

Handbuch für die Chatberatung



Inhaltsverzeichnis

Handbuch für die Chatberatung.....	1
Inhaltsverzeichnis	2
1. Einleitung.....	4
2. Vorbereitung: Passwort für die Protokoll-Entschlüsselung festlegen.....	5
3. Chattermin betreten.....	5
3.1. Chattermin in der Anwendung finden	6
3.2. Chattermin betreten	7
4. Das Chat Fenster.....	8
4.1. Gesprächsverlauf	9
4.2. Editierbereich.....	9
4.3. Verwaltungsbereich	10
5. Funktionen.....	11
5.1. Zitieren / Antworten	11
5.2. Flüstern / Private Nachricht.....	12
6. Individuelles Sprechzimmer.....	14
6.1. Sprechzimmer erstellen	15
6.2. Ratsuchenden in ein Sprechzimmer reinholen.....	15

6.3.	Sperrung des Schreibbereichs für Ratsuchenden	17
6.4.	Sprechzimmer verlassen	18
6.5.	Sprechzimmer schließen	19
7.	Protokollierung	19
7.1.	Protokollierung in der Lobby	20
7.2.	Protokollierung im Sprechzimmer	20
7.2.1.	Protokollierung aktivieren	20
7.2.2.	Annahme der Protokollierung seitens des/der Ratsuchenden	21
7.2.3.	Widerruf der Protokollierung seitens des/der Ratsuchenden	22
7.3.	Zugriff auf die Protokolle	23
8.	Index	24

1. Einleitung

In diesem Handbuch beschreiben wir die Funktionen der Chat-Beratung.



Bitte lesen Sie hierzu vorweg in unserem Handbuch für die Termin-Verwaltung, wie Chat-Termine angelegt werden.

Viele Antworten auf Ihre Fragen finden Sie auch in [unseren FAQs](#) auf unserer Webseite. Bitte schauen Sie immer zuerst dort nach!

Anleitungen finden Sie auch überall in unserem Beratungstool über die kleinen Info-Boxen.



Bitte schauen Sie auch in unseren weiteren Handbüchern nach:

- **Handbuch für die Termin-Verwaltung:** für die Verwaltung der Termine für die Chat-Beratung.
- **Handbuch für die Beratungsstellen-Verwaltung:** für alle Fragen rund um die Konfiguration Ihrer Beratungsstelle
- **Handbuch für die Mail-Beratung:** alles rund um die Mail-Kommunikation und Interaktion zwischen Berater*innen und Ratsuchenden
- **Handbuch für die interne Kommunikation:** für die interne Mail-Kommunikation innerhalb einer Abteilung bzw. Beratungsstelle.
- **Handbuch für die Profil-Verwaltung:** wenn es um Login, Passworte und Verwaltung der eigenen Daten geht.

2. Vorbereitung: Passwort für die Protokoll-Entschlüsselung festlegen

Einstellungen -> Verschlüsselung von Chat-Protokolle

Chat-Protokolle werden verschlüsselt gespeichert. Berater*innen müssen also **vor Ihrem allerersten Chattermin** ein Passwort zur Protokoll-Entschlüsselung festlegen. Ohne dieses Passwort können Chat-Protokolle nicht abgerufen werden.

Bitte legen Sie in den Einstellungen ein Passwort fest.

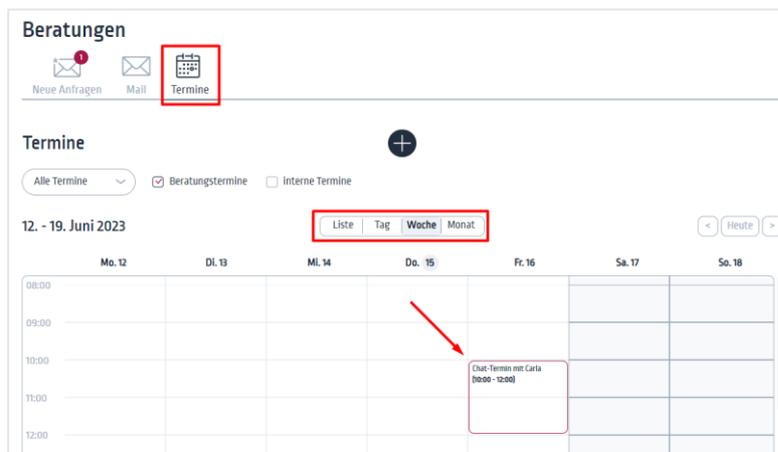
<h3>Chat-Verschlüsselung</h3> <p>Legen Sie hier Ihr Passwort für die Verschlüsselung der Chatprotokolle fest oder vergeben Sie sich ein neues Passwort.</p>	<h3>Protokollverschlüsselung</h3> <p>Sie haben noch keine Protokoll-Verschlüsselung aktiviert. Diese benötigen Sie um im Chat ein Protokoll anfertigen zu können.</p> <p>Geben Sie ein Kennwort an mit dem Ihre Verschlüsselung abgesichert ist. Dieses Kennwort bewahren Sie bitte gut auf, da Sie ohne dieses Kennwort keine Chat-Protokolle einsehen können. Das Kennwort kann zur Sicherheit der Protokolle nicht wiederhergestellt werden!</p> <p>Passwort ⓘ</p> <input type="password"/> <p>Wiederholung</p> <input type="password"/> <p>Verschlüsselung aktivieren</p>
---	---

3. Chattermin betreten

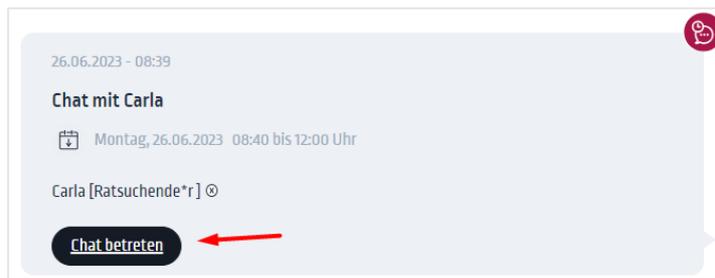
3.1. Chattermin in der Anwendung finden

Chattermine sind an mehrere Stellen in der Anwendung eingetragen:

- 1: Aus der persönlichen Kalender-Ansicht können die Nutzer*innen sehen, welche Termine zur Verfügung stehen bzw. eingeplant sind. Dort können sowohl persönliche Termine zwischen Berater(n) und Ratsuchenden(-Gruppen) als auch offene Termine zu finden sein.



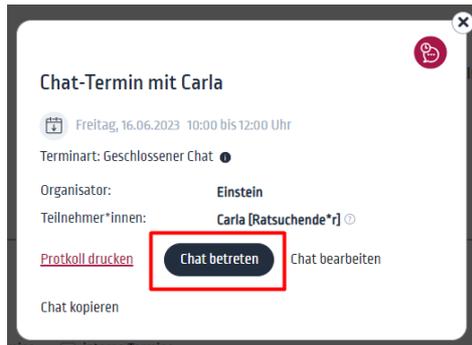
- 2: Persönliche Termine mit Einladung können auch aus dem Mail-Beratungsverlauf geöffnet werden.



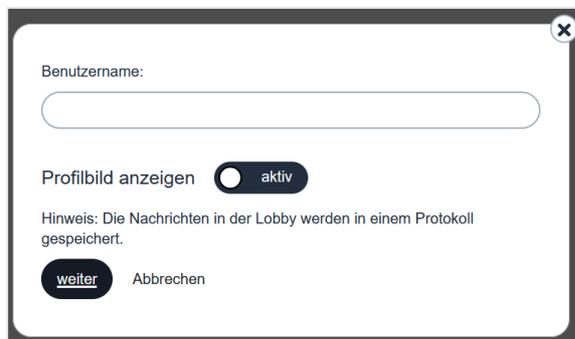
- 3: Offene Termine können auch aus dem öffentlichen Kalender der Beratungsstelle angetreten werden. Dort stehen allerdings nur alle offene Termine, die jeder/jede zugänglich sind (also auch für externe Interessenten, die nicht in der Beratung sind) und keine persönliche Termine mit Einladung.

3.2. Chattermin betreten

Wählen Sie einen Termin aus und klicken Sie auf *Chat betreten*

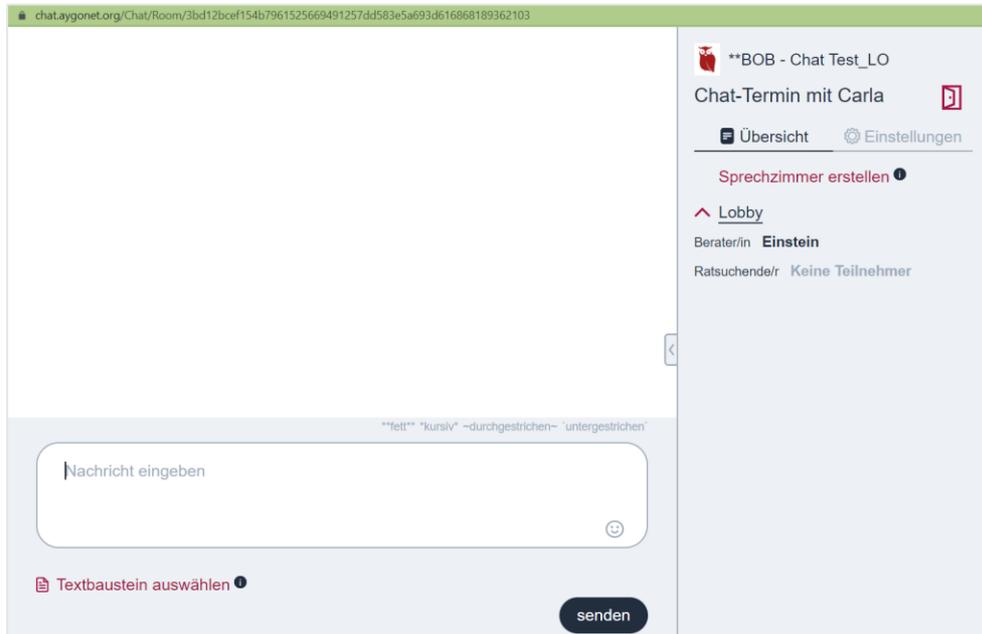


- Berater*innen betreten direkt die Chatberatung.
- Ratsuchenden müssen beim Betreten der Chatberatung in einem Zwischenschritt einige Optionen auswählen.

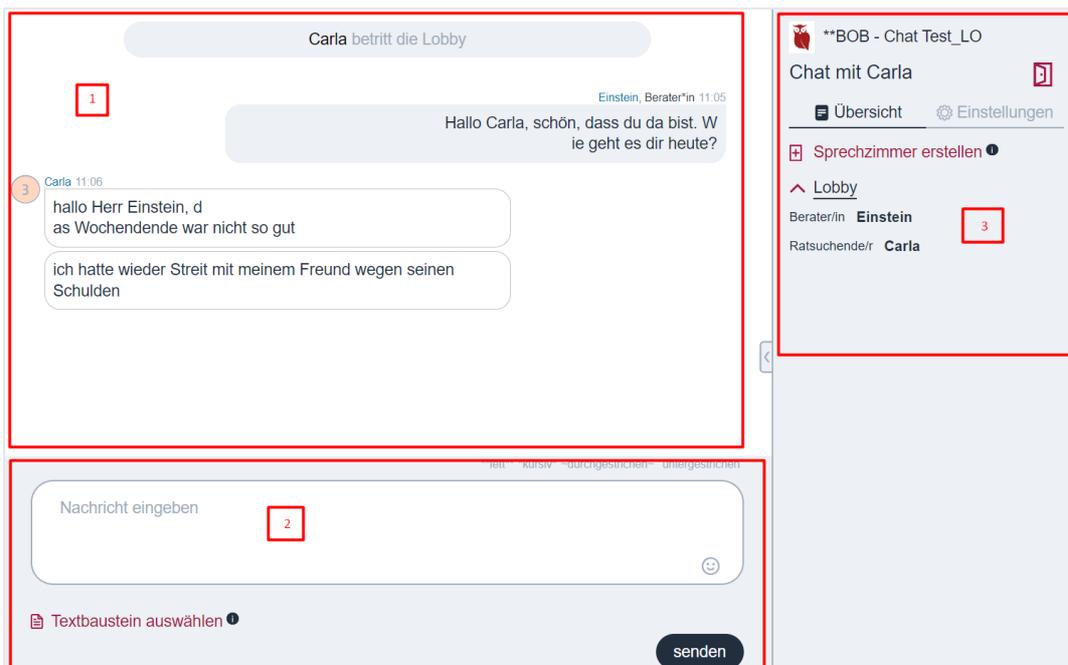


Beim Betreten des Chats, befinden sich alle Teilnehmer automatisch im Bereich der Lobby. ([Mehr dazu in diesem Abschnitt](#))

Notabene: je nach Termin-Einstellungen, müssen manche Termine vor Betreten gebucht werden. Mehr dazu in unserem Handbuch für die Termin-Verwaltung



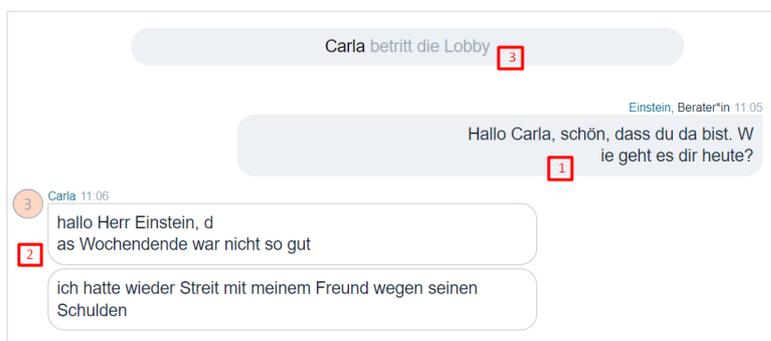
4. Das Chat Fenster



Das Chat-Fenster gliedert sich in 3 Hauptbereiche:

- (1) Bereich des Gesprächsverlaufs
- (2) Editier-Bereich
- (3) Verwaltungsbereich

4.1. Gesprächsverlauf



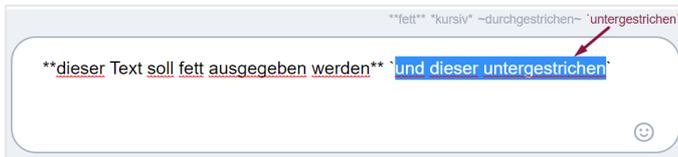
- (1) Die eigenen Nachrichten sind immer rechts eingerückt und auf grauem Hintergrund.
- (2) Links befinden sich die Nachrichten aller anderen Teilnehmenden auf weißem Hintergrund
- (3) Änderungs- und Status-Hinweise werden mittig angezeigt.

4.2. Editierbereich



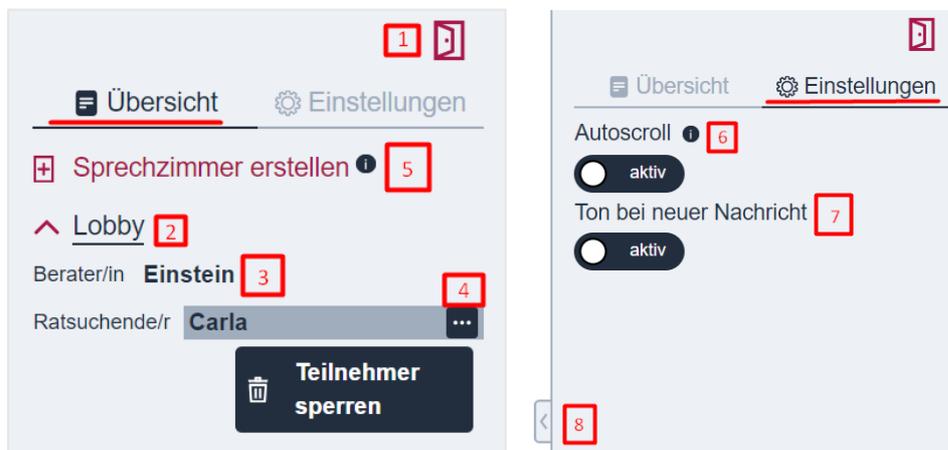
- (1) Das ist der Schreibeditor für Ihre Chat-Nachrichten. Mit SHIFT+Enter kann eine neue Zeile erzeugt werden
- (2) Emojis können bei Klick auf dem Icon zum Text hinzugefügt werden.

- (3) kleine Formatierungen können entweder händisch eingegeben werden oder Sie markieren Textbereiche und klicken anschließend auf die gewünschte Textformatierung.



- (4) Textbausteine – wenn welche für die Chatberatung angelegt worden sind – können über das Menü hinzugefügt.
Konfigurationsabhängig können auch Dateien angehängt werden.
- (5) Nachrichten können entweder über das *Senden*-Button oder mit der Enter-Taste abgeschickt werden.

4.3. Verwaltungsbereich



- (1) Chatraum verlassen
- (2) Liste der offenen Räume
- (3) Liste der Teilnehmenden pro Raum
- (4) Option zum Teilnehmer sperren. Danach kann der Teilnehmenden den Chattermin nicht mehr betreten.
- (5) Sprechzimmer erstellen: eine neue Zusatzraum für persönliche Gespräche erstellen.

- (6) Autoscroll-Option: ist der Autoscroll aktiviert, wird automatisch die aktuell letzte Nachricht angezeigt. Um zu einem früheren Beitrag scrollen zu können, müssen Sie den Autoscroll vorher deaktivieren.
- (7) Ton-Einstellungen anpassen
- (8) Verwaltungsbereich ein- bzw. ausklappen. Hiermit kann Platz für den Gesprächsverlauf gewonnen werden.



Ob ein/eine Ratsuchende*r gerade am Tippen ist, können die Berater*innen über die animierten Punkten hinter den Ratsuchenden-Namen sehen.

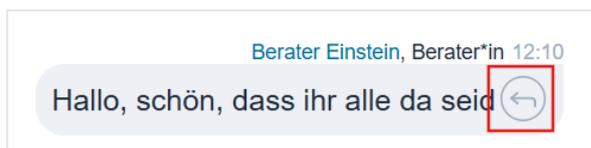


5. Funktionen

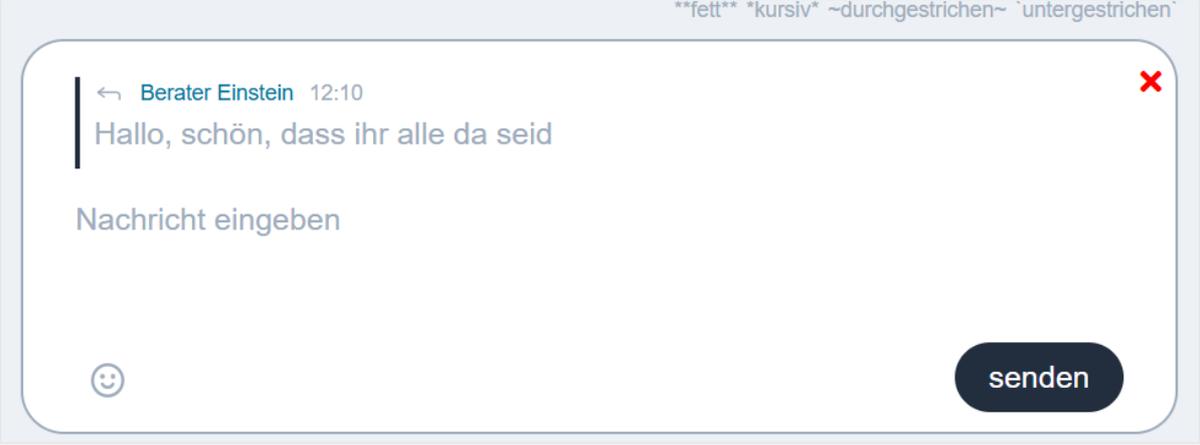
5.1. Zitieren / Antworten

Sie können eine bestimmte Nachricht zitieren bzw. beantworten.

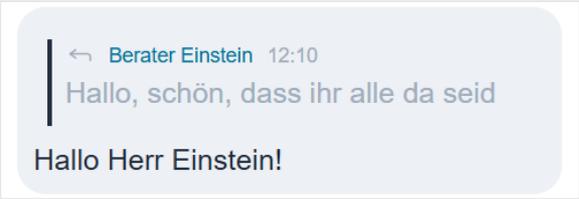
Gehen Sie hierfür zu der Nachricht, die Sie zitieren möchten. Sobald Ihr Mauscursor auf der Nachricht ist, wird ein Pfeil sichtbar. Klicken Sie darauf.



Sie können anschließend im Editierbereich Ihre Antwort zu der Nachricht schreiben.



Im Gesprächsverlauf wird diese neue Nachricht als Antwort gekennzeichnet.



5.2. Flüstern / Private Nachricht

Wenn diese Funktion in der Verwaltung der Beratungsstelle aktiviert wurde, können private Nachrichten an einzelne Teilnehmer verschickt werden („Flüstern“).

Je nach Konfiguration und Rechtevergabe können diese Nachrichten ausgetauscht werden:

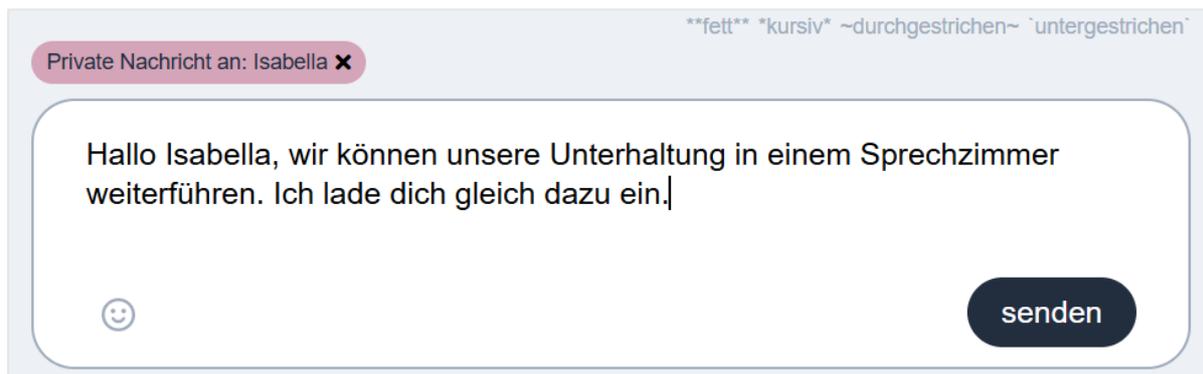
- Ausschließlich von Berater*in zu Berater*in
- Von Berater*in zu Ratsuchenden
- Von Ratsuchenden zu Berater*in
- Oder sogar Ratsuchende unter sich.

Die Rechtevergabe erfolgt über die Administrator*innen.

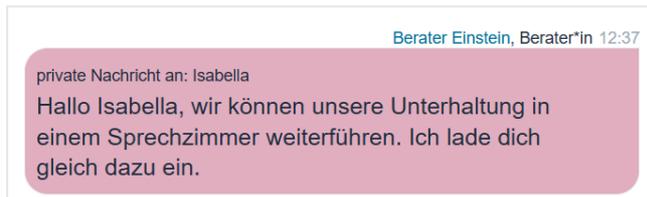
Suchen Sie in der Teilnehmerliste die Person, der Sie eine Privatnachricht schicken möchten. Klicken Sie auf die 3 Punkte und wählen Sie das Menü *Private Nachricht senden* aus.



Sie können anschließend im Editierbereich eine Privatnachricht schreiben.



Private Nachrichten werden im Gesprächsverlauf rot angezeigt und sind nur von der ausgewählten Person sichtbar (hier beispielhaft Berater Einstein und Isabella).



Beim Klick auf das Kreuz im Editierbereich verlassen Sie den Flüstermodus. Alle weiteren Nachrichten gehen wieder an alle Chat-Teilnehmer*innen.



6. Individuelles Sprechzimmer

Es gibt 2 Raumarten in der Chatberatung:

1. **Die Lobby:** beim Betreten des Chattermines landen alle Teilnehmer automatisch in der „Lobby“. Je nach Termin-Art können sich also mehrere Personen/Gruppen dort befinden und die Lobby könnte als halb öffentlicher Raum angesehen werden. Chat-Gespräche aus der Lobby werden standardmäßig mitprotokolliert.
2. **Sprechzimmer:** um einen vertraulicheren Raum für persönliche Gespräche zu ermöglichen, können Berater*innen Sprechzimmer erstellen und sich dort mit ausgewählten Ratsuchenden zurückziehen. Die Protokollierung ist im Sprechzimmer optional. Mehr dazu im nächsten Abschnitt.

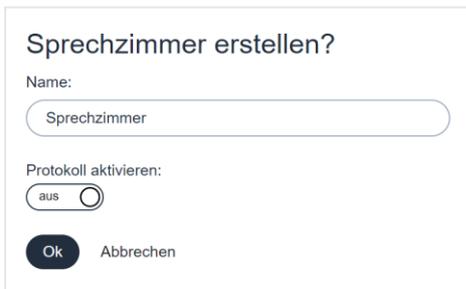
6.1. Sprechzimmer erstellen

Um vertrauliche Gespräche zu ermöglichen oder Protokollierung zu verhindern, können Berater*innen Sprechzimmer erstellen.

- Klicken Sie im Verwaltungsbereich auf *Sprechzimmer erstellen*



- Geben Sie einen Sprechzimmername und aktivieren Sie, wenn gewünscht, die Protokollierung des Gesprächs.
- Klicken Sie auf OK, um das Sprechzimmer zu erstellen

The dialog box is titled 'Sprechzimmer erstellen?'. It contains a 'Name:' label followed by a text input field containing the word 'Sprechzimmer'. Below this is a 'Protokoll aktivieren:' label with a radio button labeled 'aus' (off). At the bottom, there are two buttons: 'Ok' and 'Abbrechen'.

6.2. Ratsuchenden in ein Sprechzimmer reinholen

Im Verwaltungsbereich können die Berater*innen durchgehend sehen, wo jede/r einzelne Teilnehmer*in sich gerade befinden.

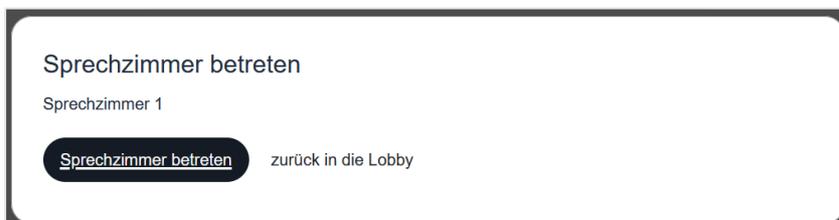
Hier unten: Carla ist immer noch in der Lobby (und dort ist kein Berater mehr). Berater Einstein ist noch allein im Sprechzimmer.

- Um ein/eine (oder mehrere) Ratsuchenden in ein Sprechzimmer reinzuholen, klickt der/die Berater*in auf dem (+)Zeichen hinter dem Namen.



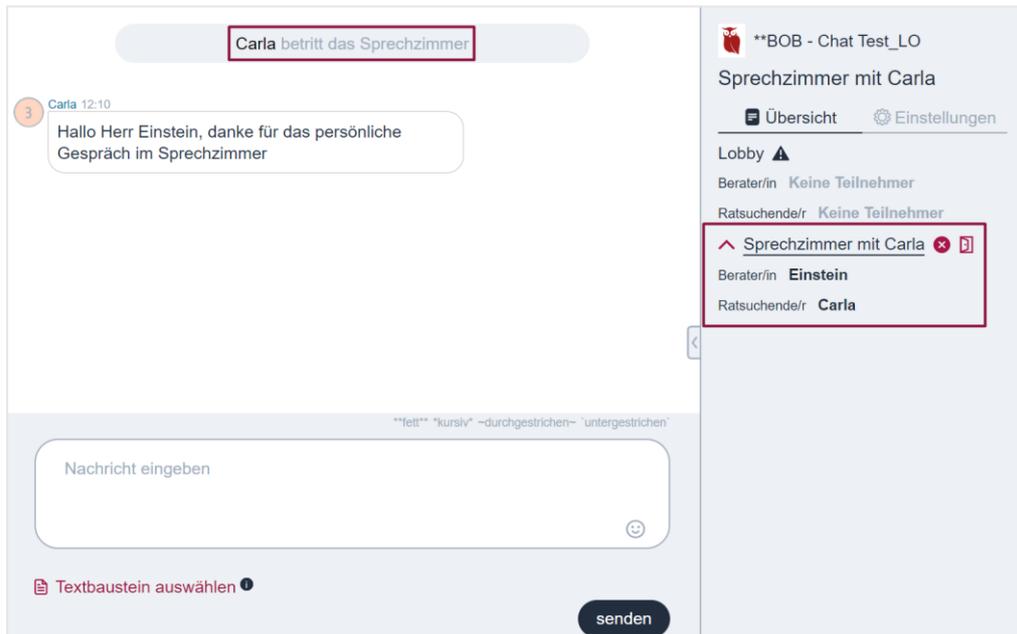
Notieren Sie: Ratsuchenden können nicht aktiv ein Sprechzimmer betreten.

Auf Ratsuchenden-Seite muss die Einladung zum Sprechzimmer-Gespräch angenommen werden. Der/die Ratsuchende kann die Einladung auch ausschlagen.



- Ist die Protokollierung des Gesprächs schon beim Erstellen des Sprechzimmers aktiviert worden, muss den/die Ratsuchende diese akzeptieren, um das Sprechzimmer zu betreten - kann aber nachträglich noch die Protokollierung widerrufen. Mehr dazu im [nächsten Abschnitt](#) [Protokollierung](#).

Beim Klick auf dem Button betritt der/die Ratsuchende das Gesprächszimmer und der Chat kann beginnen.



6.3. Sperrung des Schreibbereichs für Ratsuchenden

Ist kein/keine Berater*in mehr in einem Raum (Lobby oder Sprechzimmern) anwesend - weil noch nicht anwesend im Termin oder in Sprechzimmern beschäftigt -, wird der Editierbereich bei den Ratsuchenden gesperrt und die Kommunikation unterbrochen, bis ein/eine Berater*in wieder in einem Chatraumanwesend ist. Diese Maßnahme soll verhindern, dass Ratsuchenden ohne Moderation untereinander kommunizieren können.



Notieren Sie: Ist kein/keine Berater*in mehr in der Lobby, wird ein entsprechender Hinweis im Verwaltungsbereich des Beraters /der Beraterin ausgegeben.



6.4. Sprechzimmer verlassen

Berater*innen können jederzeit ein Sprechzimmer verlassen ohne dieses zu schließen und somit wenn nötig zwischen Lobby und Sprechzimmern hin und her wandern.

Beim Klick auf dem Symbol *Sprechzimmer verlassen* landet der/die Berater*in zurück in der Lobby und kann dort verweilen oder ein anderes Sprechzimmer betreten.



Notabene: war der/die Berater allein im Sprechzimmer, wird dieses automatisch zugemacht

6.5. Sprechzimmer schließen

Allein Berater*innen können ein Sprechzimmer schließen. Beim Klick auf dem Symbol *Raum schließen* wird ein Sprechzimmer geschlossen und alle Teilnehmenden automatisch in die Lobby mitgenommen.



7. Protokollierung



Chat-Protokolle werden verschlüsselt gespeichert. Berater*innen müssen also **vor Ihrem allerersten Chattermin** ein Passwort zur Protokoll-Entschlüsselung festlegen. Ohne dieses Passwort können Chat-Protokolle nicht abgerufen werden. [Mehr dazu in diesem Abschnitt.](#)

7.1. Protokollierung in der Lobby

In der Lobby werden Gesprächsverläufe automatisch protokolliert. Ein entsprechender Hinweis wird allen Ratsuchenden vor Betreten des Chatraums angezeigt.



Sollte ein/eine Ratsuchende keine Protokollierung des Gesprächs wünschen, muss der/die Berater*in ein Sprechzimmer erstellen und sich dort mit dem/der Ratsuchenden zurückziehen. Im Sprechzimmer kann der/die Ratsuchenden die Protokollierung anschließend verweigern und verhindern. Dies geht nicht aus der Lobby

7.2. Protokollierung im Sprechzimmer

Im Sprechzimmer ist die Protokollierung standardmäßig deaktiviert.

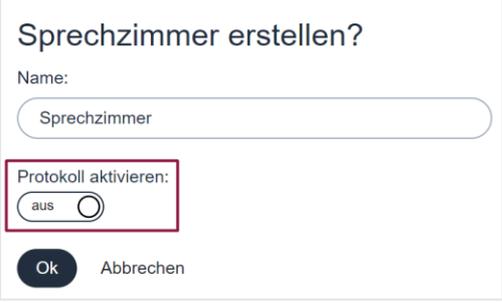
Hinweis: Es ist möglich, die Protokollierung im Sprechzimmer ohne Zustimmung der Ratsuchenden zu erzwingen, diese Einstellung muss aber in der Verwaltung der Beratungsstelle von den Adminsitrator*innen aktiviert werden.

7.2.1. Protokollierung aktivieren

Anders als in der Lobby, wo die Protokollierung automatisch im Hintergrund läuft, kann eine Protokollierung im Sprechzimmer optional von dem/der Berater*in aktiviert werden und muss ausdrücklich von allen anwesenden Ratsuchenden im Sprechzimmer zugestimmt werden. Gibt ein/eine der anwesenden Ratsuchenden seine/ihre Zustimmung nicht oder widerruft diese, findet keine Protokollierung statt (mehr dazu im Abschnitt [Widerruf der Protokollierung](#))

Berater können die Protokollierung im Sprechzimmer aktivieren:

- Beim Erstellen eines Sprechzimmers



Sprechzimmer erstellen?

Name:
Sprechzimmer

Protokoll aktivieren:
aus

Ok Abbrechen

- Im Verwaltungsbereich des Chatfensters unter den Einstellungen



7.2.2. Annahme der Protokollierung seitens des/der Ratsuchenden

Ratsuchenden im Sprechzimmer können die Protokollierung annehmen

- beim Betreten des Sprechzimmers, wenn die Option initial aktiviert wurde



Sprechzimmer betreten

Sprechzimmer mit Carla

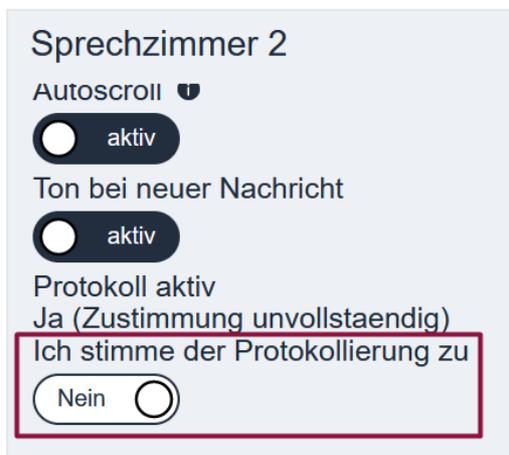
ja, gerne mit Protokoll zurück in die Lobby

- Während der Chat-Beratung, wenn die Option vom dem/der Berater*in zwischendurch aktiviert wurde



7.2.3. Widerruf der Protokollierung seitens des/der Ratsuchenden

Ratsuchende können Ihre Zustimmung zur Protokollierung jederzeit während der Chatberatung in den Einstellungen widerrufen.



Hat mindestens einen/eine der im Sprechzimmer anwesenden Ratsuchenden seine/ihre Zustimmung nicht gegeben oder widerrufen, findet keine Protokollierung des Chat-Gesprächs statt bzw. wird kein Protokoll – auch kein anteiliges - gespeichert.

Ein entsprechender Hinweis wird im Chatverlauf-Fenster angezeigt

Carla hat die Protokollierung abgelehnt.
 Das Protokoll ist **deaktiviert**.

7.3. Zugriff auf die Protokolle

- Protokolle können nach einer Chatberatung über den Termin-Listenansicht abgerufen werden

Chat mit Carla

Montag, 26.06.2023 08:45 bis 09:00 Uhr

Terminart: Termin mit Einladung

Protokoll drucken Chat kopieren

Organisator: Einstein

Teilnehmer*innen: Carla [Ratsuchende*] ©

- Neben dem Protokoll aus der Lobby können auch Protokolle aus den Sprechzimmern (vorausgesetzt ist die Zustimmung der Ratsuchenden) gelesen werden.

Protokoll



Neue Anfragen



Mail



Termine

Protokolle für: Chat mit Carla

Es liegen folgende Protokolle vor:

<u>Lobby</u>	8 Nachrichten	PDF erzeugen	Löschen
<u>mit Carla</u>	5 Nachrichten	###PDFERZEUGEN###	Löschen

Alle Protokolle löschen

- Beim Klick auf dem Link müssen Sie zuerst Ihr vorher festgelegtes Passwort zur Protokoll-Entschlüsselung angeben ([mehr dazu in diesem Abschnitt](#)).

Protokoll für: Chat mit Carla

Chatprotokoll

Sie haben zuvor ein Kennwort zur Protokoll-Entschlüsselung in Ihren Einstellungen angelegt.
Dieses benötigen Sie nun, um das Protokoll zu erzeugen.

Bitte geben Sie ihr Passwort ein

Passwort

Protokoll-PDF erstellen

- Anschließend kann das Protokoll direkt im Fenster gelesen werden oder gedruckt bzw. als PDF gespeichert werden.

Chatprotokoll

Sie haben zuvor ein Kennwort zur Protokoll-Entschlüsselung in Ihren Einstellungen angelegt.
Dieses benötigen Sie nun, um das Protokoll zu erzeugen.

Protokoll drucken

Chat-Protokoll für:

{"8ba64c12e2444d9113442318218e73c5e735f87d3516642919479585": "hvABVjrkyB5i

Datum: 26.06.2023, ab: 08:45 Uhr

08:48: Einstein

Hallo Carla,

08:48: Einstein

wie geht es dir heute?

08:48: Carla

Hallo Herr Einstein

08:48: Carla

nicht so gut

08:50: Carla

das Wochenende war stressig und anstrengend. Ich hatte wieder Streit mit meinem Partner über seine Schulden.

08:50: Carla

Ich bin ein bisschen ratlos gerade

8.Index

Annahme der Protokollierung seitens des/der Ratsuchenden 22
Chat Fenster - Bereich Gesprächsverlauf 9
Chat Fenster - Editierbereich 10
Chat Fenster - Verwaltungsbereich 10
Chatberatung 15
Chattermin betreten 6
Chattermin in der Anwendung finden 6
Einladung zum Sprechzimmer-Gespräch annehmen 17
Flüstern 13
Lobby 15
Passwort für die Protokoll-Entschlüsselung festlegen 5
Private Nachricht 13
Protokollierung 20
Protokollierung aktivieren 21
Protokollierung im Sprechzimmer 21
Protokollierung in der Lobby 21
Ratsuchenden in ein Sprechzimmer reinholen 16
Sperrung des Schreibbereichs für Ratsuchenden 18
Sprechzimmer 15
Sprechzimmer erstellen 15
Sprechzimmer schließen 20
Sprechzimmer verlassen 19
Termin im Mail-Beratungsverlauf 6
Termin im öffentlichen Kalender 7
Termin im persönlichen Kalender 6
Widerruf der Protokollierung seitens des/der Ratsuchenden 23
Zitieren 12
Zugriff auf die Protokolle 24