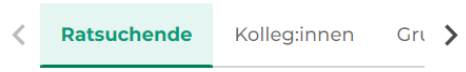
Fragen zum assisto Chat

Häufige Fragen und Antworten zum assisto Chat

- 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)?

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

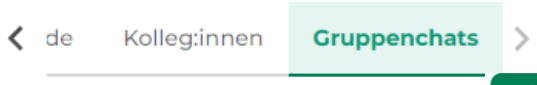
1. Unter dem Reiter **Ratsuchende** kann man in der Suchzeile, eine ratsuchende Person suchen.



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?

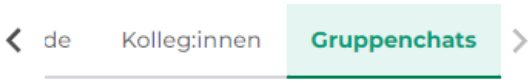
1. Wechselt man zum Reiter **Gruppenchats**, erscheint oben links ein grüner Button.



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.

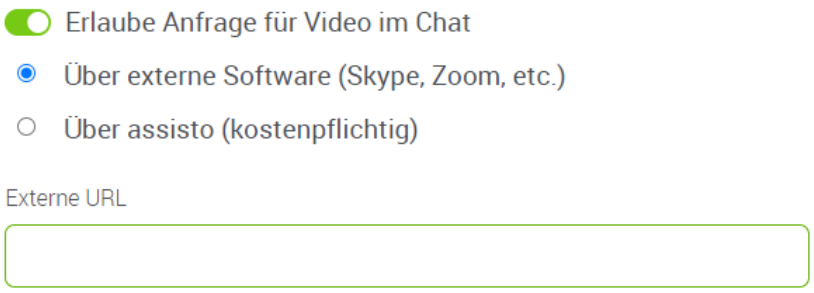


2. Wenn bereits ein Chat mit der Gruppe existiert, wird der Gruppenname in der linken Spalte aufgelistet.
3. Wenn man auf den Namen der Gruppe klickt, öffnet sich ein Fenster mit einem Textfeld, in dem man eine neue Unterhaltung starten kann. Wenn bereits ein Nachrichtenverlauf mit der Gruppe existiert,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



Wie kann man im Chat einen Videochat starten?

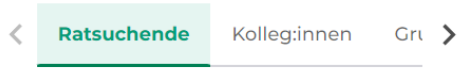
1. Unter den Reitern **Ratsuchende, Kolleg:innen, Gruppenchats** kann man in der jeweiligen Suchzeile eine Person, eine/n Kolleg:in oder Gruppe suchen.
2. Wenn bereits ein Chat mit der ratsuchenden Person oder Gruppe existiert, wird der Name der Person oder der Gruppe in der linken Spalte aufgelistet.

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?

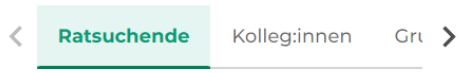
1. Unter dem Reiter **Ratsuchende** kann man in der Suchzeile, eine ratsuchende Person suchen.



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)?

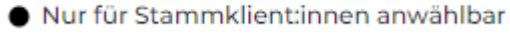
Oben rechts befindet sich der Benutzername, das Profilbild und der aktuelle Status. Mit einem Klick auf den Namen oder Status, kann man seinen aktuellen Status anpassen und sich von assisto abmelden.



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



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



Man kann ausschließlich von Stammklient:innen angeschrieben werden.