Mailberatung

Konfigurationen, Verfügbarkeit für neue E-Mailanfragen, Ressourcen planen, max. Anzahl von E-Mails in der Bearbeitung und Zugriffsrechte in der Mailberatung.

- Mailberatung Einstellungen
- Zugriffsrechte als Admin
- Zugriffsrechte als Berater:in
- Benachrichtigung bei einer Antwort eines Beratenden
- Mailberatung - Anleitungen
- Textbausteine in der Mailberatung

Mailberatung Einstellungen

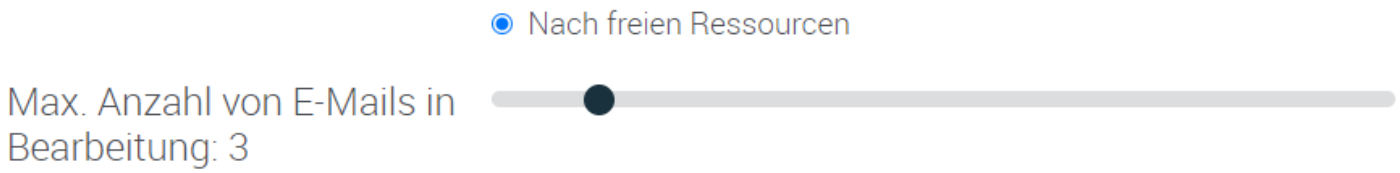
1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol in der linken Spalte klickt.
2. Mit einem Klick auf die drei, senkrechte Striche (Einstellungsmenü), öffnet sich das Menü.
3. 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 als abgeschlossen markiert wird, ist man verfügbar für eine neue Mailanfrage.

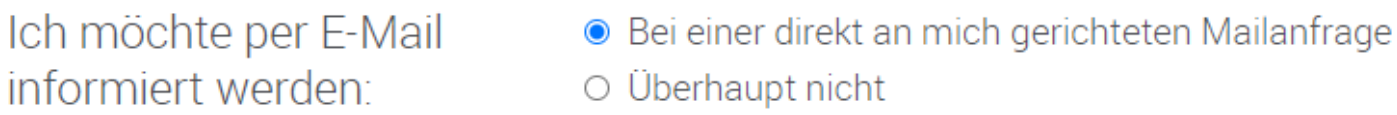


Sollten **keine freie Ressourcen** für die Berater:innen zur Verfügung stehen, werden die darüber hinaus anfallenden Mailanfragen der/dem Fallback-Berater:in zugewiesen.

Max. Anzahl von E-Mails in Bearbeitung – Sobald man die Verfügbarkeit für neue Mailanfragen auf Nach freien Ressourcen einstellt, hat man die Möglichkeit den Schieberegler nach rechts und links zu ziehen, um die Max. Anzahl von E-Mails in Bearbeitung zu ändern.
Es ist möglich die Anzahl der zu bearbeitenden E-Mails zwischen 1 und 20 anzupassen. Wenn mehr

Mailanfragen eingehen als die Berater:innen entgegennehmen können, werden die zusätzlich anfallenden Mailanfragen an die/den Fallback-Berater:in weitergeleitet.

Ich möchte per E-Mail informiert werden – Man hat die Wahl per E-Mail informiert zu werden, sobald eine personenbezogene Mailanfrage gestellt wird oder gar nicht informiert zu werden.



Beispiel Mailanfragen „Nach freien Ressourcen“

Frau Mustermann hat die Verfügbarkeit für neue Mailanfragen auf **Nach freien Ressourcen** gestellt und die max. Anzahl von E-Mails in Bearbeitung, beträgt fünf. Dann erhält Frau Mustermann max. fünf Mailanfragen.
Sobald Frau Mustermann nun fünf Mailanfragen erhalten hat, erhält sie erst eine neue Mailanfrage (falls vorhanden), wenn sie eine von den fünf Mailanfragen abschließend bearbeitet hat. D. h. Frau Mustermann erhält nie mehr als fünf offene Mailanfragen. Wenn Frau Mustermann bereits zwei Mailanfragen abschließend bearbeitet hat, erhält sie zwei neue Mailanfragen, falls vorhanden.

Zugriffsrechte als Admin

Ganz offenes System

In der Listenansicht kann ich als Admin im ganz offenen System:



- offene Mailanfragen sehen
- eigene Mailanfragen sehen
- Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- sehen, dass ein Entwurf hinterlegt ist

In der Detailansicht kann ich als Admin im ganz offenen System:

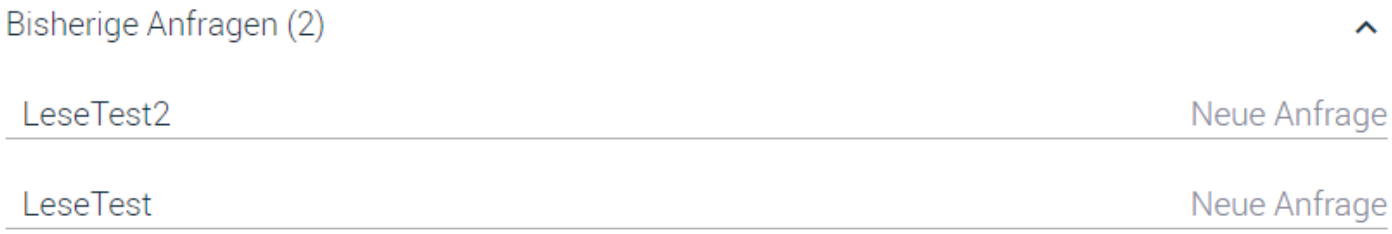


Test

- offene Mailanfragen sehen/übernehmen

- eigene Mailanfragen sehen/bearbeiten
- Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

Bei den bisherigen Anfragen kann ich als Admin im ganz offenen System:



- bei offenen Mailanfragen, die bisherigen Mailanfragen sehen
- bei eigenen Mailanfragen, die bisherigen Mailanfragen sehen
- bei Mailanfragen anderer Berater:innen, die bisherigen Mailanfragen sehen
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

Offenes System

In der Listenansicht kann ich als Admin im offenen System:



- offene Mailanfragen sehen
- eigene Mailanfragen sehen
- Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- sehen, dass ein Entwurf hinterlegt ist

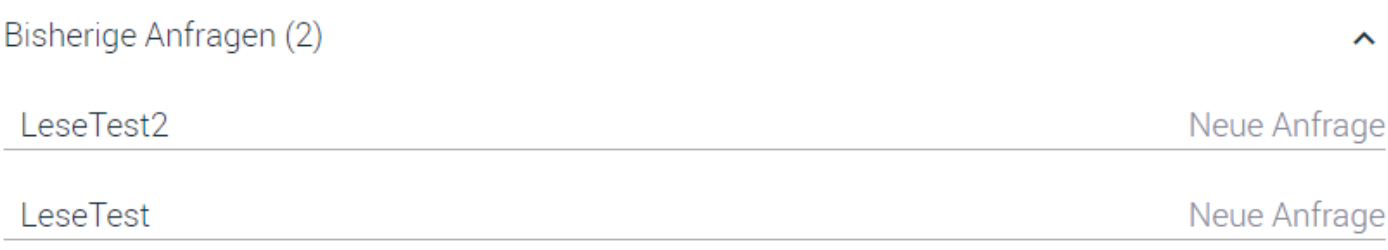
In der Detailansicht kann ich als Admin im offenen System:



Test

- offene Mailanfragen sehen/übernehmen
- eigene Mailanfragen sehen/bearbeiten
- Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

Bei den bisherigen Anfragen kann ich als Admin im offenen System:

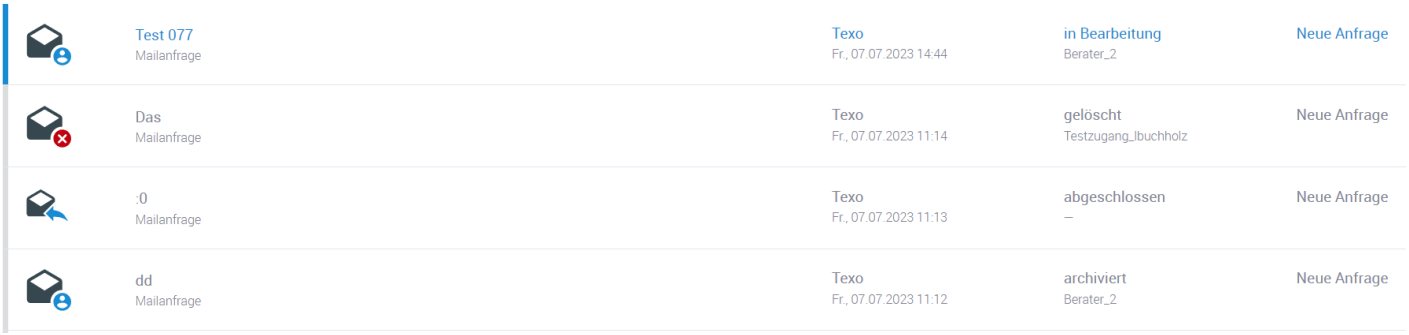


- bei offenen Mailanfragen, die bisherigen Mailanfragen sehen

- bei eigenen Mailanfragen, die bisherigen Mailanfragen sehen
- bei Mailanfragen anderer Berater:innen, die bisherigen Mailanfragen sehen
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

Eingeschränktes System

In der Listenansicht kann ich als Admin im eingeschränkten System:



- offene Mailanfragen sehen
- eigene Mailanfragen sehen
- Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- **nicht** sehen, dass ein Entwurf hinterlegt ist

In der Detailansicht kann ich als Admin im eingeschränkten System:



Texo

Fr, 07.07.2023, 14:44

abgeschlossen

Test

- offene Mailanfragen sehen/übernehmen
- eigene Mailanfragen sehen/bearbeiten
- Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

Bei den bisherigen Anfragen kann ich als Admin im eingeschränkten System:



- bei offenen Mailanfragen, die bisherigen Anfragen sehen
- bei eigenen Mailanfragen, die bisherigen, Mailanfragen sehen
- bei Mailanfragen anderer Berater:innen, die bisherigen Mailanfragen sehen
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

Stark eingeschränktes System

In der Listenansicht kann ich als Admin im stark eingeschränkten System:



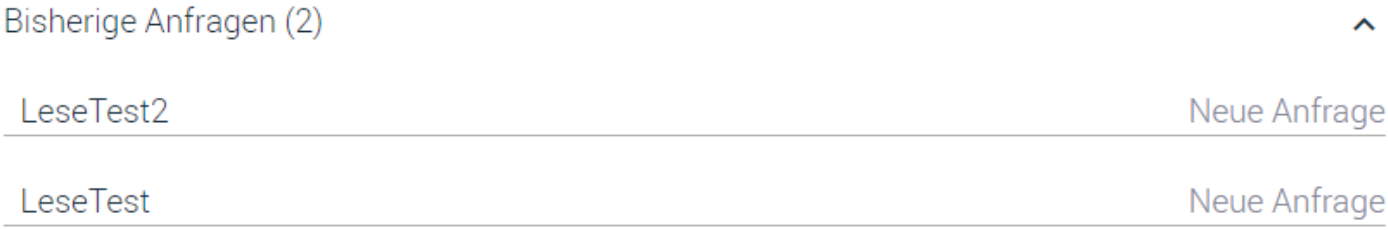
- offene Mailanfragen sehen
- eigene Mailanfragen sehen
- Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- **nicht** sehen, dass ein Entwurf hinterlegt ist

In der Detailansicht kann ich als Admin im stark eingeschränkten System:



- offene Mailanfragen sehen/übernehmen
- eigene Mailanfragen sehen/bearbeiten
- Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

Bei den bisherigen Anfragen kann ich als Admin im stark eingeschränkten System:



- bei offenen Mailanfragen, die bisherigen Anfragen sehen
- bei eigenen Mailanfragen, die bisherigen, Mailanfragen sehen
- bei Mailanfragen anderer Berater:innen, die bisherigen Mailanfragen sehen
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

Zugriffsrechte als Berater:in

Ganz offenes System

In der Listenansicht kann ich als Berater:in im ganz offenen System:



- offene Mailanfragen sehen
- eigene Mailanfragen sehen
- Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- sehen, dass ein Entwurf hinterlegt ist

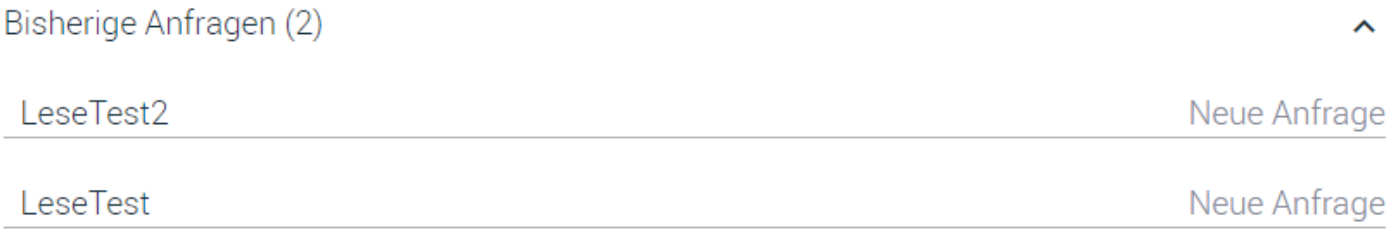
In der Detailansicht kann ich als Berater:in im ganz offenen System:



- offene Mailanfragen sehen/übernehmen

- eigene Mailanfragen sehen/bearbeiten
- Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

Bei den bisherigen Anfragen kann ich als Berater:in im ganz offenen System:



- bei offenen Mailanfragen, die bisherigen Mailanfragen sehen
- bei eigenen Mailanfragen, die bisherigen Mailanfragen sehen
- bei Mailanfragen anderer Berater:innen, die bisherigen Mailanfragen sehen
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

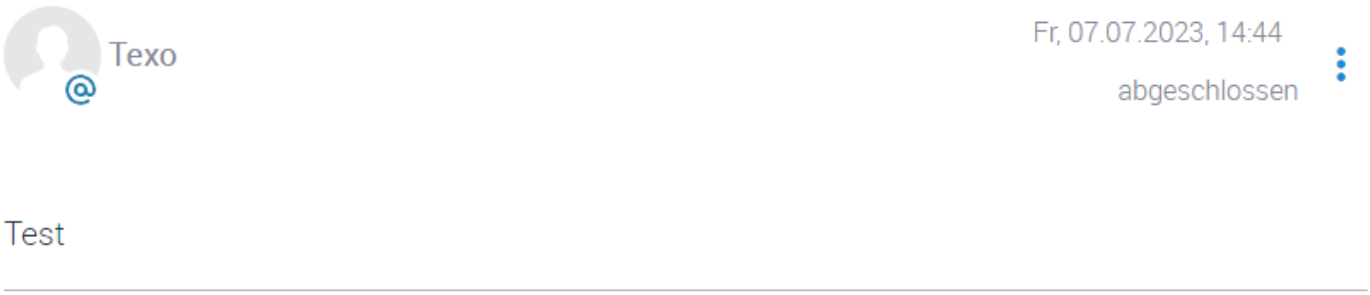
Offenes System

In der Listenansicht kann ich als Berater:in im offenen System:



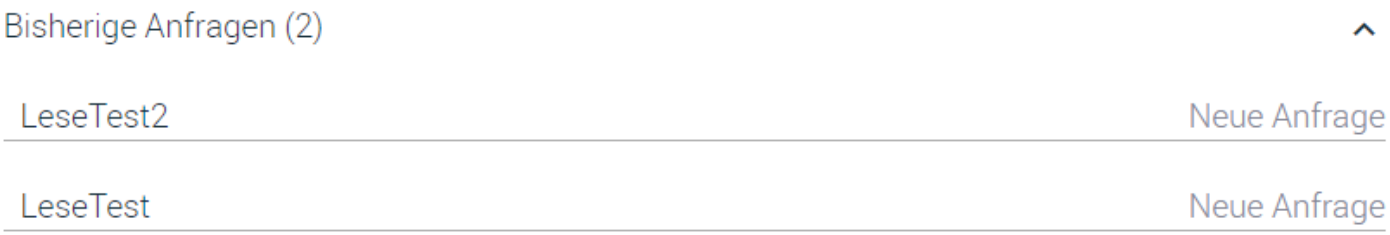
- offene Mailanfragen sehen
- eigene Mailanfragen sehen
- Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- sehen, dass ein Entwurf hinterlegt ist

In der Detailansicht kann ich als Berater:in im offenen System:



- offene Mailanfragen sehen/übernehmen
- eigene Mailanfragen sehen/bearbeiten
- Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

Bei den bisherigen Anfragen kann ich als Berater:in im offenen System:



- bei offenen Mailanfragen, die bisherigen Mailanfragen sehen
- bei eigenen Mailanfragen, die bisherigen Mailanfragen sehen
- bei Mailanfragen anderer Berater:innen, die bisherigen Mailanfragen sehen
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

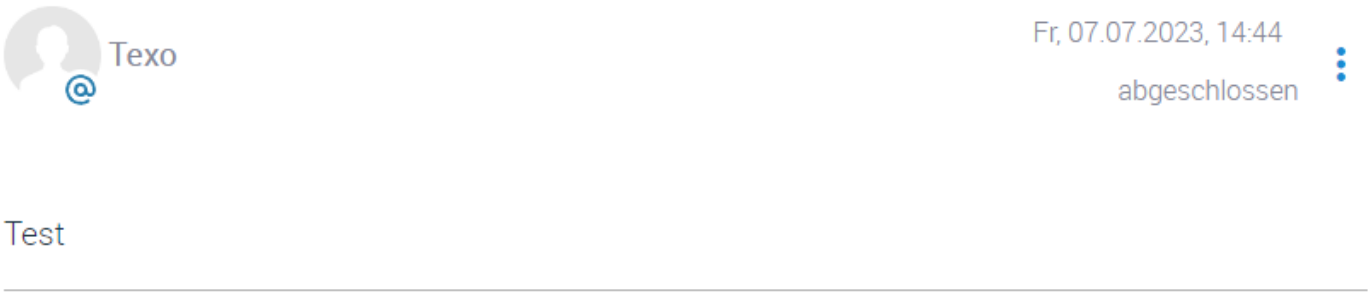
Eingeschränktes System

In der Listenansicht kann ich als Berater:in im eingeschränkten System:



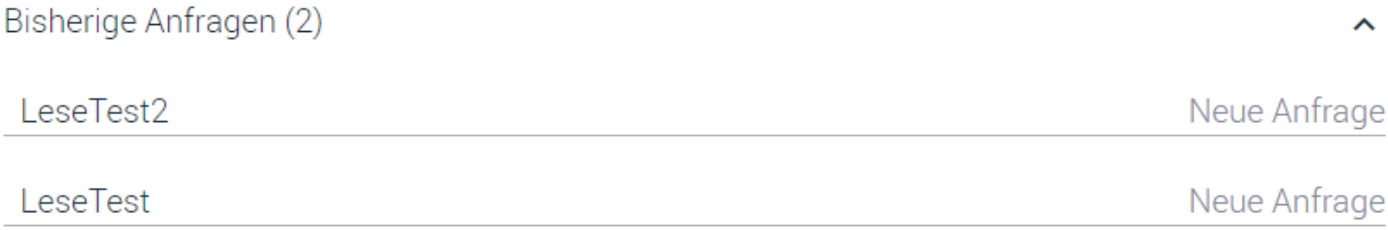
- offene Mailanfragen sehen
- eigene Mailanfragen sehen
- **keine** Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- **nicht** sehen, dass ein Entwurf hinterlegt ist

In der Detailansicht kann ich als Berater:in im eingeschränkten System:



- offene Mailanfragen sehen/übernehmen
- eigene Mailanfragen sehen/bearbeiten
- **keine** Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

Bei den bisherigen Anfragen kann ich als Berater:in im eingeschränkten System:



- **keine** offenen Mailanfragen sehen
- die eigenen bisherigen Mailanfragen sehen (**nicht** die Mailanfragen anderer Berater:innen)
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

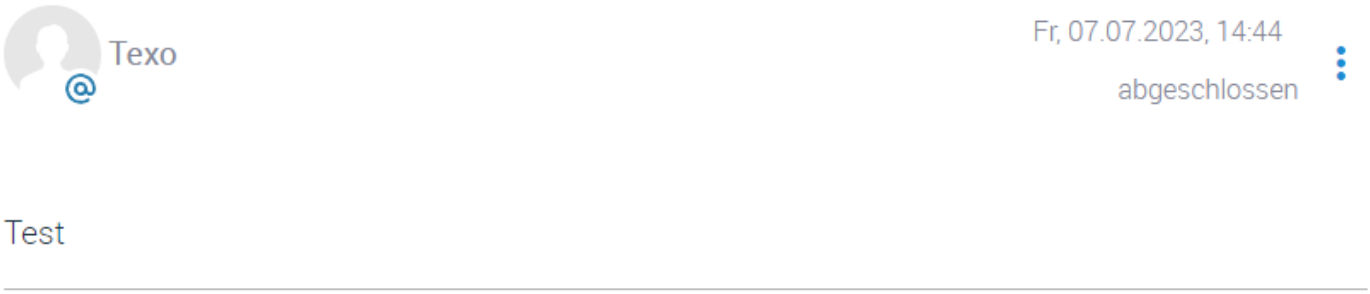
Stark eingeschränktes System

In der Listenansicht kann ich als Berater:in im stark eingeschränkten System:



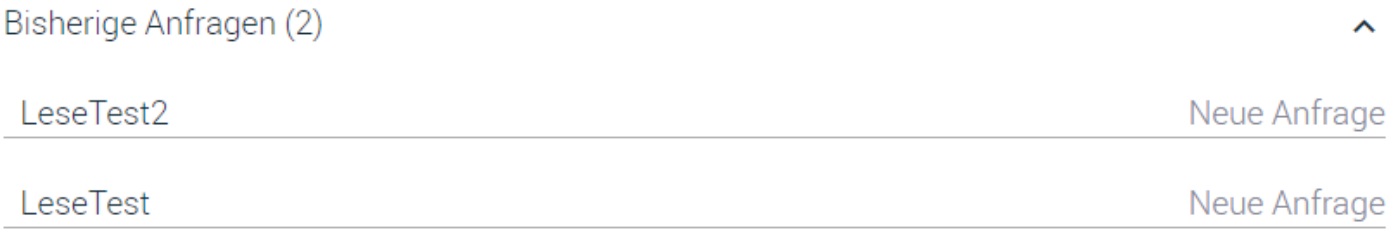
- **keine** offenen Mailanfragen sehen
- eigene Mailanfragen sehen
- **keine** Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- **nicht** sehen, dass ein Entwurf hinterlegt ist

In der Detailansicht kann ich als Berater:in im stark eingeschränkten System:



- **keine** offenen Mailanfragen sehen/übernehmen
- eigene Mailanfragen sehen/bearbeiten
- **keine** Mailanfragen anderer Berater:innen sehen
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

Bei den bisherigen Anfragen kann ich als Berater:in im stark eingeschränkten System:



- **keine** offenen Mailanfragen sehen
- die eigenen bisherigen Mailanfragen sehen (**nicht** die Mailanfragen anderer Berater:innen)
- **keine** Entwürfe von anderen Berater:innen sehen (nur die eigenen Entwürfe)

Benachrichtigung bei einer Antwort eines Beratenden

assisto sieht vor, dass beim Vorliegen einer neuen Chatnachricht, einer neuen Antwort in der Mailberatung oder eines neuen übersandten Dokumentes durch einen Beratenden, automatisch eine E-Mail an die hinterlegte E-Mail-Adresse der ratsuchenden Person versandt wird.

Weitere Informationen über die Funktionen in der Mailberatung finden Sie in unserem Artikel **Mailberatung - Anleitungen**.

Mailberatung - Anleitungen

Hier finden Sie Anleitungen zu der assisto Mailberatung. Wenn Ihnen eine Anleitung fehlt oder andere Fragen bestehen, freuen wir uns auf Ihre Rückmeldung.

Mailanfragen filtern

Wie kann man Mailanfragen filtern?

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 das Filtersymbol  kann man **alle** Mailanfragen oder die **eigenen** Mailanfragen anzeigen. Man kann die Ergebnisse nach Status **offen**, **in Bearbeitung**, **abgeschlossen**, **archiviert** und **überfällige** Mailanfragen filtern. Zusätzlich kann man die Mailanfragen nach bestimmten **Berater:innen** oder **Beratungsanlässen** filtern.

Mailanfragen sortieren

Wie kann man Mailanfragen sortieren?

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. Mit einem Klick auf der Überschrift **Anfrage**  kann man die Mailanfragen nach Status **offen**, **in Bearbeitung**, **abgeschlossen**, **archiviert**, und **überfällige** Mailanfragen sortieren.

Ratsuchende:n / Mailanfrage suchen

Wie kann man eine ratsuchende Person / Mailanfrage suchen?

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.



Daten der Anfrage

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.

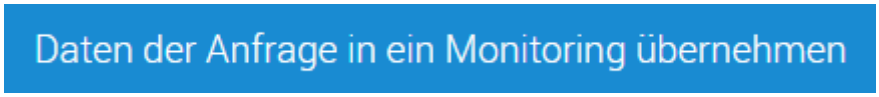
Wie kann man die Daten einer Mailanfrage in das Profil / Monitoring übernehmen?

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.



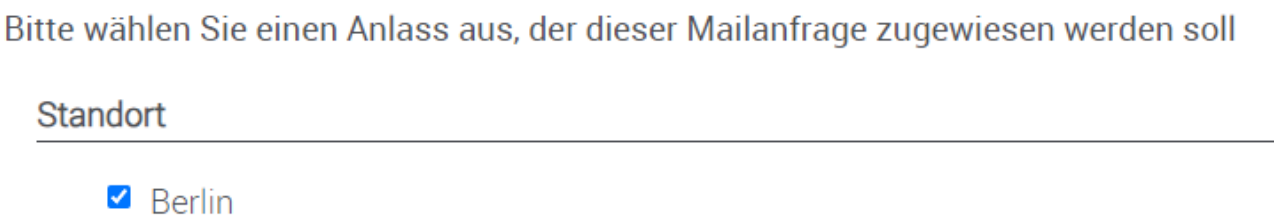
7. Über den blauen Button **Daten der Anfrage in ein Monitoring übernehmen**, übernimmt das System die angegebenen Daten der ratsuchenden Person in ein Monitoring.



Anlass ändern

Wie kann man den Beratungsanlass ändern?

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 **Anlass ändern** aus.
5. Wenn die Einrichtung Filterungen für Anfragen und Termine aktiviert hat, öffnet sich eine Übersicht mit der Auswahl der angelegten Beratungsfeldern (z.B. Standort, Beratungsthema).
6. Hier setzt man einen Haken bei dem entsprechenden Anlass.



7. Auf **Speichern** klicken.

Drucken

Wie kann man eine Mailanfrage drucken?

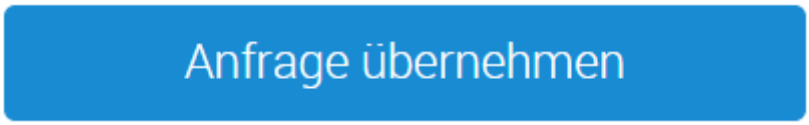
1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol in der linken Spalte.
2. Wenn man auf eine Mailanfrage klickt, gelangt man zur Detailansicht der Mailanfrage.
3. Mit einem Klick auf die drei, blauen Punkte neben dem Status und Datum, öffnet sich ein Menü.
4. Hier wählt man **Drucken** aus.
5. Ein neuer Tab mit der Vorschau des Dokuments öffnet sich.
6. Auf **Drucken** klicken.

Freigeben

Wie kann man eine Mailanfrage zur Bearbeitung 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. Mit einem Klick auf die drei, blauen Punkte neben dem Status und Datum, öffnet sich ein Menü.
4. Hier wählt man **Freigeben** aus. Daraufhin wird die Anfrage als **offen** deklariert und es erscheint ein blauer Button **Anfrage übernehmen**

.



5. Wenn nun ein/e Berater:in auf den Button **Anfrage übernehmen** klickt, kann diese/r Berater:in die Anfrage übernehmen und bearbeiten.

Zuweisen

Wie kann man eine Mailanfrage einer/einen Berater:in zuweisen?

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 **Zuweisen** aus.
5. Es öffnet sich die Übersicht **Zuweisen** mit allen verfügbaren Berater:innen.
6. Mit einem Klick auf die/den gewünschte/n Berater:in, wird die Anfrage als **in Bearbeitung** deklariert.
7. Sobald die/der ausgewählte Berater:in die Mailberatung öffnet, kann diese/r die zugewiesene Mailanfrage bearbeiten.

In Bearbeitung

Wie kann man eigene abgeschlossene oder archivierte oder Mailanfragen 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.

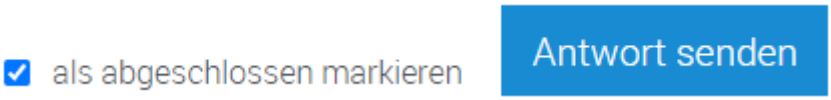
3. Mit einem Klick auf die drei, blauen Punkte neben dem Status und Datum, öffnet sich ein Menü.
4. Hier wählt man **in Bearbeitung** aus.
5. Daraufhin erscheint ein Textfeld, indem man der ratsuchenden Person schreiben kann. Informationen zu den unterschiedlichen Zugriffsrechten in der Mailberatung, finden Sie in den Artikeln **Zugriffsrechte als Admin** und **Zugriffsrechte als Berater:in**

Abschließen

Wie kann man eine Mailanfrage abschließen?

Mailanfrage bei der Bearbeitung abschließen

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 der Beantwortung einer Mailanfrage ist der Haken standardmäßig bei **als abgeschlossen markieren** gesetzt. Wenn man diesen Haken entfernt, bleibt die Mailanfrage **in Bearbeitung** und es erscheint ein neues Textfeld nach Absenden der Mailanfrage.



Mailanfrage nach der Bearbeitung abschließen

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 **Abschließen** aus.

5. Daraufhin wird die Mailanfrage als **abgeschlossen** deklariert.

Archivieren

Wie kann man eine Mailanfrage archivieren?

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 **Archivieren** aus.
5. Daraufhin wird die Mailanfrage als **archiviert** deklariert.

Löschen

Wie kann man eine Mailanfrage löschen?

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 **Löschen** aus.
5. Die Mailanfrage der ratsuchenden Person wird nach der von der Einrichtung hinterlegten Löschfrist (Löschroutine), gelöscht.

   Weitere Informationen zu der Löschroutine finden Sie in unserem Kapitel **Löschroutine**.

Entwurf speichern/löschen

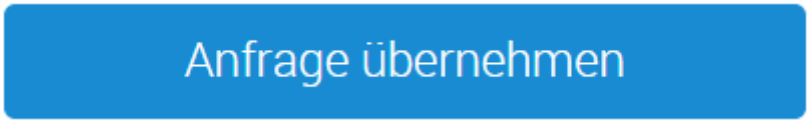
Wie kann man einen Entwurf in der Mailberatung speichern bzw. löschen?

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. Um einen verfassten Text oder gespeicherten Entwurf zu löschen, klickt man auf **Entwurf löschen** unter dem Textfeld.

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.

Profil bearbeiten

Wie kann man ein Profil einer ratsuchenden Person 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, gleichzeitig öffnet sich rechts ein Fenster mit den Reitern **Profil**, **Notizen**, **Dokumente** und **Monitoring**.
3. Unter dem Reiter **Profil** werden alle Informationen zu der ratsuchenden Person angezeigt.
4. Um Informationen, wie Anzeigename, E-Mailadresse, Name, Vorname, Telefonnummer, Klienten ID und Stammberater:in zu bearbeiten, klickt man auf den jeweiligen **Stift** daneben.
5. Um die Stammdaten der ratsuchenden Person zu bearbeiten, klickt man auf den Button **Bearbeiten** unter den Stammdaten der ratsuchenden Person.

Notizen

Wie kann man Notizen zu einer Mailanfrage hinterlegen?

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 **Notizen** wechseln.
4. In dem Textfeld kann man eine Notiz zu der ratsuchenden Person verfassen.
5. Auf **Speichern** klicken.
6. Die erstellten Notizen werden im gleichen Fenster, in einer Liste dargestellt. Die zuletzt erstellte Notiz wird ganz oben in der Liste angezeigt. Die Notizen sind sind für alle Berater:innen sichtbar.
7. Mit einem Klick auf die drei Punkte  neben einer Notiz, öffnet sich ein Menü. Hier kann man auswählen, ob man die Notiz **bearbeiten** oder **löschen** möchte.

Dokumente

Wie kann man Dokumente zu einer Mailanfrage hochladen?

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 **Dokumente** wechseln.
4. Mit einem Klick auf den Button **Hochladen**, kann man ein Dokument zu der ratsuchenden Person, hochladen.
5. Die hochgeladenen Dokumente werden im gleichen Fenster, in einer Liste dargestellt. Das zuletzt hochgeladene Dokument wird ganz oben in der Liste angezeigt. Das Dokument ist nur für die/den Berater:in sichtbar, die/der das Dokument hochgeladen hat.
6. Mit einem Klick auf die drei Punkte  neben einem Dokument, öffnet sich ein Menü. Hier kann man das Dokument wieder **löschen**.

7. Wenn man die hochgeladenen Dokumente herunterladen möchte, klickt man auf den Button **Alle Herunterladen**, unter den Dokumenten.

Monitoring

Wie kann man ein Monitoring zu einer Mailanfrage erstellen?

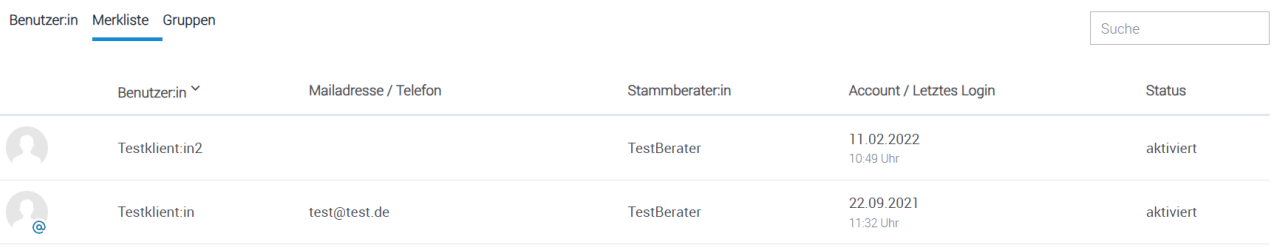
1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol  in der linken Spalte.
2. Wenn man auf eine Mailanfrage klickt, gelangt man zur Detailansicht der Mailanfrage, gleichzeitig 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.

Ratsuchende:n merken

Wie kann man eine ratsuchende Person zur Merkliste hinzufügen?

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**.

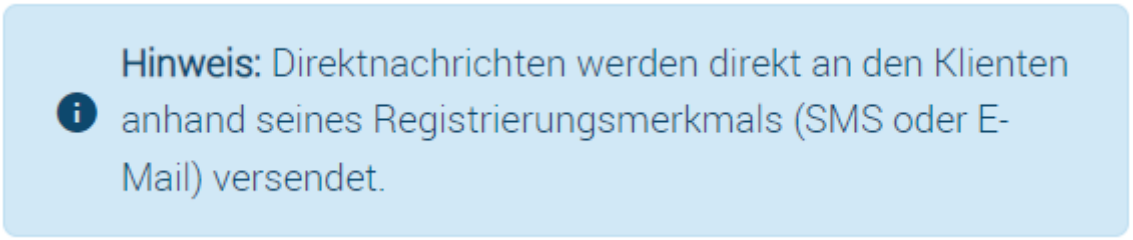
3. Mit einem Klick auf die **drei Punkte** neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
4. Auf **merken** klicken.
5. Die gemerkte Person wird in der **Merkliste** (**Mitgliederverwaltung**) hinterlegt.



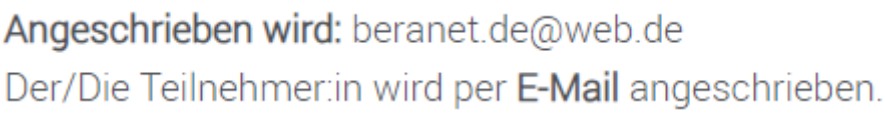
Direkt-Nachricht (Zugriff nur für Admins)

Wie kann man eine Direkt-Nachricht an eine ratsuchende Person versenden?

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. Mit einem Klick auf die **drei Punkte** neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
4. Auf **Direkt-Nachrichten** klicken.



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



8. Auf **Senden** klicken.
9. Die versendeten Direktnachrichten werden im gleichen Fenster, in einer Liste dargestellt. Die zuletzt versendete Direktnachricht wird ganz oben in der Liste angezeigt.

Ratsuchende:n sperren/entsperren (Zugriff nur für Admins)

Wie kann man eine ratsuchende Person sperren / entsperren?

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. Mit einem Klick auf die **drei Punkte** neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
4. Auf **sperren** klicken.
5. Die gesperrte Person kann sich nicht mehr anmelden.
6. Wenn man eine ratsuchende Person wieder **entsperren** möchte, klickt man auf die **drei Punkte** neben Monitoring. Es öffnet sich ein Menü.
7. Auf **entsperren** klicken.

Ratsuchende:n löschen (Zugriff nur für Admins)

Wie kann man eine ratsuchende Person löschen?

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. Mit einem Klick auf die **drei Punkte** neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
4. 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.
5. 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**.

Passwort vergeben

Wie kann man ein Passwort für eine ratsuchende Person vergeben?

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. Mit einem Klick auf die **drei Punkte** neben Monitoring, öffnet sich ein Menü.
4. Auf **Passwort vergeben** klicken.
5. Hier kann man ein neues Passwort für eine ratsuchende Person vergeben. Nach Wiederholung des Passwortes und Bestätigung auf **Speichern**, wird das neue Passwort gespeichert.
6. Die Weitergabe des Passwortes muss über einen geschützten Kommunikationskanal erfolgen. Die ratsuchende Person sollte nach der Anmeldung das Passwort ändern.

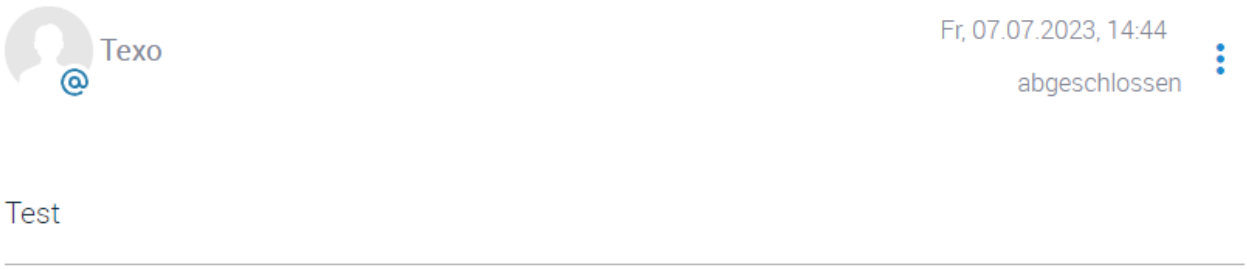
Die bisherigen Anfragen

Übersicht der bisherigen Anfragen einer ratsuchenden 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. Wenn man auf eine Mailanfrage klickt, gelangt man zur Detailansicht der Mailanfrage.



3. 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.



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

Symbole

 Ratsuchender mit E-Mail-Adresse

 Ratsuchender ohne E-Mail-Adresse

 Eine offene, neue Mailanfrage

 Eine neue Mailanfrage / Mailanfrage in Bearbeitung



Eine überfällige Mailanfrage



Eine abgeschlossene Mailanfrage



Eine archivierte Mailanfrage

Textbausteine in der Mailberatung

In diesem Artikel lernen Sie, wie Sie **Textbausteine** in der Mailberatung anlegen und in der Beratung nutzen können.

Was sind Textbausteine?

Textbausteine sind vorgefertigte Textvorlagen, die Sie sowohl in der Mail- als auch in der Chatberatung verwenden können. Sie dienen dazu, Ihre Beratungstätigkeit effizienter zu gestalten.

Textbausteine verwalten

Zugriff auf Textbausteine

1. Öffnen Sie eine Mailanfrage, die sich im Status **"in Bearbeitung"** befindet
2. Klicken Sie unter dem Textfeld auf **"Textbausteine"**
3. Es öffnet sich ein Fenster mit allen verfügbaren Textbausteinen

Textbausteine verwenden

Um einen bestehenden Textbaustein zu nutzen, klicken Sie auf den Button **"Text verwenden"** neben dem gewünschten Titel.

Neue Textbausteine erstellen

1. Klicken Sie auf **"Textbausteine verwalten"** (oben rechts im Textbausteine-Fenster)
2. Auf der sich öffnenden Seite klicken Sie oben rechts auf **"Textbaustein hinzufügen"**
3. Wählen Sie die Zugriffsrechte:

- **"global"**: für alle Berater:innen verfügbar
- **"privat"**: nur für Sie persönlich nutzbar

4. Wählen Sie als Kategorie **"Mailberatung"** aus
5. Geben Sie dem Textbaustein einen aussagekräftigen Namen
6. Tragen Sie in das Feld **"Beschreibung"** den eigentlichen Textinhalt ein
7. Speichern Sie den Textbaustein

Der neue Textbaustein steht nun in der Textbausteine-Liste zur Verfügung, wenn Sie bei einer Mailanfrage auf **"Textbausteine"** klicken.