Online-Beratung oder Blended Counseling

Beschreibung der Methoden und Beratungskanäle, Setting Online oder Blended Counseling

- Vorzüge der Online Beratung
- Vorteile der jeweiligen Beratungsarten
- Die Beratungskanäle von assisto verwenden

Vorzüge der Online Beratung

Exakt für diese Einsatzgebiete ist assisto entwickelt worden. Die Digitalisierung von Beratungsprozessen ist in unserer heutigen Zeit erforderlich. Egal ob Homeoffice, die Flexibilisierung von Arbeitszeiten oder das Einrichten neuer Arbeitsräume – assisto unterstützt dabei Klient*innen von überall beraten zu können.

Die Vorzüge der Online Beratung stellen sich wie folgt dar:

- 24/7 Beratungseinstieg durch die E-Mail Beratung möglich
- Instant Beratung ohne Terminvergabe
- Überbrückung von weiten Distanzen durch Digitalisierung (Text- und Videochat)
- Niedrigschwelligkeit durch Anonymität
- Verbindlichkeit schaffen durch Online Terminvereinbarung
- Gruppendynamik nutzen durch digitale Gruppentreffen
- als Coach mit der App in der Hosentasche dabei

Das modulare Konzept bietet Beratung über das Web oder über eine App an. Sie entscheiden, welche Beratungskanäle und Devices (Endgeräte, wie z.B.: Smartphones und Tablets) Sie anbieten möchten.

Vorteile der jeweiligen Beratungsarten

Die Online Beratung mit assisto bietet unterschiedliche Beratungskanäle und unterschiedlichen Möglichkeit mit Klienten in Kontakt zu treten.

Beratungskanäle in der webbasierten Beratung

- **Videochat Beratung** um bildvermittelte Echtzeitkommunikation durchzuführen (vgl. Skype, Microsoft Teams, GoToMeeting, etc.)
  - als Einzel Videochat oder
  - als Gruppen Videochat

- **Textchat Beratung** um schriftbasierte EKommunikation möglich zu machen. Je nachdem ein Berater*in anwesend ist kann dies als Echtzeitkommunikation oder zeitversetzte Kommunikation angewendet werden (vgl. andere Messengerkonzepte, wie WhatsApp, Threema, etc.)
  - als Einzeltextchat oder
  - als Gruppentextchat

- **webbasierte E-Mail Beratung** ermöglicht die zeitversetzte Kommunikation zwischen Berater*in und Klient*in. Dies ist besonders zu empfehlen, wenn reflektionsorientierte Kommunikation mit längeren Dialogen gewünscht ist. Auch für Selbstreflektionszwecke kann dies gut eingesetzt werden.

Ferner unterscheiden wir zwischen terminbasierter Beratung und terminunabhängiger Beratung.

Das **Terminmanagement** von assisto bietet Ihnen:

- Buchung von freien Terminen über ein Kalendermodul
- Verwaltung von Terminen für das ganze Team
- Terminbuchung für Video, Chat, vor Ort und Telefonterminen

Terminunabhängige Beratungskanäle sind sowohl Mailberatung als auch Instant Chat Beratung.

Die Beratungskanäle von assisto verwenden

Die Beratungskanäle können bei assisto durch Sie konfiguriert werden. Sie entscheiden als Einrichtung welche Kanäle Sie in welchem Format Ihren Klienten zugängig machen wollen.

So kann man z.B.:

- neue Klienten erreichen durch einen öffentlichen Terminkalender
- nur Bestandkunden betreuen indem Sie Termin zuweisen und keine Termine öffentlich ausweisen
- die Kanäle festlegen oder Ihren Kunden die Auswahl überlassen
- die klassischen Online Beratungtolls wie Mail- und/oder Chat Beratung mit termingebunder Beratung kombinieren.

Folgende Kanäle können über assisto realisiert werden:

- E-Mail Beratung (nur terminungebunden)
- Chatberatung (termingebunden und -ungebunden)
- Videochatberatung(termingebunden und -ungebunden)

Mehr Informationen zu den Beratungskanälen und zur Konfiguration von Beratungskanälen findet man unter **Beratungskanäle konfigurieren**.