live und Ratsuchende** kann man in der jeweiligen Suchzeile eine Person suchen.
2. Wenn bereits ein Chat mit der ratsuchenden Person existiert, wird der Name der Person 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 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.

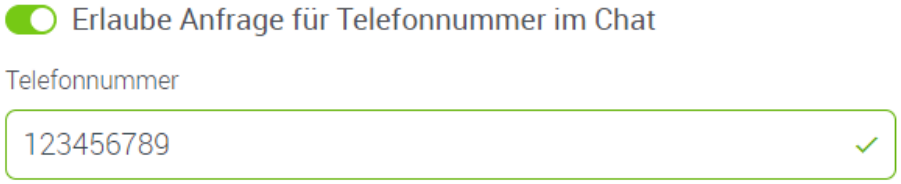
Weitere **Informationen** zu dem Videochat erhält man über das Infosymbol direkt im Chat.

# Telefonnummer senden

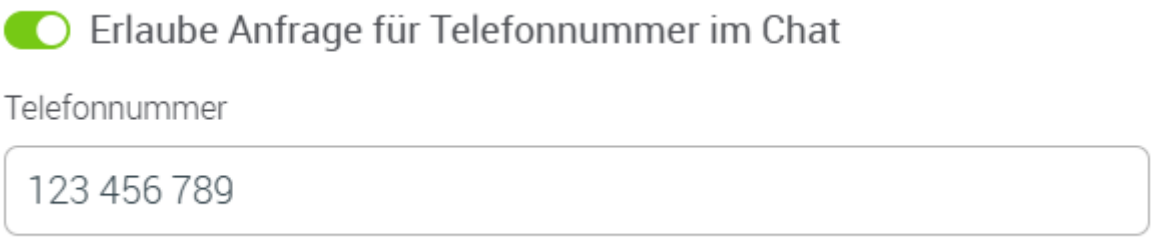
### Wie kann man die Einstellungen für den Versand der Telefonnummer konfigurieren?

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.
4. **Bitte beachten Sie, dass Sie die Telefonnummer ohne Leerzeichen in das Textfeld eintragen. Wenn Leerzeichen vorhanden sind, wird nicht die gesamte Telefonnummer in den Chat kopiert, wenn Sie "Telefonnummer senden" klicken.**

   Richtig:

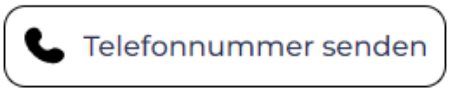
   
   

   Falsch:

### 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.




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.

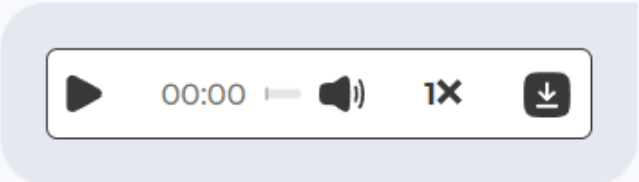



8. Mit einem Klick auf das **rote Kreuz** wird die Datei gelöscht.
9. Wenn man ein versendetes Dokument (beispielsweise eine .pdf oder .docx Datei) herunterladen möchte, kann man direkt auf das Dokument klicken.

## Sprachnachrichten

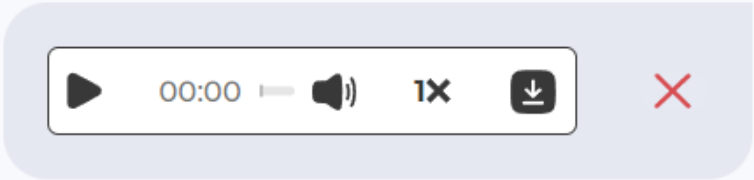
**Wie kann man Sprachnachrichten im Chat versenden?**

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?

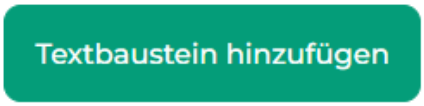
1. Unter den Reitern **Live, Ratsuchende, Kolleg:innen, Gruppenchats** kann man in der jeweiligen Suchzeile eine Person, eine/n Kolleg:in oder Gruppe suchen.
2. Wenn bereits ein Chat mit der ratsuchenden Person oder Gruppe existiert, wird der Name der Person oder der Gruppe in der linken Spalte aufgelistet.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

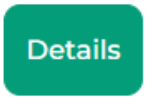
**Wie kann man Textbausteine erstellen, bearbeiten und löschen?**

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?

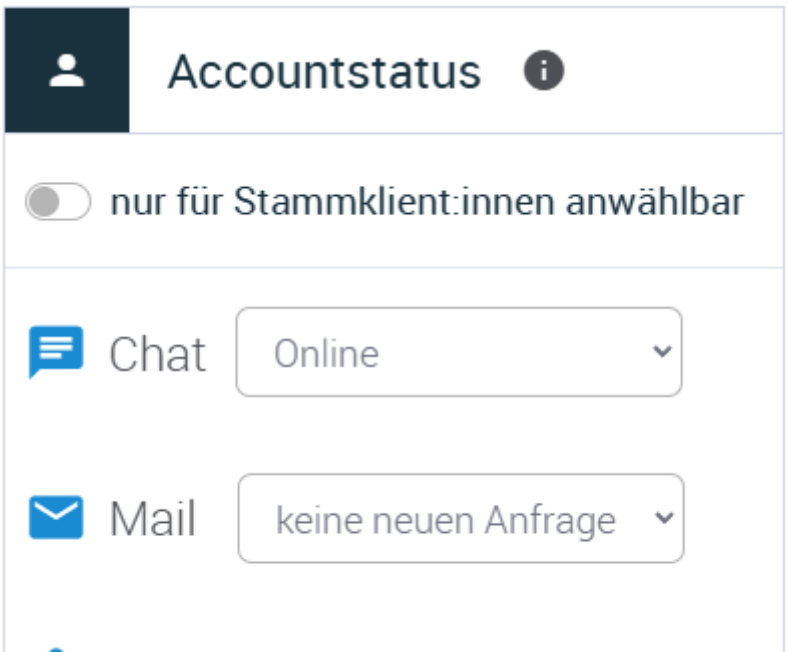
Oben rechts in der Chat Oberfläche befindet sich der Benutzername, das Profilbild und der aktuelle Status. Mit einem Klick auf den Namen oder Status, kann man seinen aktuellen Status anpassen und sich von assisto abmelden.

Online Man wird im Live-Chat als Berater:in vorgeschlagen und kann angeschrieben werden (sofern "Nur für Stammklient:innen anwählbar" deaktiviert ist). Man erscheint als **online**.

Nicht online Man wird im Live-Chat nicht als Berater:in vorgeschlagen, kann aber über den Reiter "Unser Team" angeschrieben werden. Man erscheint dort als **offline.**

Nicht anwählbar Man wird im Live-Chat nicht als Berater:in vorgeschlagen und kann nicht über den Reiter "Unser Team" angeschrieben werden. In bestehenden Chats erscheint man als **offline.**

Zusätzlich können Sie Ihren Status zentral über das assisto Dashboard anpassen:

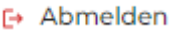


Derzeit wird der Chat Online-Status nur von dem assisto Dashboard zur Chat Oberfläche synchronisiert, ohne dass die Seite neu geladen werden muss. Sollten Sie Ihren Chat Status also über die Chat Oberfläche ändern, laden Sie das assisto Dashboard bitte einmal neu, damit der neue Status korrekt angezeigt wird. In beiden Fällen (Status über assisto Dashboard oder Chat Oberfläche konfigurieren), wird der Status sofort in die virtuelle Beratungsstelle übertragen.

## 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.



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

**Wenn Sie sich abgemeldet haben oder den Tab/den Browser schließen, erscheinen Sie im Chat als offline. Falls Sie im Chat nicht mehr ausgewiesen werden möchten, setzen Sie Ihren Status vor dem Abmelden auf "nicht anwählbar".**

# Chatkonfigurationen (nur Admins)

## Wie kann ich als Admin steuern, welcher Chat in meiner virtuellen Beratungsstelle ausgewiesen wird?

Um die Chatkonfigurationen anzupassen, loggen Sie sich unter https://assisto.beranet.de mit einem Admin-Account an. Nach dem erfolgreichen Login befinden Sie sich auf dem assisto Dashboard. Navigieren Sie nun auf das Burger-Menü oben rechts (die drei blauen Striche übereinander) und klicken Sie anschließend auf "Chatkonfigurationen".
Folgende Einstellungsmöglichkeiten sind derzeit verfügbar:

- **Chatkachel im anonymen Bereich:** Aktiviert oder deaktiviert die Chatkachel im

anonymen Bereich. Hier befinden sich **nicht angemeldete** Klient:innen, die Ihre virtuelle Beratungsstelle besuchen. Nachrichten aus der Chatkachel im anonymen Bereich werden in der neuen Chatoberfläche für Berater:innen in dem Reiter **Live** angezeigt.

- **Chatkachel im eingeloggten Bereich**: Aktiviert oder deaktiviert die Chatkachel im eingeloggten Bereich. Hier befinden sich **angemeldete** Klient:innen, die sich bereits in Ihrer virtuellen Beratungsstelle registriert haben. Nachrichten aus der Chatkachel im eingeloggten Bereich werden in der neuen Chatoberfläche für Berater:innen in dem Reiter **Ratsuchende** angezeigt.
- **Chatbubble im anonymen Bereich**: Aktiviert oder deaktiviert die Chatbubble im anonymen Bereich. Hier befinden sich **nicht angemeldete** Klient:innen, die sich bereits einen Account in Ihrer virtuellen Beratungsstelle angelegt haben. Nachrichten aus der Chatkachel im eingeloggten Bereich werden in der neuen Chatoberfläche für Berater:innen in dem Reiter **Live** angezeigt.
- **Chatbubble im eingeloggten Bereich**: Aktiviert oder deaktiviert die Chatbubble im eingeloggten Bereich. Hier befinden sich **angemeldete** Klient:innen, die sich bereits einen Account in Ihrer virtuellen Beratungsstelle angelegt haben. Nachrichten aus der Chatbubble im eingeloggten Bereich werden in der neuen Chatoberfläche für Berater:innen in dem Reiter **Ratsuchende** angezeigt.
- **Die Konfiguration Chatkachel im eingeloggten Bereich und Chatbubble im eingeloggten Bereich kann derzeit nicht gleichzeitig aktiv sein.**
- **Bitte beachten Sie, dass einige Chatkonfigurationen bei Ihnen ggf. keine Auswirkungen haben, wie z. B. Chatbubble im anonymen Bereich bei dem Produkt assisto web basic. Bei den Konfigurationen handelt es sich um Produktkonfigurationen, die projektspezifische Auswirkungen haben können. Bei Fragen kommen Sie gerne unter support@assisto.online auf uns zu.**

## Ich habe die Chatkonfigurationen angepasst, warum sehe ich in der virtuellen Beratungsstelle keine Veränderung?

Wenn Sie die Chatkonfiguration angepasst haben, warten Sie bitte einige Minuten. Es kann bis zu 5 Minuten dauern, bis die neuen Konfigurationen in der virtuellen Beratungsstelle aktualisiert werden.