

Stammbberater:infunktion

Was ist die Stammbberater:infunktion von assisto?

assisto bildet die Beziehung zwischen Klient:innen und Berater:innen ab. Hierzu haben wir die Stammbberater:infunktion entwickelt. Im Klient:innenprofil ist es möglich eine/n Stammbberater:in zuzuweisen oder zu ändern. Dies hat Einfluß auf neue E-Mailanfragen und die Sichtbarkeit der zugewiesenen Klient:innen in der Klientenübersicht.

Stammbberater:innen

Stammbberater:innen betreuen Klient:innen in allen Beratungsmodulen. Egal ob bei der Chat- oder Mailberatung, Stammbberater:innen sind stets der erste Kontakt für Klient:innen. Dadurch kann gewährleistet werden, dass Klient:innen über alle Kanäle hinweg von der selben Vertrauensperson begleitet werden.

Wie funktioniert die Zuweisung der Stammbberater:in?

Bei der ersten Anfrage von Klient:innen werden die Ressourcen der freien Berater:innen berücksichtigt. In der Messenger-Beratung ist dies der Onlinestatus und bei der Mail-Beratung die Ressourcen. Sobald die Anfrage einer oder einem freien Berater:in zugestellt wurde, wird diese:r Berater:in als Stammbberater:in zugewiesen. Fortan werden Stammbberater:innen sowohl in der Chat-, als auch in der Mail-Beratung als erstes vorgeschlagen.

Neue/n Stammbberater:in für eine/n Klient:in

Eine Änderung von Stammbereiter:innen ist für Berater:innen über die Profil-Daten von Klient:innen in der Mitgliederverwaltung möglich. Weitere Informationen findet man in der

Mitgliederverwaltung.

Version #2

Erstellt: Mon, Jul 17, 2023 11:11 AM von Admin

Zuletzt aktualisiert: Thu, Aug 3, 2023 8:22 AM von Admin