Fragen zur Mailberatung

Häufige Fragen und Antworten zur Mailberatung

- Kann ich den Betreff einer Mailanfrage ändern?
- Wie kann ich ein Monitoring zu einer Mailanfrage erstellen?
- Warum ist der Status einer Mailanfrage überfällig?
- Wo finde ich alle Mailanfragen einer bestimmten Person?
- Wie kann ich die Daten einer Mailanfrage in das Profil / Monitoring übernehmen?
- Wie kann ich einen Entwurf in der Mailberatung bearbeiten?
- Warum werde ich den Klient:innen bei einer Mailanfrage angezeigt?

Kann ich den Betreff einer Mailanfrage ändern?

Der Betreff in der Mailberatung kann leider nicht verändert werden, da der gesamte Nachrichtenverlauf mit dem Betreff verknüpft ist.

Wie kann ich ein Monitoring zu einer Mailanfrage erstellen?

1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol  in der linken Spalte.
2. Wenn man auf eine Mailanfrage  klickt, gelangt man zur Detailansicht der Mailanfrage, gleichzeitig öffnet sich rechts ein Fenster mit den Reitern **Profil**, **Notizen**, **Dokumente** und **Monitoring**.
3. Zum Reiter **Monitoring** wechseln.
4. Mit einem Klick auf **Monitoring anlegen**, kann man ein Monitoring erstellen.
5. Auf **Speichern** klicken.
6. Die erstellten Monitorings werden im gleichen Fenster, in einer Liste dargestellt.
   Das zuletzt erstellte Monitoring wird ganz oben in der Liste angezeigt.
7. Mit einem Klick auf die drei Punkte  neben einem Monitoring, öffnet sich ein Menü. Hier kann man auswählen, ob man das Monitoring **anzeigen**, **bearbeiten** oder **löschen** möchte.

Warum ist der Status einer Mailanfrage überfällig?

Bei der Ersteinrichtung von assisto wird ein Zeitraum definiert, nachdem die nicht bearbeiteten Mailanfragen, als überfällig deklariert werden. Dieser Zeitraum gilt für die gesamte Einrichtung und kann später noch angepasst werden.

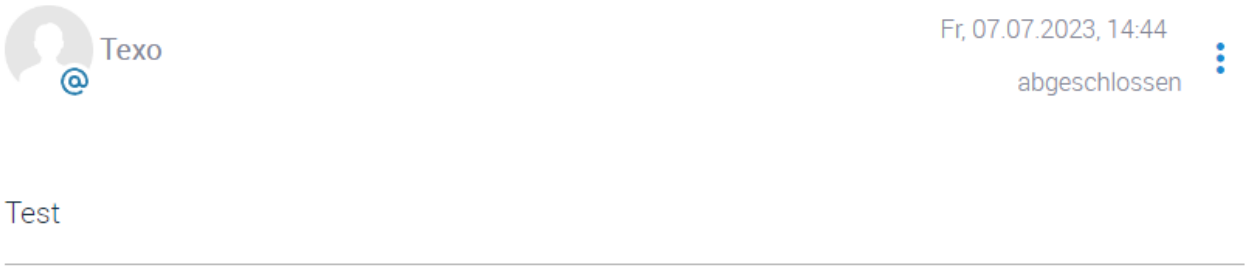
Wir empfehlen sich als Team zu beraten, falls Sie mit dem aktuellen Zeitraum nicht zufrieden sind. Gerne passen wir den Zeitraum entsprechend für Sie an.

Wo finde ich alle Mailanfragen einer bestimmten Person?

1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol  in der linken Spalte.
2. Hier werden alle Mailanfragen aufgelistet.
3. Über den aufgelisteten Mailanfragen kann man in der Suchzeile, nach einer **ratsuchende Person** oder nach einem **Betreff** einer Mailanfrage suchen.



4. Wenn man auf die gesuchte Mailanfrage klickt, gelangt man zur Detailansicht der Mailanfrage.



5. Unter der Detailansicht findet man die bisherigen Mailanfragen der ratsuchenden Person (falls vorhanden). Mit einem Klick auf **Bisherige Anfragen** öffnet sich eine Liste der bisherigen Anfragen.



6. Wenn man auf eine bisherige Anfrage klickt, öffnet sich wiederum die Detailansicht zu der entsprechenden Anfrage.

Wie kann ich die Daten einer Mailanfrage in das Profil / Monitoring übernehmen?

Klient:innen können bei der Mailberatung **persönliche Angaben** übermitteln. Diese Angaben werden **nicht** automatisch in das Profil der ratsuchenden Person oder in ein Monitoring übernommen.

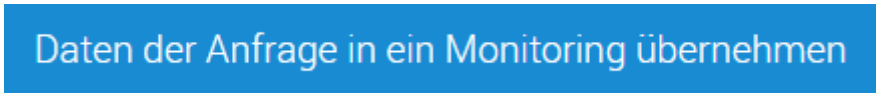
Wie kann man die Daten einer Mailanfrage in das Profil / Monitoring übernehmen?

1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol in der linken Spalte.
2. Wenn man auf eine Mailanfrage klickt, gelangt man zur Detailansicht der Mailanfrage.
3. Mit einem Klick auf die drei, blauen Punkte neben dem Status und Datum, öffnet sich ein Menü.
4. Hier wählt man **Daten der Anfrage** aus.
5. In der Übersicht **Daten der Anfrage** hat man zwei Möglichkeiten:
6. Über den roten Button **Daten der Anfrage in das Profil übernehmen**, übernimmt das System die angegebenen Daten der ratsuchenden Person in das Profil der ratsuchenden Person.

7. Über den blauen Button **Daten der Anfrage in ein Monitoring übernehmen**, übernimmt das System die angegebenen Daten der ratsuchenden Person in ein

Monitoring.

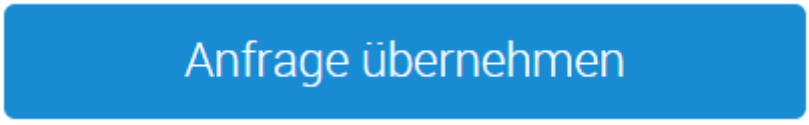


Wie kann ich einen Entwurf in der Mailberatung bearbeiten?

Entwürfe können von Admins im ganz offenen, offenen, eingeschränkten und stark eingeschränkten System übernommen und bearbeitet werden. Berater:innen können Entwürfe im ganz offenen und offenen System übernehmen und bearbeiten.

Entwurf speichern und freigeben:

1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol  in der linken Spalte.
2. Wenn man auf eine Mailanfrage klickt, gelangt man zur Detailansicht der Mailanfrage.
3. Bei den eigenen, zugewiesenen oder freigegebenen Mailanfragen erscheint ein Textfeld.
4. Hier hat man die Möglichkeit ein verfassten Text als Entwurf zu speichern, indem man auf **speichern** unter dem Textfeld klickt.
5. Mit einem Klick auf die drei, blauen Punkte  neben dem Status und Datum, öffnet sich ein Menü.
6. Hier wählt man **Freigeben** aus. Daraufhin wird die Anfrage als **offen** deklariert und es erscheint ein blauer Button **Anfrage übernehmen**.



Gespeicherten Entwurf übernehmen und bearbeiten:

1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**

. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol  in der linken Spalte.

2. Wenn man auf eine Mailanfrage klickt, gelangt man zur Detailansicht der Mailanfrage.
3. Wenn nun ein/e Berater:in auf den Button **Anfrage übernehmen** klickt, kann diese/r Berater:in die Anfrage übernehmen und den Entwurf bearbeiten.

Warum werde ich den Klient:innen bei einer Mailanfrage angezeigt?

Zunächst sollte man die Einstellungen in der Mailberatung prüfen:

1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol  in der linken Spalte klickt.
2. Mit einem Klick auf die drei, senkrechte Striche (Einstellungsmenü),  öffnet sich das Menü.
3. Wenn man hier **Einstellungen** auswählt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung Einstellungen**.

Hier hat man folgende Einstellungsmöglichkeiten:

Verfügbarkeit für neue E-Mailanfragen: **unbegrenzt** – Man erhält unbegrenzt neue Mailanfragen.

Verfügbarkeit für neue E-Mailanfragen: **keine** – Man erhält keine neue Mailanfragen.

Verfügbarkeit für neue E-Mailanfragen: **Nach freien Ressourcen** – Man erhält max. so viele Mailanfragen wie es in den Einstellungen festgelegt wird. Erst wenn eine Mailanfrage abschließend bearbeitet wird, erhält man eine neue Mailanfrage, falls vorhanden.

Sollten **keine freie Ressourcen** für die Berater:innen zur Verfügung stehen, werden die darüber hinaus anfallenden Mailanfragen der/dem Fallback-Berater:in zugewiesen.

Ein/e Beraterin wird in der Liste angezeigt obwohl die Einstellung auf "keine" umgestellt wurde, woran kann das liegen?

Das kann daran liegen, dass die Mailanfrage von einer bekannten Person stammt, die bereits mit einer/einem Berater:in in Kontakt stand oder der ratsuchenden Person wurde bereits eine/n Stammberater:in zugewiesen. Das System erkennt diese Umstände automatisch und versucht die/den Berater:in dennoch auszuweisen.

Weitere Informationen zu den Ressourcen erfahren Sie in unserem Wiki Artikel:
https://faq.assisto.online/books/mailberatung/page/mailberatung-einstellungen