Fragen zum Sofortchat

Häufige Fragen und Antworten zum Sofortchat

- 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)?

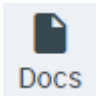
Wie eröffne ich einen neuen Stream mit einer ratsuchenden Person?

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 eine 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.

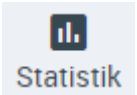
7. Im Chatverlauf kann man, mit einem Klick auf den Button **Herunterladen**, 

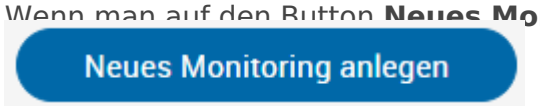
das Dokument wieder herunterladen.
8. Die hinterlegten **Dokumente** werden im gleichen Fenster, in einer Liste dargestellt. Das zuletzt hochgeladene Dokument wird ganz oben in der Liste angezeigt.
9. Wenn man ein Dokument wieder **löschen** möchte, klickt man auf die drei, senkrechte Punkte ⋮ neben 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**, 

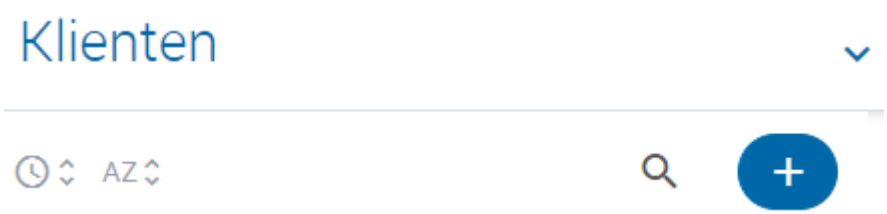
neben Profil, öffnet sich ein Fenster, in dem man ein neues Monitoring anlegen kann.
6. Wenn man auf den Button **Neues Monitoring anlegen**


klickt, öffnet sich die gleichnamige Übersicht **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?

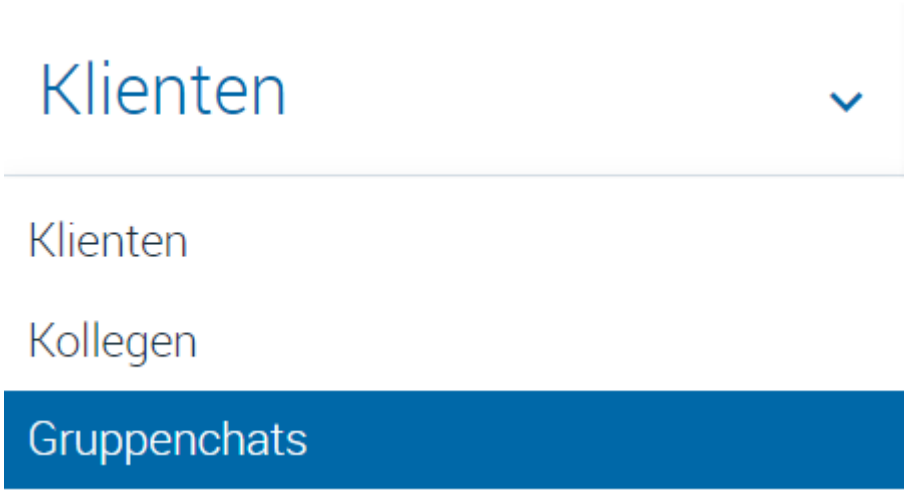
1. Wenn man auf die Kachel **Sofortchat (Messenger)** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Chat**. Alternativ gelangt man zu dem **Chat** über das **Telefonsymbol**  in der linken Spalte.
2. Unter der Überschrift **Klienten** kann man in der Suchzeile (neben der Lupe), eine ratsuchende Person suchen.



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?

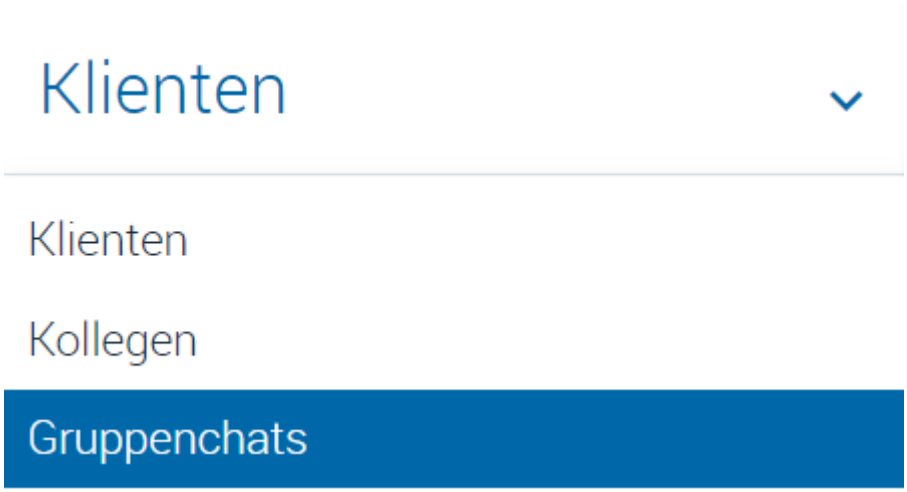
1. Wenn man auf die Kachel **Sofortchat (Messenger)** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Chat**. Alternativ gelangt man zu dem **Chat** über das **Telefonsymbol**  in der linken Spalte.
2. Wenn man auf **Klienten** klickt, öffnet sich ein Menü, in dem man **Gruppenchats** auswählt.



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

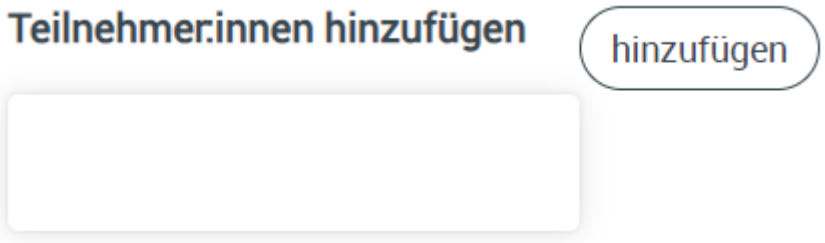
1. Wenn man auf die Kachel **Sofortchat (Messenger)** im Dashboard klickt, öffnet sich der **Chat**. Alternativ gelangt man zu dem **Chat** über das **Telefonsymbol**  in der linken Spalte.
2. Wenn man auf **Klienten** klickt, öffnet sich ein Menü, in dem man **Gruppenchats** auswählt.



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** 

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.



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**.

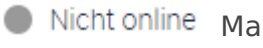


Wie kann ich im Sofortchat den Status anpassen (Online, Nicht Online, Nicht anwählbar)?

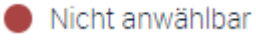
Oben rechts, über dem Sofortchat, befindet sich der **Benutzername**, das **Profilbild** und der aktuelle **Status**. Mit einem Klick auf den Namen oder Status, kann man seinen aktuellen Status anpassen.



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



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



Man kann **nicht** angeschrieben werden.