

Standardkonfigurationen für assisto web

Sofern Sie keine anderen Anforderungen haben, werden folgende Standardkonfigurationen für assisto ausgeliefert:

Einrichtungskonfiguration

assisto unterscheidet zwischen Einrichtungs- und Berater:innen-Account Konfigurationen. Einrichtungskonfigurationen können nur von Administratorinnen oder Administratoren verändert werden. Einige der untenstehenden Konfigurationen können nur von zone35 vorgenommen werden.

Registrierung der Klientinnen und Klienten, Stammdaten und Gesprächsdokumentation

Registrierung für Klientinnen und Klienten in der virtuellen Beratungsstelle

(Link zur Beispielregistrierung: Registrierung assisto web basic)

(wird bei der Einrichtung der virtuellen Beratungsstelle durch das assisto Team konfiguriert)

- Anmeldeinformationen (Persönliche Daten)
 - Anzeigename
 - E-Mail Adresse (Pflichtfeld)
 - Passwort
- demografische Daten (optionale Felder)
 - Bundesland
 - Geschlecht
 - Alter
 - Umfeld
 - Wohnsituation
 - Bildungsstand
 - Erstberatung
 - Lebensform

Stammdaten

(wird bei der Einrichtung der virtuellen Beratungsstelle durch das assisto Team konfiguriert, nur optionale Felder)

Berater:innen können nur die Stammdaten ihrer Klientinnen und Klienten sehen.

Administratorinnen und Administratoren können alle Klientinnen und Klienten und deren Stammdaten sehen. Daten aus der Registrierung werden automatisch übernommen, sofern die Felder in der Registrierung und der Stammdatenmappe existieren.

- Accountdaten Klientin/Klient
 - Anzeigenname (änderbar)
 - E-Mail Adresse (änderbar und nachtragbar)
 - Stammberater:in (zuweisbar und löschar im Beratungsprozess)
 - Filterkriterien (wenn der Zuordnungsfiler aktiviert ist)
- demografische Daten
 - Alter
 - Geschlecht
 - Bundesland
 - Lebensform
 - Wohnsituation
 - Umfeld
 - Bildungsstand
 - Erstberatung
 - Herkunftsland
 - Beraternotizen

Gesprächsdokumentation zusätzlich zu den Stammdatenfelder

(wird bei der Einrichtung der virtuellen Beratungsstelle durch das assisto Team konfiguriert, nur optionale Felder)

Gesprächsdokumentation werden automatisch mit den Feldinformationen befüllt, wenn diese in der Stammdatenmappe vorliegen.

- Angaben zum Monitoring
 - (können statistisch ausgewertet und exportiert werden, nur optionale Felder)
 - Beratungsart
 - Beratungsdauer
 - Beratungsanlass
 - Betreff
- Stammdaten
 - (alle Daten aus der Stammdatenmappe)

Einrichtungsweite Einstellungen

Sofort-Chat

- Speicherung von Cookies beim Webmessenger (Chat in der virtuellen Beratungsstelle) im öffentlichen Chat ohne Registrierung = **Nein**
(wenn Ja, ist der Gesprächsverlauf im öffentlichen Chat auch bei einem weiteren Besuch sichtbar)

Dokumentenversand

- Dokumentenversand gerichtet an eine/n fest definierten Beratende/n = **Nein**
(die Klientin oder der Klient kann entscheiden, welchem/welcher Beratenden die Dokumente übersandt werden)
- Einsicht nur an mich übersandte Dokumente = **Ja**
(Wenn Nein, können alle Dokumente eines Klienten eingesehen werden)

Videochat

- Videochat wird über assisto bereit gestellt (bei gebuchten Videochatlizenzen) = **Ja**

Mailberatung

- Markierung von **überfälligen Mails** (Datum der Mailanfrage) = **4 Tage**
(mögliche Intervalle in Tagen)

Löschroutine

- **Löschroutinen** (Löschung aller personenbezogenen Daten nach vorherigem Löschen aus dem Backend, die gelöschten Daten werden für den hier definierten Zeitraum vorgehalten) = **12 Monate**
(mögliche Intervalle: 1 Monat, 3 Monate, 6 Monate, 12 Monate, 2 Jahre, 3 Jahre, 5 Jahre, 10 Jahre)

Terminkalender

- eingestellte Termine werden **24 Stunden** vor Beginn deaktiviert, um ein kurzfristiges Buchen der Termine zu verhindern (Zeitraum frei definierbar)
- Termine müssen bestätigt werden = **Ja**
(Von Klientinnen und Klienten gebuchte Termine müssen von Beraterinnen und Beratern bestätigt werden)
- Buchungszeiten (Wiederkehrende Termine): Ausweisung von wiederkehrenden Terminen im Kalender für die nächsten **4 Wochen**
(alternativ: 1, 2, 4, 8 Wochen möglich)

Zugriffsrechte auf Daten von Ratsuchenden (Einrichtungszugriffsrechte)

- offenes System = Berater:innen können alle Daten des Klienten einsehen (keine beratungsspezifischen Inhalte)
- eingeschränktes System = Berater:innen können nur die Stammdaten des Klienten einsehen. Folgende Daten sind nicht sichtbar:
 - Emailadresse
 - Name, Vorname
 - Telefonnummer

Berater:innen-Account Konfiguration

Im Rahmen der Schulung werden die Konfigurationen durch die Schulungsteilnehmer konfiguriert, eine spätere Änderung ist über die Administrationsoberfläche möglich.

Beratenden Profil

- für Klientinnen und Klienten nicht anwählbar "aktiv"
(nur erreichbar für Stammklientinnen und Stammklienten)
- Beschreibung des Profils nicht vorhanden
(muss durch den/die Berater:in ergänzt werden)
- wenn ein Filter/eine Kategorie angelegt wurde, ist kein Beratungsanlass ausgewählt
- Passwort muss durch Berater:in beim ersten Login neu gesetzt werden
- Chatbenachrichtigungen sind für alle Status (online, nicht online, nicht anwählbar) nicht befüllt
(muss durch den/die Berater:in ergänzt werden)

Modul Messenger

- Chatstatus ist "nicht anwählbar" (für Stammklientinnen und Stammklienten anwählbar, kein Kontakt mit neuen Klientinnen und Klienten)

Modul Mailberatung/Einstellungen

- Mailberatungsressourcenstatus ist "keine"
(kein Kontakt mit neuen Klientinnen und Klienten)
- Benachrichtigung bei neuen Anfragen "nicht definiert - muss aktiviert werden"
(d.h. keine E-Mail Benachrichtigung beim neuen Anfragen im Standard)

Terminverwaltung

- Buchungszeiten sind nicht aktiviert
- Beratungskanäle sind nicht definiert

Version #3

Erstellt: Tue, Jul 4, 2023 2:08 PM von Admin

Zuletzt aktualisiert: Mon, Jul 10, 2023 11:10 AM von Admin