Fragen zur Mitgliederverwaltung

Häufige Fragen und Antworten zur Mitgliederverwaltung

- Wie kann ich eine/n Ratsuchende:n anlegen?
- Wie kann ich einer/einem Ratsuchenden ein neues Passwort zuweisen?
- Wie kann ich das Profil einer ratsuchenden Person bearbeiten?
- Wie kann ich ein/e Ratsuchende:n zur Merkliste hinzufügen?
- Wie kann ich eine/n Ratsuchende:n sperren / entsperren? (Zugriff nur für Admins)
- Wie kann ich eine/n Ratsuchende:n löschen / wiederherstellen? (Zugriff nur für Admins)
- Ich finde eine/n bestimmte/n Ratsuchende:n nicht - was kann ich tun?
- Warum sehe ich keine E-Mail-Adressen von Ratsuchenden?
- Wie kann ich ein Monitoring zu einer ratsuchenden Person erstellen / bearbeiten / löschen?
- Wie kann ich eine Direkt-Nachricht an eine/n Ratsuchende:n versenden? (Zugriff nur für Admins)
- Wie kann ich eine Gruppe anlegen?
- Wie kann ich Teilnehmer:innen zu einer Gruppe hinzufügen?
- Wie kann ich Teilnehmer:innen aus einer Gruppe entfernen?
- Wie kann ich eine Gruppe löschen?

Wie kann ich eine/n Ratsuchende:n anlegen?

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man eine ratsuchende Person anlegen.



3. Mit einem Klick auf das blaue Plussymbol,  rechts neben der Suchzeile, öffnet sich das Fenster **Klient:in anlegen**.
4. Nachdem man einen **Pseudonym** eingetragen hat, kann man die **E-Mail-Adresse**, die **Kontaktdaten** und die **Stammdaten** der ratsuchenden Person hinzufügen.
5. Auf **Speichern** klicken.

Wie kann ich einer/einem Ratsuchenden ein neues Passwort zuweisen?

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person suchen.

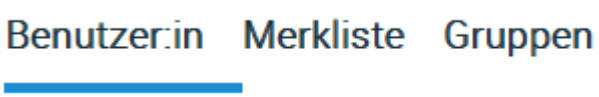


3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil, Notizen, Dokumente** und **Monitoring**.
4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte**  neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
5. Auf **Passwort vergeben** klicken.
6. Hier kann man ein neues Passwort für eine ratsuchende Person vergeben. Nach Wiederholung des Passwortes und Bestätigung auf **Speichern**, wird das neue Passwort gespeichert.
7. Die Weitergabe des Passwortes muss über einen geschützten Kommunikationskanal erfolgen. Die ratsuchende Person sollte nach der Anmeldung das Passwort ändern.

Link zur Passwortvergabe per E-Mail senden (Einladung versenden):

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person

suchen.



3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil, Notizen, Dokumente** und **Monitoring**.
4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte** ⋮ neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
5. Sobald man auf **Einladung versenden** klickt, wird eine E-Mail zur Passwortvergabe an die ratsuchende Person versendet.

Wie kann ich das Profil einer ratsuchenden Person bearbeiten?

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person suchen.



3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil, Notizen, Dokumente** und **Monitoring**.
4. Unter dem Reiter **Profil** werden Informationen, wie **E-Mail-Adresse** (Zugriff nur für Admins), **Telefonnummer** (Zugriff nur für Admins), **Klienten ID**, **Stammberater:in**, **Filterkriterien** und **Stammdaten** der ratsuchenden Person angezeigt.
5. Um die Informationen zu bearbeiten, klickt man auf den jeweiligen **Stift**  daneben.
6. Um die Stammdaten der ratsuchenden Person zu bearbeiten, klickt man auf den Button **Bearbeiten**



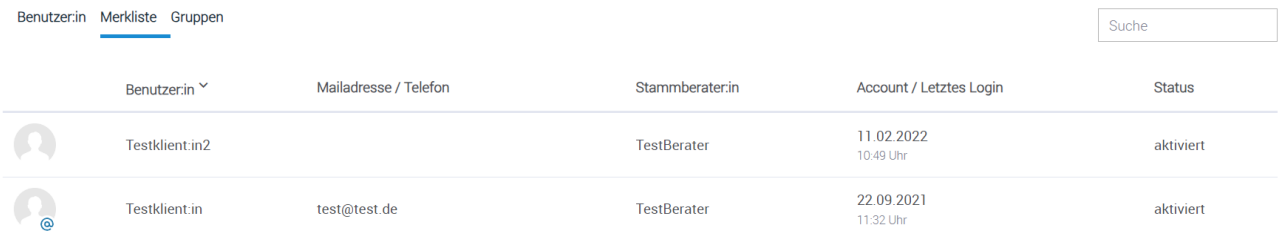
unter den Stammdaten der ratsuchenden Person.

Wie kann ich ein/e Ratsuchende:n zur Merkliste hinzufügen?

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person suchen.



3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil, Notizen, Dokumente** und **Monitoring**.
4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte**  neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
5. Auf **merken** klicken.
6. Die gemerkte Person wird in der **Merkliste** hinterlegt.



Wie kann ich eine/n Ratsuchende:n sperren / entsperren? (Zugriff nur für Admins)

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person suchen.



3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil, Notizen, Dokumente** und **Monitoring**.
4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte**  neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
5. Auf **sperren** klicken.
6. Die gesperrte Person kann sich nicht mehr anmelden.
7. Wenn man eine ratsuchende Person wieder **entsperren** möchte, klickt man auf die **drei Punkte**  neben Monitoring. Es öffnet sich ein Menü.
8. Auf **entsperren** klicken.

Wie kann ich eine/n Ratsuchende:n löschen / wiederherstellen? (Zugriff nur für Admins)

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person suchen.



3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil, Notizen, Dokumente** und **Monitoring**.
4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte** neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
5. Auf **löschen** klicken. Nach Bestätigung auf dem roten Button, wird die ratsuchende Person zum Löschen vorgemerkt. Die Daten der ratsuchenden Person werden nach der von der Einrichtung hinterlegten Löschfrist (Löschroutine), gelöscht.
6. Die gelöschte Person kann sich nicht mehr anmelden und der Anzeigename wird in der Mitgliederverwaltung durchgestrichen. Weitere Informationen zu der Löschroutine erhalten Sie in unserem Kapitel **Löschroutine**.
7. Wenn man eine ratsuchende Person **wiederherstellen** möchte, klickt man auf die **drei Punkte**  neben Monitoring. Es öffnet sich ein Menü.
8. Auf **wiederherstellen** klicken.

Ich finde eine/n bestimmte/n Ratsuchende:n nicht - was kann ich tun?

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile, eine ratsuchende Person suchen.



3. Wenn die gesuchte Person nicht aufgelistet wird, kann das an einem aktiven Filter liegen.
4. Mit einem Klick auf das blaue **Filterungssymbol**  unter dem Reiter **Benutzer:in** öffnet sich ein Menü mit Filteroptionen.
5. Wenn der ratsuchenden Person noch keine/n Stammberater:in zugewiesen wurde, wählt man in den Filteroptionen **Alle**.
6. Nun kann man die ratsuchende Person noch einmal in der Suchzeile suchen.

Warum sehe ich keine E-Mail-Adressen von Ratsuchenden?

Die E-Mail-Adressen der ratsuchenden Personen sind ausschließlich für Admins sichtbar.

Berater:innen können die E-Mail-Adressen der ratsuchenden Personen nicht sehen.

Wie kann ich ein Monitoring zu einer ratsuchenden Person erstellen / bearbeiten / löschen?

Als **Berater:in** hat man ausschließlich Zugriff auf die selbst angelegten Monitorings, als **Admin** hat man Zugriff auf alle angelegten Monitorings.

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person suchen.



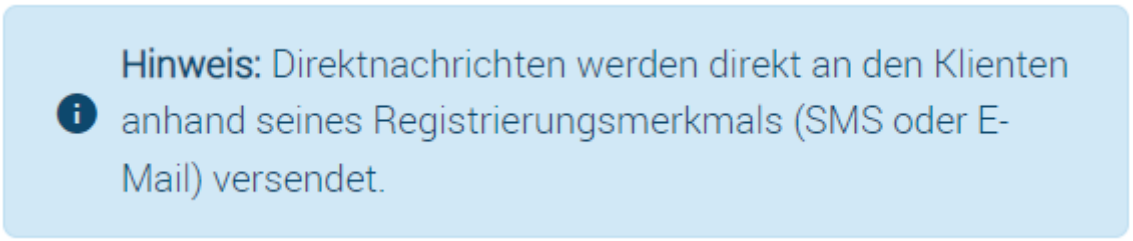
3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil, Notizen, Dokumente** und **Monitoring**.
4. Zum Reiter **Monitoring** wechseln.
5. Mit einem Klick auf **Monitoring anlegen**, kann man ein Monitoring erstellen.
6. Auf **Speichern** klicken.
7. Wieder zum Reiter **Monitoring** wechseln.
8. Die erstellten Monitorings werden in einer Liste dargestellt. Das zuletzt erstellte Monitoring wird ganz oben in der Liste angezeigt.
9. 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.

Wie kann ich eine Direkt-Nachricht an eine/n Ratsuchende:n versenden? (Zugriff nur für Admins)

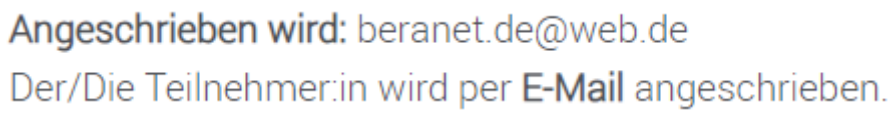
1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Benutzer:in** kann man in der Suchzeile eine ratsuchende Person suchen.



3. Sobald man auf den Namen einer ratsuchenden Person klickt, öffnet sich ein Fenster mit vier Reitern, **Profil, Notizen, Dokumente** und **Monitoring**.
4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte**  neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
5. Auf **Direkt-Nachrichten** klicken.



6. Unter Betreff trägt man einen **Betreff** für die Direktnachricht ein.
7. In dem Textfeld **Nachricht**, verfasst man die Direktnachricht.
8. Unter dem Textfeld findet man die Information, wie die ratsuchende Person kontaktiert wird.



9. Auf **Senden** klicken.
10. Die versendeten Direktnachrichten werden im gleichen Fenster, in einer Liste dargestellt.

    Die zuletzt versendete Direktnachricht wird ganz oben in der Liste angezeigt.

Wie kann ich eine Gruppe anlegen?

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Zum Reiter **Gruppen** wechseln.

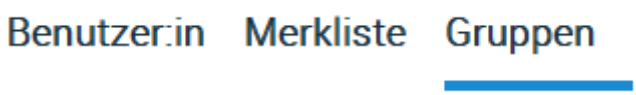


3. Mit einem Klick auf das blaue Plussymbol,  öffnet sich das Fenster **Gruppe anlegen** .
4. Unter **Name** trägt man einen Gruppennamen ein. Dieser Text ist für ratsuchende Personen sichtbar.
5. Optional kann man eine **Beschreibung** für die Gruppe angeben. Dieser Text ist für ratsuchende Personen sichtbar.
6. Auf **Speichern** klicken.
7. Die erstellte Gruppe wird in der Tabelle **Gruppen** hinterlegt.



Wie kann ich Teilnehmer:innen zu einer Gruppe hinzufügen?

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Gruppe** kann man in der Suchzeile eine Gruppe suchen.



3. Sobald man auf den Namen einer Gruppe klickt, öffnet sich ein Fenster mit zwei Reitern, **Teilnehmer:in und Beschreibung**.
4. Mit einem Klick auf das Textfeld **Teilnehmer:innen hinzufügen** unter dem Reiter **Teilnehmer:in** kann man eine/n Klient:in suchen.



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

Wie kann ich Teilnehmer:innen aus einer Gruppe entfernen?

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Gruppe** kann man in der Suchzeile eine Gruppe suchen.



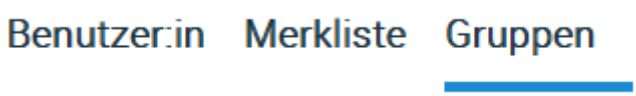
3. Sobald man auf den Namen einer Gruppe klickt, öffnet sich ein Fenster mit zwei Reitern, **Teilnehmer:in und Beschreibung**.
4. Unter dem Reiter **Teilnehmer:in** werden alle Teilnehmer einer Gruppe aufgelistet.
5. Mit einem Klick auf den Button **entfernen**, 

wird die/der Teilnehmer:in aus der Gruppe entfernt.

Wie kann ich eine Gruppe löschen?

Als **Berater:in** kann man ausschließlich die selbst angelegten Gruppen löschen, als **Admin** kann man alle Gruppen löschen.

1. Wenn man in der linken Spalte auf das **Symbol mit den zwei Avataren**  klickt, öffnet sich die **Mitgliederverwaltung**.
2. Unter dem Reiter **Gruppe** kann man in der Suchzeile eine Gruppe suchen.



3. Sobald man auf den Namen einer Gruppe klickt, öffnet sich ein Fenster mit zwei Reitern, **Teilnehmer:in und Beschreibung**.
4. Mit einem Klick auf die **drei Punkte**  neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
5. Auf **Klient:innen-Gruppe löschen** klicken. Nach Bestätigung auf dem roten Button, wird die Gruppe gelöscht.