Fragen zu den globalen Einstellungen (Zugriff nur für Admins)

Häufige Fragen und Antworten zu den globalen Einstellungen (Zugriff nur für Admins)

- Welche Funktion hat die/der Fallback-Berater:in?
- Warum wird den Ratsuchenden automatisch ein/e Stammberater:in zugewiesen?
- Unsere Kontaktdaten haben sich verändert, wo können wir diese anpassen? (Zugriff nur für Admins)

Welche Funktion hat die/der Fallback-Berater:in?

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 Stammberater:in zugewiesen?

Diese Einstellung steuert, ob bei der ersten Anfrage einer ratsuchenden Person **automatisch** ein/e Stammberater:in der ratsuchenden Person zugewiesen wird. Bei **deaktivierter** Einstellung muss die/der Stammberater: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 Stammberater:innenzuweisung** auswählt, öffnet sich eine Übersicht, indem man die automatische Stammberater:innenzuweisung aktivieren und deaktivieren kann.



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**.