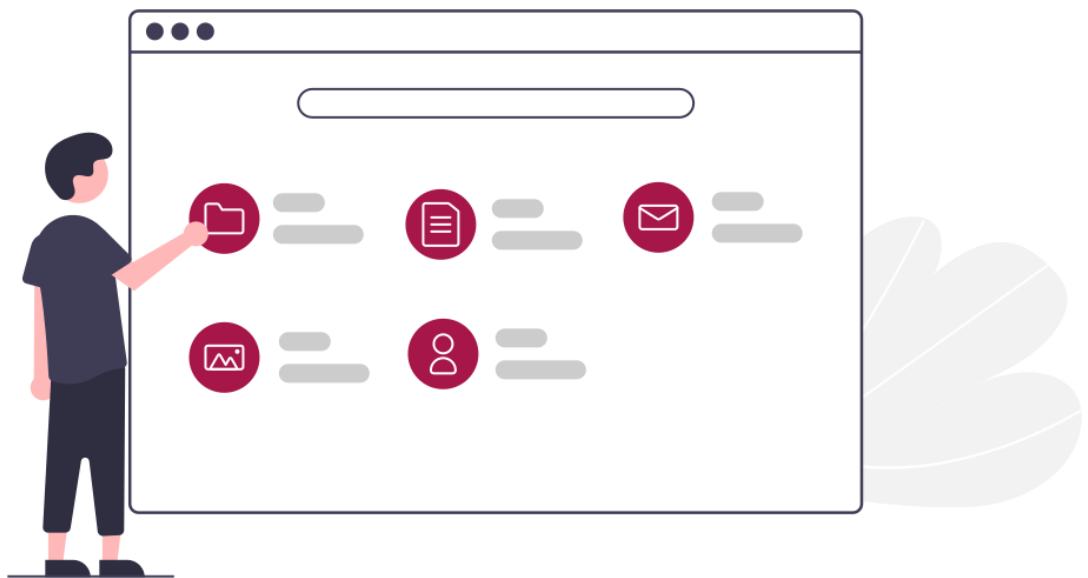


Handbuch für die Verwaltung der Beratungsstelle



Inhalt

1. Einleitung	6
2. Grundkonfiguration Ihrer Beratungsstelle	6
2.1. Start-, Login- und Registrierungseiten konfigurieren.....	7
2.2. Titel, Logos und Hintergrundbild ändern	7
2.3. Auswahl des Profilbilder-Sets	8
2.4. Sprachen-Verwaltung	8
2.5. Öffentliche Texte einpflegen.....	9
2.5.1. Sprachvariante der Beschreibungstexte anlegen.....	10
2.6. Nachrichtenkatgorien für Teamberatungsstellen	11
2.7. Erstanfragen und Ratsuchenden-Kommunikation.....	12
2.7.1. System-Benachrichtigung bei Erstanfrage	12
2.7.2. Zeiten für den Berater*innen-Mailversand einschränken	13
2.7.3. Notausstieg für Ratsuchende scharfschalten	13
2.7.4. Willkommensnachricht einstellen	14
2.7.5. Automatischer Kontakt	15
2.7.6. Anfrage direkt starten	16
2.7.7. Bildschirmmitteilung.....	16

2.8.	Chat- und Terminmodul	17
2.8.1.	Chatprotokolle immer aktiv	17
2.8.2.	Flüstern im Chat aktiv	17
2.8.3.	Hotline-Modus aktivieren	18
2.8.4.	Link zur öffentlichen Terminseite	19
2.9.	Dienstplanmodul.....	19
2.9.1.	Attribute.....	19
2.9.2.	Mailbenachrichtigung bei mangelnder Bedarfsdeckung.....	20
2.10.	Verfügbarkeit Ihrer Beratungsstelle steuern: Ausfall-Meldung und Sperre	21
2.11.	Kontaktdaten der Beratungsstelle	22
2.11.1.	Anschrift, Kontaktdaten und weitere Kontaktdaten	22
2.11.2.	Signatur	22
2.12.	URLs der Beratungsstelle	22
3.	Sicherheit und Registrierung	25
3.1.	Ratsuchenden-Daten bei Inaktivität löschen	25
3.2.	Registrierungsprozess.....	25
3.2.1.	E-Mail-Adresse bei Registrierung abfragen.....	25
3.2.2.	PLZ-Filter verwenden	27
3.2.3.	Registrierungscode verwenden.....	28

3.2.4. Einmal-Code-Registrierung.....	29
3.3. Rechte der Ratsuchenden.....	30
3.3.1. Option anonyme Beratung aktiviert.....	30
3.3.2. Option anonyme Beratung deaktiviert.....	31
3.3.3. Ratsuchende dürfen Dateien anhängen.....	32
3.4. Rechte der Berater*innen	33
3.4.1. Kontingente für Berater*innen und die Beratungsstelle	33
3.4.2. Berater*in darf eigene Zugangsdaten selber ändern.....	34
3.4.3. Berater*in darf Profilbild hochladen.....	34
3.4.4. Berater*in darf Dateien anhängen	34
3.4.5. Berater*in darf Kontaktdaten hinterlegen	35
3.4.6. „Nachricht gelesen“ anzeigen.....	35
3.4.7. Anwesenheiten anderer Berater*innen anzeigen	36
4. Rechtliches.....	36
4.1. Nutzungsbedingungen.....	36
4.2. Datenschutzhinweise	37
4.3. Impressum.....	38
4.4. Erklärung zur Barrierearmut	39
5. Beratungsstellen Textbausteine	39

6. Nutzer*innen und Gruppen	41
6.1. Beratungsstellen-Administrator*innen	41
6.1.1. Administratoren*innen neu anlegen	42
6.2. Berater*innen anlegen und verwalten.....	44
6.2.1. Berater*innen neu anlegen.....	44
6.2.2. Berater*in-Rolle auswählen	45
6.2.3. Supervisor-Rolle vergeben.....	46
6.2.4. Verfügbarkeit von Modulen einschränken	47
7. Benutzer*innen löschen.....	47
7.1. Administratoren*innen löschen.....	47
7.2. Berater*in löschen	48
7.3. Ratsuchende löschen	49
8. Freigabe für Datei-Anhänge erteilen	50
8.1. Freigabe Datei-Anhang für Berater*in erteilen	50
8.2. Freigabe Datei-Anhang für Ratsuchende	51
9. Berater*in-Zuordnung ändern	52
10. Interne Gruppen	53

1. Einleitung

In diesem Handbuch beschreiben wir die Grundkonfiguration der Beratungsstelle.

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

Zusätzliche Erläuterungen finden Sie auch überall in unserem Beratungstool in den kleinen Info-Boxen.



Bitte schauen Sie auch in unseren weiteren Manuals nach:

- **Handbuch für die Profil-Verwaltung:** wenn es um Login, Passwörter und Verwaltung der eigenen Daten geht.
- **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 Terminverwaltung:** Alle Infos zur Termin-Verwaltung für die Chat-Beratung.
- **Handbuch für die Chatberatung:** Alles rund um die Funktionalität der Chat-Beratung.

2. Grundkonfiguration Ihrer Beratungsstelle

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen



Sie können als Administrator*in jederzeit Einstellungen Ihrer Beratungsstelle überarbeiten und anpassen.



Denken Sie daran, Ihre Änderungen immer zu speichern!

2.1. Start-, Login- und Registrierungsseiten konfigurieren

2.2. Titel, Logos und Hintergrundbild ändern

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Allgemeines



Befolgen Sie auch die Anweisungen aus den Info-Texten.

Allgemeines

Bearbeiten Sie hier die Einstellungen der Beratungsstelle, wie Titel, Logo, Hintergrundbild und Sprachen.

Einstellungen

Beratungsstellen-Name * 

Bernd Demo-Vorlage

Logos und Bilder

Logo anzeigen 

☒ Ja

Logo 

 Bild hochladen

Kleines Logo 

 Bild hochladen

Hintergrundbild für Loginseite 

 Bild hochladen

Bitte beachten Sie die Infotexte

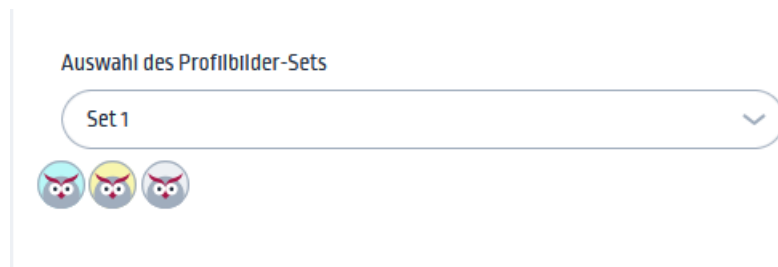
Der Name Ihrer Beratungsstelle hat keinen Einfluss auf die URL dieser.



Probleme beim Hochladen von Bildern? Schauen Sie in unseren FAQs auf unserer Webseite!

2.3. Auswahl des Profilbilder-Sets

An manchen Stellen verwenden wir kleine Icons, z.B vor den Namen von Nutzer*innen, wenn diese kein Profilbild hochgeladen haben. Hier können Sie das Set auswählen, das Ihnen am besten gefällt.



2.4. Sprachen-Verwaltung

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Allgemeines

Zusätzlich zum Standard Deutsch können Sie optional weitere Sprachen für Ihre Beratungsstelle hinzubuchen (kostenpflichtige Option). Dies können Fremdsprachen sein – zum Beispiel Englisch, Französisch... Dies können aber auch weitere Deutsch-Varianten sein – zum Beispiel *Deutsch du* (Ansprache im du-Form für eine jüngere Zielgruppe), oder *Deutsch sie* (nur Feminin-Ansprache).

In dem Fall sind alle Labels und Texte der Anwendung, die aus dem System kommen, in der gewählten Sprache oder Sprachvariante.

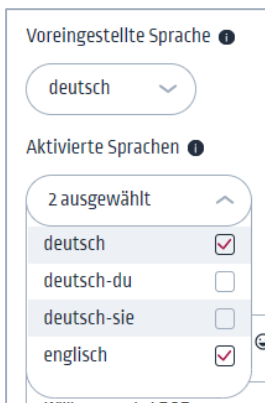


Beachten Sie: es handelt sich hier um die Menüs, Labels und (Info)Texte, die systemgesteuert in der Anwendung sichtbar sind und nicht um die von Administrator*innen oder Berater*innen editierten Texte

oder Beratungsnachrichten. Unsere Anwendung hat keine automatische Übersetzungsfunktion, erlaubt aber fremdsprachigen Ratsuchenden und Berater*innen die Nutzung und Bedienung der Anwendung in einer Fremdsprache oder einer gezielten Ansprache (du, sie) je nach Zielgruppe.

In der Verwaltung können Sie:

- Die voreingestellte Sprache festlegen: das ist die Sprache, die nach einem ersten Login vom System automatisch geladen wird.
- Die Auswahl der gebuchten Sprachen anpassen und/oder einschränken. Stehen mehrere aktivierten Sprachen zur Auswahl, können alle Benutzer (Administrator*innen, Berater*innen und Ratsuchende) nachträglich die von Administrator*innen voreingestellte Sprache ändern. Mehr dazu in unserem Handbuch für Profilverwaltung.



Die Sprachvarianten können auch direkt in dem Browserfenster mit der jeweiligen Erweiterung der Links angesteuert werden.

Z.B. <https://C03.aygonet.org/testberatungsstelle/onlineberatung/Login?Ing=en> für Englisch
oder <https://C03.aygonet.org/testberatungsstelle/onlineberatung/Login?Ing=fr> für Französisch.

2.5. Öffentliche Texte einpflegen

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Beschreibungstexte

Sie können hier kleine Eingangstexte für alle 3 (bzw. 4) öffentlich-erreichbaren Seiten im Texteditor einpflegen und formatieren:

- Für die allgemeine Startseite der Beratungsstelle
- Für die Login-Seite
- Für die Registrierungsseite
- Für die Terminseite, wenn die Chat- und/oder Video-Module aktiviert sind.

BOB

Willkommen bei BOB.
Wir beraten Bonner*innen rund um alle sozialen Themen - kostenlos, sicher und anonym
[Chats](#) 

! DEMO BERATUNGSSTELLE - KEINE ECHTE BERATUNG !

Wenn Sie sich registrieren wollen, dann klicken Sie bitte hier: [Registrieren](#)

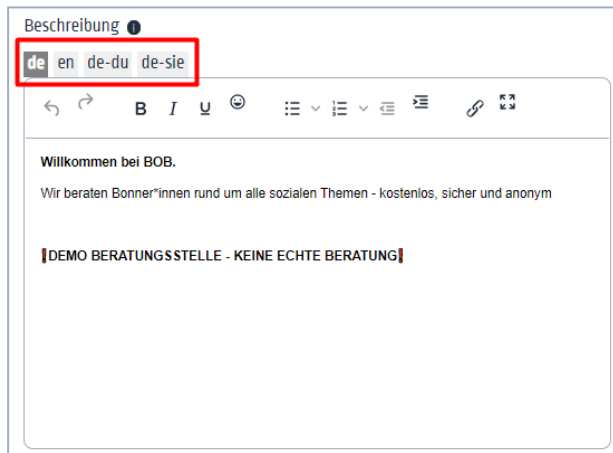
Sie haben bereits Zugangsdaten? Hier geht es zur Anmeldung: [Anmeldung](#)

Chattermine

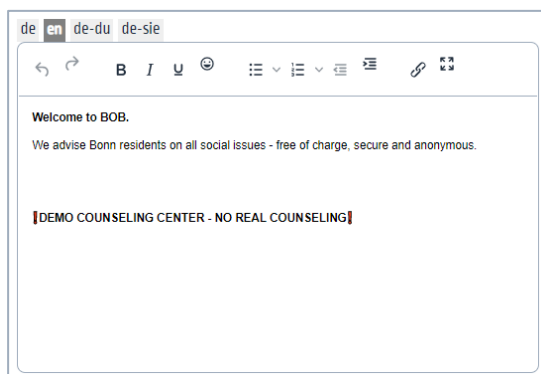
Willkommen bei BOB!
Wir bieten Bonner Bürgerinnen und Bürgern kostenlose, sichere und anonyme Beratung zu allen sozialen Themen an.
Auf dieser Seite finden Sie alle unsere Termine für Chat- und Videoberatungen. Wir freuen uns darauf, mit Ihnen in Kontakt zu treten!

2.5.1. Sprachvariante der Beschreibungstexte anlegen

Sind mehrere Sprachen in Ihrer Beratungsstelle aktiviert, können Sie auch die Beschreibungstexte in anderen Sprachen einpflegen.



Im Editor stehen Ihnen in den Reitern die gebuchten und aktivierten Sprachen zur Auswahl. Klicken Sie auf die zu bearbeitende Sprache und pflegen Sie Ihren Übersetzungstext ein.



2.6. Nachrichtenkatgorien für Teamberatungsstellen

In einer Teamberatungsstelle können alle Berater*innen gemeinsame Markierungen für Mailnachrichten nutzen, die hier definiert werden können. Geben Sie die Option frei und pflegen Sie die Bezeichnungen der drei Markierungsoptionen ein.



Diese Funktion steht nur in Teamberatungsstellen zur Verfügung.

Nachrichtenkategorien für Teamberatungsstellen

Hier können für alle Berater*innen einer Teamberatungsstelle gemeinsame Nachrichtenkategorien gepflegt werden.

Gemeinsame Kategorien für eine Teamberatungsstelle

Kategorien ein- bzw. ausschalten

☒ Ja







Speichern

2.7. Erstanfragen und Ratsuchenden-Kommunikation

2.7.1. System-Benachrichtigung bei Erstanfrage

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Erstanfragen und Ratsuchenden-Kommunikation

Hat sich eine*n Ratsuchende*n neu registriert und eine Erstanfrage gestellt, geht eine automatische Benachrichtigung an die E-Mail-Adresse(n), die hier eingetragen werden. Es können mehrere E-Mail-Adressen kommagetrennt angegeben werden.

System-Benachrichtigung bei Erstanfrage

Tragen Sie hier die E-Mail-Adresse/n ein, die über Erstanfragen von Ratsuchenden informiert werden sollen.

E-Mail-Adresse



Diese automatische Benachrichtigung wird erst verschickt, wenn der/die neue Ratsuchende*r eine Erstanfrage stellt. Wird eine Registrierung durchgeführt aber keine Anfrage gestellt, wird niemand benachrichtigt.

2.7.2. Zeiten für den Berater*innen-Mailversand einschränken

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Erstanfragen und Ratsuchenden-Kommunikation

Folgen Sie auch den Anweisungen aus den Info-Texten.

Zeiten für den Mailversand einschränken

Mailnachrichten von Berater*innen nur innerhalb eines definierten Zeitraumes senden. 1

☒ Ja 1

von 8 bis 18

Sie können optional festlegen, dass Berater*innen-Mailnachrichten nur innerhalb eines definierten Zeitraumes versenden dürfen. Alle Berater*innen-Mails, die außerhalb dieses Zeitraums geschrieben und versendet werden, bleiben auf unseren Servern und werden erst mit Beginn des nächsten definierten Zeitraumes zugestellt.

Ist diese Option aktiviert (ja), müssen Sie noch die Anfangs- und Endzeit definieren.

2.7.3. Notausstieg für Ratsuchende scharfschalten

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Erstanfragen und Ratsuchenden-Kommunikation

Folgen Sie auch den Anweisungen aus den Info-Texten.



Der Notausstiegslink erlaubt einem/einer Ratsuchenden, das Beratungstool in einer bedrohlichen Situation mit einem Klick schnell und sicher zu verlassen.

Es gibt drei Optionen:

- Notausstieg aus.
- Notausstieg für alle an. Wenn Sie diese Option aktivieren, müssen Sie in einem zweiten Schritt noch eine Notausstiegs-URL angeben. Zu dieser URL werden alle Ratsuchenden nach dem Ausloggen automatisch weitergeleitet.
- Notausstieg für alle an mit Möglichkeit für alle Ratsuchenden, eine eigene Weiterleitungs-URL einzugeben.

2.7.4. Willkommensnachricht einstellen

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Erstanfragen und Ratsuchenden-Kommunikation

Sie können eine kleine Willkommensnachricht für neuregistrierte Ratsuchende der Beratungsstelle vorbereiten und aktivieren. Dies kann auf Beratungsstellen-Ebene (Administratoren*innen), aber auch auf Abteilungs- oder Berater-Ebene passieren.

Dieser Text wird nach der Registrierung beim Start einer Beratung angezeigt und kann den Ratsuchenden verdeutlichen, was das Aufgabengebiet der Beratungsstelle/Abteilung ist. Sie können den Ratsuchenden auch sonst hilfreiche Informationen mitteilen.

Beratungen



Mall

Beratung starten

Legen Sie zunächst die Abteilung fest und stellen Sie dann Ihre Beratungsanfrage.

BOB - Vorlage Demo November-Prelaunch

Willkommen bei BOB.
Wir beraten Bonner*Innen rund um alle sozialen Themen - kostenlos, sicher und anonym

DEMO BERATUNGSSTELLE - KEINE ECHTE BERATUNG

Bitte wählen Sie die Abteilung aus, die für Sie passend erscheint.

☐ Ausgewählt
Sozialberatung

☐ Ausgewählt
**Psychologische-
Teambberatung**

2.7.5. Automatischer Kontakt

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Erstanfragen und Ratsuchenden-Kommunikation

Hat sich ein*e neue*r Ratsuchende registriert aber keine Erstanfrage gestellt, kann eine Nachfass- bzw. Ermutigungsnachricht seitens der Beratungsstelle automatisch verschickt werden.

Aktivieren Sie zuerst die Option und füllen Sie die neu-erscheinenden Felder

- Bezeichnung des Absenders
- Tagesfrist
- Nachrichtstext

Automatischer Kontakt

Automatische Nachricht versenden, wenn Ratsuchende keine Anfragen geschrieben haben

Ja

Bezeichnung des Absenders ⓘ

Ihr Beratungsteam

Frist in Tagen bis zum Versenden der Nachricht ⓘ

3

Text der Nachricht ⓘ

AA

de

↶

↷

B

I

U

😊

☰

☰

☰

☰

🔗

📎

2.7.6. Anfrage direkt starten

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Erstanfragen und Ratsuchenden-Kommunikation

Anfrage direkt starten

Ratsuchende werden direkt zur Erstanfrage-Maske geführt. 

Nein ☐

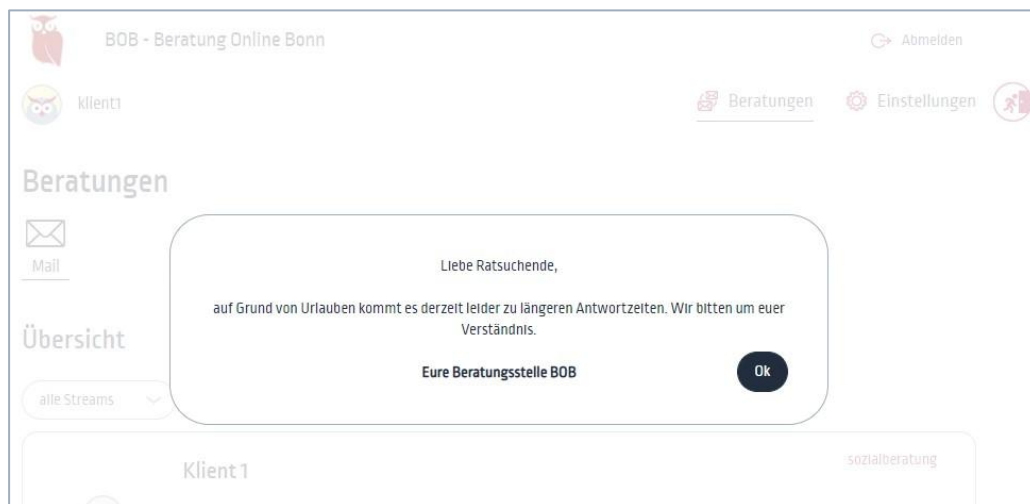
Wenn Sie diese Option aktivieren, gelangen Ratsuchende nach der Registrierung direkt zur Eingabemaske Ihrer ersten Mailanfrage und können dann direkt mit dem Schreiben beginnen. Für Beratungsstellen, deren Schwerpunkt die Mailberatung ist, sollte diese Option aktiviert werden.

2.7.7. Bildschirmmitteilung

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Erstanfragen und Ratsuchenden-Kommunikation

Folgen Sie auch den Anweisungen aus den Info-Texten.

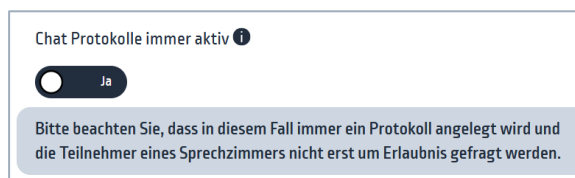
Dies ist ein temporärer Mitteilungstext, der allen Ratsuchenden (sowie auch Berater*innen und Administratoren*innen) direkt nach der Anmeldung in einem Overlay-Fenster angezeigt wird. Die Bildschirmmitteilung hat keine sonstigen Auswirkungen auf die Beratung und dient nur dem temporären Austausch von Informationen.



2.8. Chat- und Terminmodul

2.8.1. Chatprotokolle immer aktiv

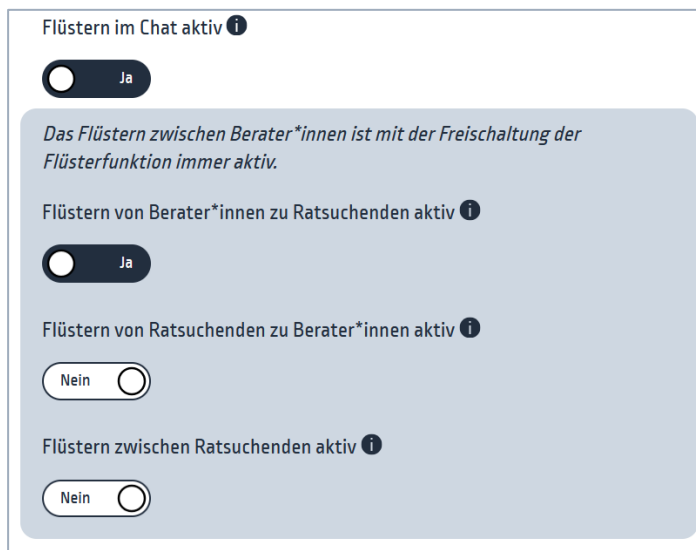
Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Chat- und Terminmodul



2.8.2. Flüstern im Chat aktiv

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Chat- und Terminmodul

Sie haben hier die Möglichkeit für die Chatkommunikation festzulegen, ob es eine Flüster-Funktion zwischen Teilnehmer*innen geben soll und wer flüstern darf. Flüstern bedeutet, dass nur der Absender und der Adressat einer Flüster-Nachricht diese lesen können. Die anderen Nutzer*innen des Chats können die Flüster-Nachricht nicht lesen.



Flüster im Chat aktiv ⓘ

☒ Ja

*Das Flüstern zwischen Berater*innen ist mit der Freischaltung der Flüsterfunktion immer aktiv.*

Flüster von Berater*innen zu Ratsuchenden aktiv ⓘ

☒ Ja

Flüster von Ratsuchenden zu Berater*innen aktiv ⓘ

☐ Nein

Flüster zwischen Ratsuchenden aktiv ⓘ

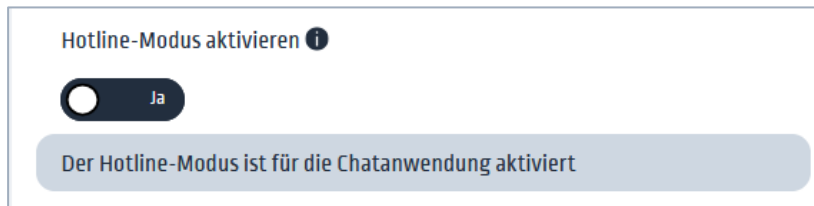
☐ Nein

2.8.3. Hotline-Modus aktivieren

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Chat- und Terminmodul

Im Hotline-Modus der Chatberatung, können Ratsuchende in der Lobby nicht erkennen, wer noch im Raum ist und niemals in der Lobby schreiben. Die Lobby ist also ein reines Wartezimmer. Die Beratung findet dann immer in einem Sprechzimmer statt.

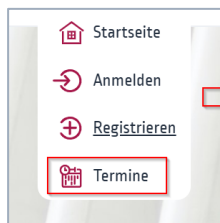
Aktivieren sie den Schalter entsprechend.



2.8.4. Link zur öffentlichen Terminseite

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Chat- und Terminmodul

Hier kann festgelegt werden, dass auf den Eingangsseiten der Beratungsstelle ein Link zu der öffentlichen Terminseite integriert werden soll:



2.9. Dienstplanmodul



Folgendes gilt nur bei Buchung des Zusatzmoduls Dienstplan.

2.9.1. Attribute

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Dienstplanmodul

In den Einstellungen können Sie Attribute hinterlegen, die den Berater*innen einer Schicht während der Planung mitgegeben werden können. So können Sie z.B. mit Moderator, Supervisor, Berater die Rollen in einer Chat-Schicht verteilen. Oder Berater*innen mit „2 Stunden“ und „4 Stunden“ die Möglichkeit geben die Beratungsdauer zu planen.

Tragen Sie dazu einfach je Zeile ein Attribut ein. Die Auswahl, finden Sie dann in der Terminerstellung. Jedem/Jeder Berater*in kann dort ein Attribut zugewiesen werden.

Einstellungen

Attribute

Attribut 1
Attribut 2
Attribut 3

Bitte pro Attribut eine Zeile verwenden!

Anschließend können Sie noch entscheiden, ob Berater*innen Ihre Attribute eigenständig anpassen dürfen. Ist dies deaktiviert, sind nur Administrator*innen in der Lage diese zu setzen und zu ändern.

Dürfen die Berater*innen die zugewiesenen Attribute verändern?

☐ Ja

2.9.2. Mailbenachrichtigung bei mangelnder Bedarfsdeckung

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Dienstplanmodul
Innerhalb der Terminpflege haben Sie die Möglichkeit den Bedarf für eine Schicht fest zu legen. Benötigen Sie also mindestens 3 Berater*innen in einer Schicht, kann dies entsprechend hinterlegt werden.

Ist der Bedarf nicht gedeckt, erhalten Sie eine visuelle Ausgabe am Termin und entsprechend Ihrer Einstellung eine Mail mit entsprechendem Hinweis. Ob und mit welchem Vorlauf diese Mail versendet werden soll, können Sie in folgender Option hinterlegen.

Soll eine Mailbenachrichtigung bei einer mangelnden Bedarfsdeckung versendet werden?

☐ Ja

Frist für das Versenden einer Mailbenachrichtigung ⓘ

3

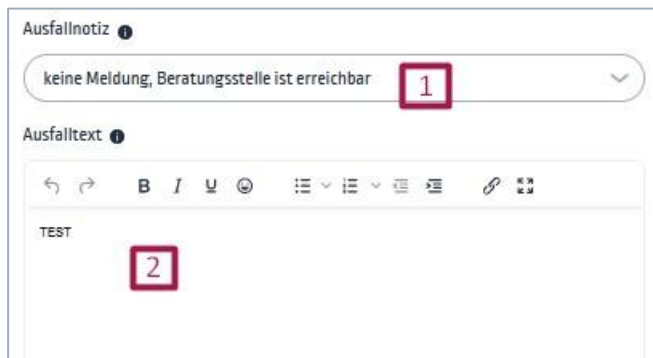
2.10. Verfügbarkeit Ihrer Beratungsstelle steuern: Ausfall-Meldung und Sperre

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Ausfall-Meldung

Folgen Sie auch den Anweisungen aus den Info-Texten.

In manchen Fällen müssen Sie die Verfügbarkeit Ihrer Beratungsstelle einschränken – zum Beispiel, weil Ihre Ressourcen aufgrund von Krankheit oder Urlaub gerade nicht reichen oder der Andrang an Neuregistrierungen so groß ist, dass Sie mit dem Antworten nicht mehr nachkommen.

An dieser Stelle können Sie zwischen fünf Optionen wählen, um weitere Kontaktaufnahmen von Ratsuchenden einzuschränken.



Klicken Sie in das Dropdown (1), um eine Auswahl zu treffen. Abschließend können Sie eine der Situation entsprechende Infonachricht an Ihre Ratsuchenden verfassen.

1: Keine Einschränkung: keine Meldung, Beratungsstelle ist normal erreichbar.

2: Leichte Einschränkung: Meldung auf der Registrierungsseite aber Ratsuchende dürfen sich neu registrieren.

3: Mittelgroße Einschränkung: Ausfall-Meldung auf der Registrierungsseite und Sperrung des Registrierungsformulars.

4: Große Einschränkung: Ausfall-Meldung auf der Registrierungs- **und** Login-Seite. Sperrung der Registrierungs- **und** Login-Formulare (für Ratsuchende).

5: Beratungsstelle komplett deaktiviert und nicht verfügbar: Ausfall-Meldung auf der Registrierungs- und Login-Seite. Sperrung der Registrierungs- und Login-Formulare für alle (Ratsuchenden /Berater*innen / Administratoren*innen).



Die Reaktivierung kann nur über das AYGOnet-Team stattfinden.

2.11. Kontaktdaten der Beratungsstelle

2.11.1. Anschrift, Kontaktdaten und weitere Kontaktdaten

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Kontaktdaten

Alle hier eingetragenen Angaben werden auf der Kontaktseite ausgegeben. Die Kontaktseite ist über einen Link im Footer-Bereich der Seite für alle Benutzer*innen und Besucher*innen erreichbar.



2.11.2. Signatur

Hier können Sie eine E-Mail-Signatur anlegen. Dann werden Systemmitteilungen, die per E-Mail an Ratsuchende, Berater*innen und Administrator*innen versendet werden, mit der angelegten Signatur versehen. So können Sie Irritationen bei den Empfänger*innen vermeiden, die sonst die E-Mail nicht zuordnen können.

2.12. URLs der Beratungsstelle

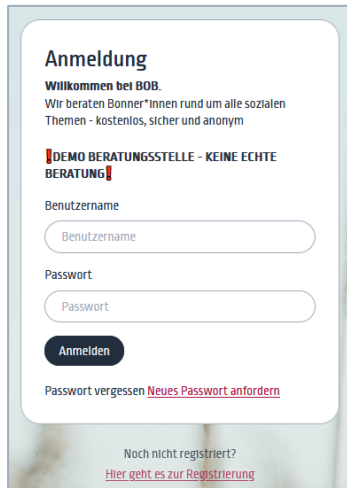
Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Allgemeine Einstellungen -> Bereich Links/URLs

Hier finden Sie die URLs, die Sie auf Ihrer Webseite implementieren müssen. Kopieren Sie die URLs und pflegen Sie sie, an die von Ihnen bevorzugte Stelle ein.

Es stehen Ihnen 2 (bzw. 3) URLs im Backend zur Verfügung:

- Der Anmelde-Link führt direkt zur **Login-Seite**

Exemplarisch: <https://c01.aygonet.org/Beratungsstellenname/Login> (Login am Ende)



Anmeldung
Willkommen bei BOB.
Wir beraten Bonner*innen rund um alle sozialen Themen - kostenlos, sicher und anonym

DEMO BERATUNGSSTELLE - KEINE ECHTE BERATUNG

Benutzername

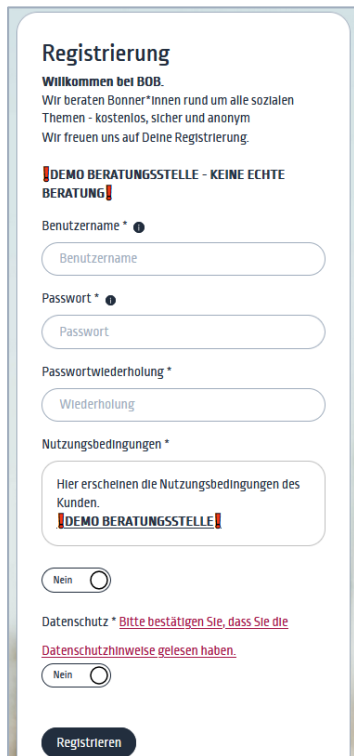
Passwort

Anmelden

Passwort vergessen [Neues Passwort anfordern](#)

Noch nicht registriert?
[Hier geht es zur Registrierung](#)

- Der Registrierungslink führt zur **Registrierungsseite**



Registrierung

Willkommen bei BOB.
 Wir beraten Bonner*innen rund um alle sozialen Themen - kostenlos, sicher und anonym
 Wir freuen uns auf Deine Registrierung.

DEMO BERATUNGSSTELLE - KEINE ECHTE BERATUNG

Benutzername * 

Benutzername

Passwort * 

Passwort

Passwortwiederholung *

Wiederholung

Nutzungsbedingungen *

Hier erscheinen die Nutzungsbedingungen des Kunden.
DEMO BERATUNGSSTELLE

Nein ☐

Datenschutz * Bitte bestätigen Sie, dass Sie die Datenschutzhinweise gelesen haben.

Nein ☐

Registrieren

- Alternativ dazu können Sie auch einen einzigen Link zur Eingangsseite Ihrer Beratungsstelle auf Ihrer Webseite einbauen. In dem Fall sind beide Login- und Registrierungslinks zentral und kompakt über die Eingangsseite erreichbar:



BOB - Vorlage Demo

November-Prelaunch

Willkommen bei BOB.
 Wir beraten Bonner*innen rund um alle sozialen Themen - kostenlos, sicher und anonym

DEMO BERATUNGSSTELLE - KEINE ECHTE BERATUNG

Wenn Sie sich registrieren wollen, dann klicken Sie
 bitte hier: **Registrieren**

Sie haben bereits Zugangsdaten? Hier geht es zur
 Anmeldung: **Anmeldung**

Hierfür brauchen Sie nur eine der oberen URLs zu kopieren und anschließend die Endung (Login oder Register) zu löschen. Das ist die URL für die Eingangsseite Ihrer Beratungsstelle.

- Wenn das Chat- und/oder Video-Modul aktiviert ist, wird zusätzlich der Link zur Terminseite angezeigt.

3. Sicherheit und Registrierung

3.1. Ratsuchenden-Daten bei Inaktivität löschen

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Bereich Löschfristen

Sie können eine für Ihre Beratung passende Konfiguration zur Löschung der Ratsuchenden-Daten bei Inaktivität festlegen. Dabei können Sie einen Zeitrahmen zwischen *3 Monaten* und *nie* auswählen.

Regelmäßig wird vom System geprüft, welche Ratsuchenden sich innerhalb des von Ihnen gewählten Zeitraumes nicht mehr eingeloggt haben. Beim automatischen Löschvorgang werden die Konten der betroffenen Ratsuchenden mit allen Nachrichten endgültig gelöscht. Statistikdaten, Gruppen-Nachrichten und das Logbuch sind davon nicht betroffen.



Ein/e Ratsuchende/r kann den Löschvorgang jederzeit selber initiieren. Sollten Sie an eine Dokumentationspflicht gegenüber Behörden gebunden sein, müssen Sie dies berücksichtigen und Maßnahmen einplanen. Hierbei helfen die Druckfunktion und das Logbuch.

3.2. Registrierungsprozess

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Registrierungsprozess

3.2.1. E-Mail-Adresse bei Registrierung abfragen

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Registrierungsprozess



Ist die Einstellung Anonyme Beratung aktiviert, wird die E-Mail-Adresse nicht abgefragt und dieser Bereich ist nicht sichtbar.



Hierbei geht es um die Registrierung von Ratsuchenden. Die Mindestpflichtangaben bei einer Neuansmeldung sind Benutzer*innen-Name und Passwort. Sie können als Administrator*in aber entscheiden, ob die Ratsuchenden auch Ihre E-Mail-Adresse angeben können bzw. müssen.

Wenn Sie die E-Mail-Abfrage aktivieren, können Sie im zweiten Schritt festlegen, ob diese Angabe als Pflichtfeld markiert werden soll. Wenn diese Option deaktiviert ist, ist die Angabe der E-Mail-Adresse also freiwillig: der/die Ratsuchende kann, muss seine/ihre E-Mail-Adresse aber nicht preisgeben.

Sollten Sie die Anonymität Ihrer Beratung betonen wollen, empfehlen wir die E-Mail-Abfrage zumindest als freiwillige Option zu belassen (Button auf nein setzen).



Der/die Ratsuchende hat mehrere Vorteile, wenn er/sie seine/ihre E-Mail-Adresse angibt:

- Sollte er/sie sein/ihr Passwort vergessen, kann er/sie sich über die Passwort-Vergessen-Funktion einen neuen Link zum Zurücksetzen des Passwortes an seine/ihre E-Mail-Adresse schicken lassen.
- Der/die Ratsuchende bekommt an seine/ihre E-Mail-Adresse eine kurze Benachrichtigung, wenn sein/seine Berater*in eine Antwort geschickt hat.
- Der/die Ratsuchende hat die Möglichkeit, die 2-Faktor-Authentifizierung zu nutzen.



Der/die Ratsuchende kann (abhängig der Einstellungen in der Beratungsstelle-Verwaltung) seine/ihre E-Mail-Adresse auch nachträglich in seinen/ihren Profil-Einstellungen eingeben.



Die E-Mail-Adresse des/der Ratsuchenden ist zu keinem Zeitpunkt und nirgendwo in der Anwendung für Administrator*innen oder Berater*innen sichtbar. Sie liegt verschlüsselt und sicher auf unseren Servern und ist nur für System-Aufgaben relevant.

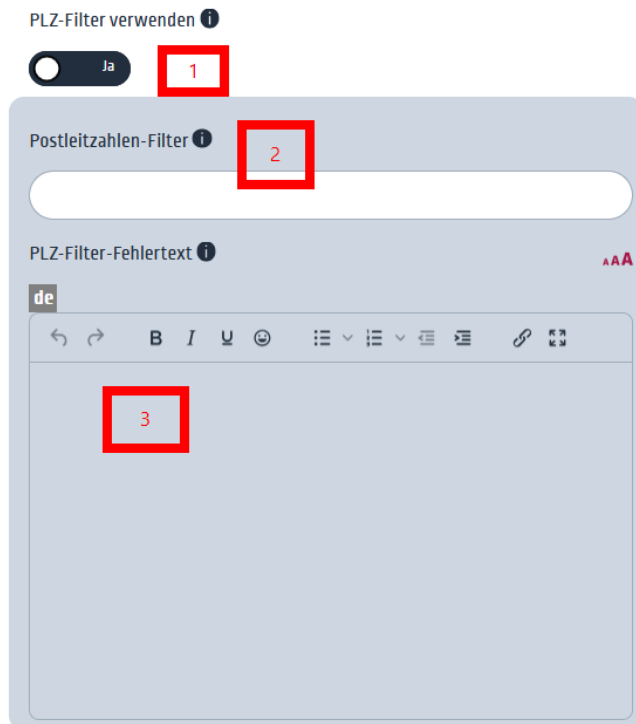
3.2.2. PLZ-Filter verwenden

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Registrierungsprozess

Sie können die Registrierung von Ratsuchenden auf ein Postleitzahlengebiet einschränken [1]. Dafür definieren Sie durch Eingabe von Postleitzahlen einen Bereich, der für Ihre Beratungsstelle zugelassen wird [2]. Bitte beachten Sie hier auch den Tooltip.

Bei der Registrierung werden dann die Ratsuchenden nach der Eingabe einer Postleitzahl gefragt und nur bei der Übereinstimmung der angegebenen Postleitzahl mit einer von Ihnen hinterlegten Postleitzahl kann die Registrierung erfolgen.

Für alle anderen Fälle erscheint der Text, den Sie selbständig definieren können [3].



PLZ-Filter verwenden ⓘ

☒ Ja **1**

Postleitzahlen-Filter ⓘ **2**

PLZ-Filter-Fehlertext ⓘ **3**

de

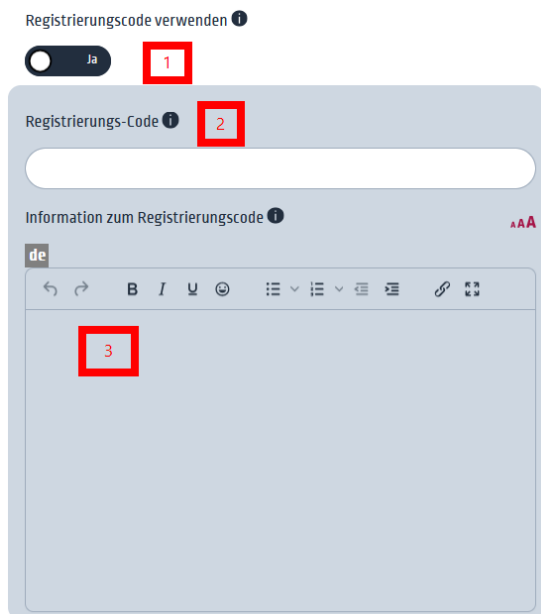
← → B I U ☺ ☰ ▼ ☷ ▼ ☰ ☷ ☞ ☜

3.2.3. Registrierungscode verwenden

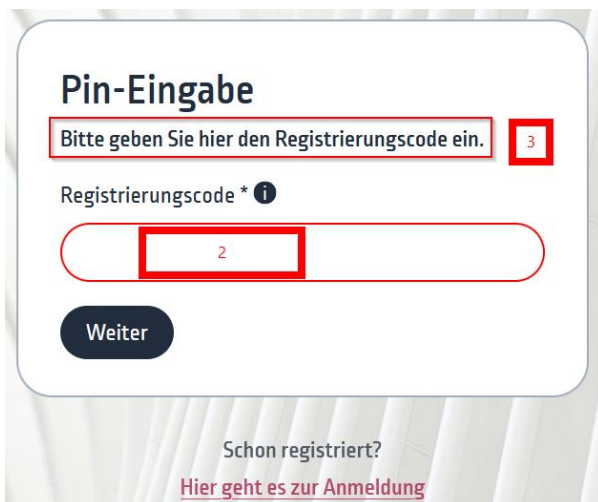
Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Registrierungsprozess

Sie können die Registrierung für Ratsuchende einschränken [1], indem Sie einen Registrierungscode verwenden [2]. Nur Ratsuchende, die diesen Code kennen können sich auch registrieren.

Sie können darüber hinaus auch einen erklärenden Text einfügen [3].



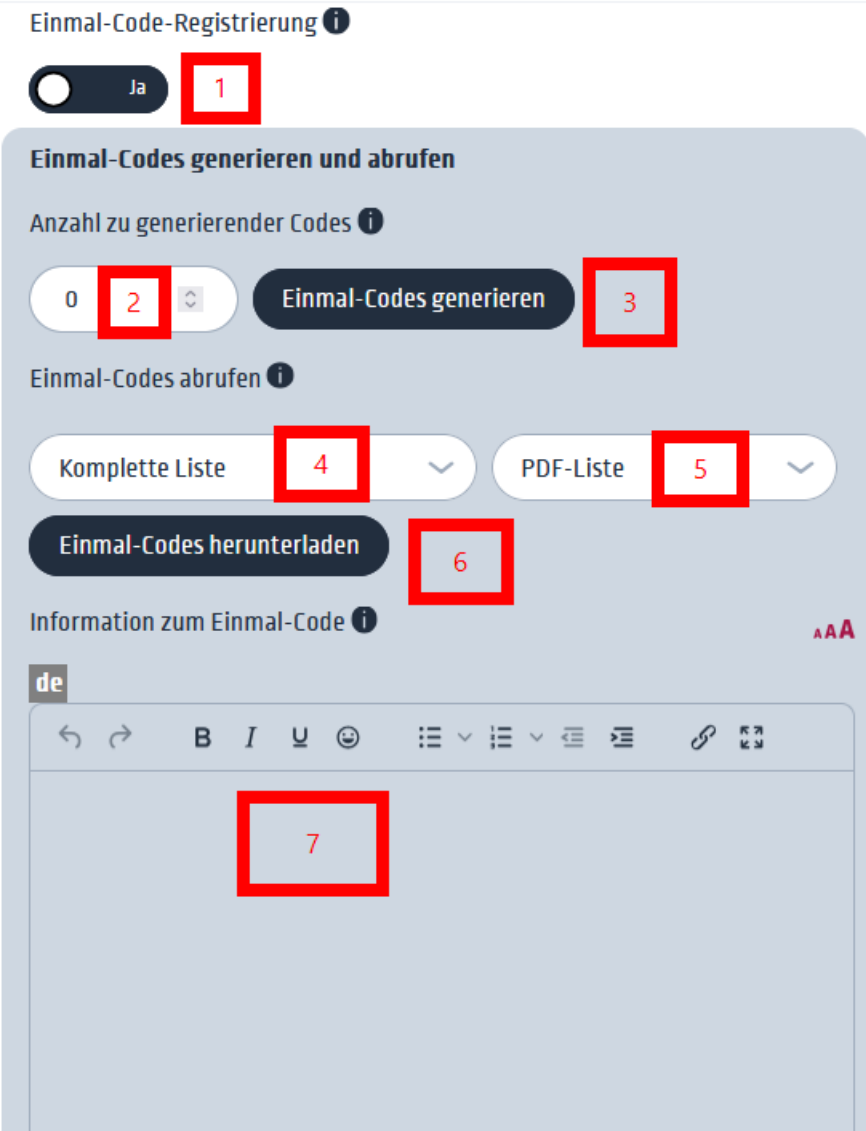
Der erste Schritt der Registrierung sieht dann für Ratsuchende wie folgt aus:



3.2.4. Einmal-Code-Registrierung

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Registrierungsprozess

Wenn Sie Ihre Beratungsleistung zum Beispiel als Soloselbständig*e anbieten, dann können Sie die Funktion der Einmal-Codes sehr gut nutzen [1].



The screenshot displays the 'Einmal-Code-Registrierung' (One-time Code Registration) interface. It features a toggle switch labeled 'Ja' (Yes) with a red box and the number 1 next to it. Below this is a section titled 'Einmal-Codes generieren und abrufen' (Generate and retrieve one-time codes). This section includes a dropdown menu for 'Anzahl zu generierender Codes' (Number of codes to generate) set to 0, with a red box and the number 2 next to it. A button labeled 'Einmal-Codes generieren' (Generate one-time codes) is also present, with a red box and the number 3 next to it. Below the button are two dropdown menus: 'Komplette Liste' (Complete list) with a red box and the number 4, and 'PDF-Liste' (PDF list) with a red box and the number 5. A button labeled 'Einmal-Codes herunterladen' (Download one-time codes) is located below these, with a red box and the number 6 next to it. At the bottom of the form is a text area for 'Information zum Einmal-Code' (Information about the one-time code), with a red box and the number 7 next to it. The interface also shows a language selector set to 'de' and a rating of 'AAA'.

Einmal-Codes werden von den Ratsuchenden bei der Registrierung ähnlich zu dem Registrierungscode abgefragt. Der Unterschied besteht jedoch darin, dass Einmal-Codes, wie der Name bereits aussagt, nur

für eine Registrierung gültig sind und nach Ihrer Verwendung ungültig werden. So können Sie sicherstellen, dass der Code nicht missbräuchlich mehrmals verwendet werden kann.

Geben Sie an wie viele Codes Sie generieren wollen [2] und lösen sie die Generierung aus [3].

Um die Einmal-Codes herunterzuladen, wählen Sie die Art der Liste aus [4] und das Ausgabeformat [5].

Über [6] starten Sie den Prozess zum Herunterladen.

Unter [7] können Sie einen erklärenden Text hinzufügen, der den Ratsuchenden angezeigt wird:



3.3. Rechte der Ratsuchenden

3.3.1. Option anonyme Beratung aktiviert

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Rechte der Ratsuchenden

Ist die Option aktiviert, geschieht die Beratung **seitens des/der Ratsuchenden** komplett anonym:

Einstellungen der Rechte

Beratung vollständig anonym 

☒ Ja

- Die E-Mail-Adresse wird bei der Registrierung nicht abgefragt
- Der Bereich Kontaktdaten wird nicht angezeigt
- Ein Profilbild kann auch nicht eingepflegt werden

3.3.2. Option anonyme Beratung deaktiviert

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Rechte der Ratsuchenden

Ist die Option *Anonyme Beratung* deaktiviert können die Einstellungen flexibel angepasst werden:

Einstellungen der Rechte

Beratung vollständig anonym 

☐ Nein

Ratsuchende können ihre Kontaktdaten angeben 

☒ Ja

Ratsuchende dürfen Profilbild hochladen 

☒ Ja

- *Ratsuchende können Kontaktdaten angeben*: der/die Administrator*in hat die Option, für Ratsuchende den Block zur Eingabe von privaten Daten wie Name, Vorname, Adresse usw. ein- bzw. auszublenden.
- Profilbild kann (oder nicht) eingepflegt werden.

3.3.3. Ratsuchende dürfen Dateien anhängen

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Rechte der Ratsuchenden

Der/die Administrator*in kann festlegen, wie mit Dateianhängen - bei den Ratsuchenden - umgegangen wird. Es gibt vier Optionen:

Nein -> Ratsuchende dürfen nie Dateien anhängen.

Ja, nach Freigabe -> die Berater*innen entscheiden, ob und welche Ratsuchenden Dateianhänge verschicken dürfen. Wenn diese Einstellung gewählt wurde, ist die Möglichkeit zum Dateianhang zunächst nicht gegeben, sondern muss im Einzelfall erst von den Berater*innen freigeschaltet werden.

Ja -> Ratsuchende dürfen immer Dateien anhängen.

Ja, außer bei Neuansfragen -> Ratsuchende dürfen immer Dateien anhängen außer bei der Erstanfrage. Das soll verhindern, dass von Ratsuchenden schon bei der Erstanfragen jede Menge an Unterlagen mitgesendet werden, die aber für den Beratungsprozess gegebenenfalls nicht relevant sind.



Mehr dazu finden Sie auch in unserem Handbuch für die Mailberatung: 6.3.1. Freigabe zum Dateianhängen für Ratsuchenden erteilen.

Ratsuchende dürfen Dateien anhängen ⓘ



Ja, nach Freigabe	
Nein	1
Ja, nach Freigabe	2
Ja	3
Ja, außer bei Neuansfragen	4

3.4. Rechte der Berater*innen

3.4.1. Kontingente für Berater*innen und die Beratungsstelle

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Rechte der Berater*innen

Kontingent für Beratenden:

Abhängig vom internen Arbeitsprozess einer Beratungsstelle können auch feste Kontingente für Berater*in erlaubt werden [2]. Ein Kontingent beschreibt dabei die Anzahl der maximalen Neuanmeldungen von Ratsuchenden bei dieser Berater*in. Die Berater*in definiert also ein Kontingent, z.B. „5“ und bei jeder Anmeldung einer Ratsuchenden wird die Zahl um eins verringert. Erreicht das Kontingent den Wert „0“, ist keine Anmeldung bei der Berater*in mehr möglich, bis diese den Kontingentwert neu hoch setzt.



Bei der Aktivierung der Kontingente für Berater*innen wird der allgemeine Registrierungslink der Beratungsstelle ausgeschaltet und ist nicht mehr erreichbar. **Eine Registrierung von Ratsuchenden ist nur noch über den persönlichen Registrierungslink eines Beratenden möglich.**

Kontingente für Berater*innen ⓘ

Keine Kontingente für Berater*innen		^
Keine Kontingente für Berater*innen	1	☒
Berater*innen Kontingente einschalten	2	☐
Beratungsstelle mit Kontingent	3	☐

Ist diese Option aktiviert können alle Berater*innen die Höhe Ihres Kontingents in ihren persönlichen Einstellungen eigenständig definieren und verwalten. Mehr dazu in unserem Handbuch zur Profilverwaltung.

Kontingent für die Beratungsstelle (Option 3):

Mit dieser Option, stellen Sie ein allgemeines Kontingent zur Verfügung. Alle Registrierungen durch Ratsuchende nutzen hier dasselbe Kontingent – egal ob die Registrierung über die Beratungsstelle oder

den/die Berater*in erfolgt. Ist das Kontingent aufgebraucht, ist eine Registrierung nicht mehr möglich. Das Kontingent kann an der Stelle der Option durch den/die Beratungsstellenadministrator*in jederzeit angepasst werden. An dieser Stelle kann auch ein Text hinterlegt werden, welche den Ratsuchenden ausgespielt wird, sobald das Kontingent aufgebraucht ist.

Hinweis: Das Kontingent hat keinen Einfluss auf öffentliche Termine. Ratsuchende können diese auch ohne Registrierung und bei aufgebrauchtem Kontingent wahrnehmen.

3.4.2. Berater*in darf eigene Zugangsdaten selber ändern

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Rechte der Berater*innen

Sie können als Administrator*in festlegen, ob die Berater*innen Ihre Logindaten für die Online-Beratung selbstständig abändern dürfen oder nicht. Zu den Logindaten gehören der Benutzer*innen-Name und die E-Mail-Adresse. Sollen diese Daten zentral verwaltet werden, so wählt der/die Administrator*in die Option *nein*.

3.4.3. Berater*in darf Profilbild hochladen

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Rechte der Berater*innen

Sie können als Administrator*in festlegen, ob die Berater*innen ein eigenes Profilbild hochladen dürfen oder nicht.

Soll die Anonymität der Berater*innen und der Beratung betont werden, bleibt diese Option deaktiviert. In dem Fall werden anonyme Eulen-Avatars vom System geladen:



Wird die Option nachträglich deaktiviert, werden alle Profil-Fotos endgültig gelöscht.

3.4.4. Berater*in darf Dateien anhängen

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Rechte der Berater*innen

Der/die Administrator*in kann festlegen, wie mit Dateianhängen umgegangen wird. Es gibt 3 Optionen:

- *nein* -> Berater*innen dürfen nie Dateien anhängen und verschicken.
- *ja, nach Freigabe* -> die Administrator*innen entscheiden, ob und welche Berater*innen Dateianhänge verschicken dürfen. Wenn diese Einstellung gewählt wurde, ist die Möglichkeit zum Dateianhang zunächst nicht gegeben, sondern muss im Einzelfall erst von den Administrator*innen freigeschaltet werden.
- *ja* -> Berater*innen dürfen immer Dateien anhängen und verschicken.

3.4.5. Berater*in darf Kontaktdaten hinterlegen

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Rechte der Berater*innen

Der/die Administrator*in hat die Option, den Block zur Eingabe von persönlichen Daten wie Name, Vorname, Adresse usw. für Berater*innen auszublenden.

Ist die Option aktiviert, kann der/die Berater*in auch Informationen (z.B. seine/ihre Arbeitszeiten) für die Ratsuchenden angeben.

Soll die Anonymität der Berater*innen und der Beratung betont werden, bleibt die Option deaktiviert.

3.4.6. „Nachricht gelesen“ anzeigen

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Rechte der Berater*innen

Hier geht es um die Nachrichten-Statusanzeige auf Seiten der Ratsuchenden.

- Wenn die Option auf *JA* steht, können Ratsuchende erkennen, ob die Berater*innen ihre Nachricht gelesen haben.
- Wenn die Option auf *NEIN* steht, wird der Status bei den Ratsuchenden nicht angezeigt



Berater*innen können immer den Status der Nachrichten auf Ratsuchenden-Ebene sehen – zum Beispiel, ob ihre Nachrichten schon gelesen wurden oder nicht.

3.4.7. Anwesenheiten anderer Berater*innen anzeigen

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Sicherheit und Registrierung -> Rechte der Berater*innen

Ist diese Option aktiviert, wird den Berater*innen der Beratungsstelle angezeigt, wie viele andere Berater*innen ihrer Beratungsstelle noch eingeloggt sind. Dies ist vor allem interessant, wenn der permanente Teamchat in der Beratungsstelle zur Verfügung steht.

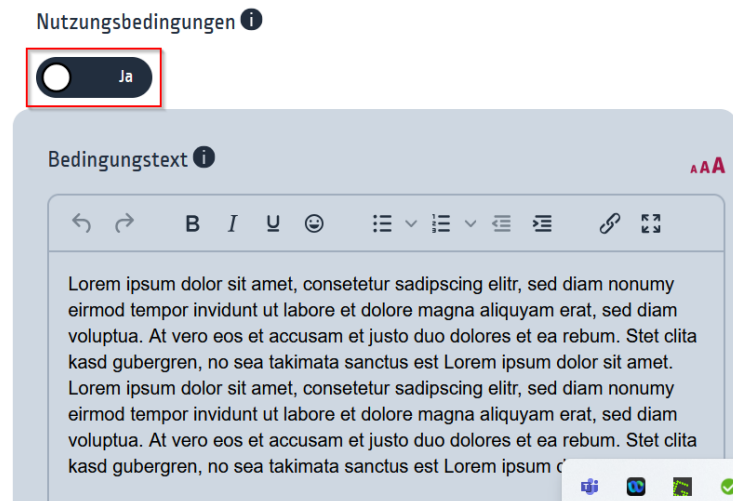
4. Rechtliches

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Rechtliches

4.1. Nutzungsbedingungen

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Rechtliches-> Bereich Nutzungsbedingungen

Nutzungsbedingungstext



Wenn Sie Nutzungsbedingungen für die Inanspruchnahme Ihrer Beratung definieren möchten, dann aktivieren Sie diese Option und pflegen im Textfeld die Nutzungsbedingungen ein. Diese müssen dann von den Ratsuchenden bei der Registrierung oder der Nutzung von öffentlichen Chats akzeptiert werden.

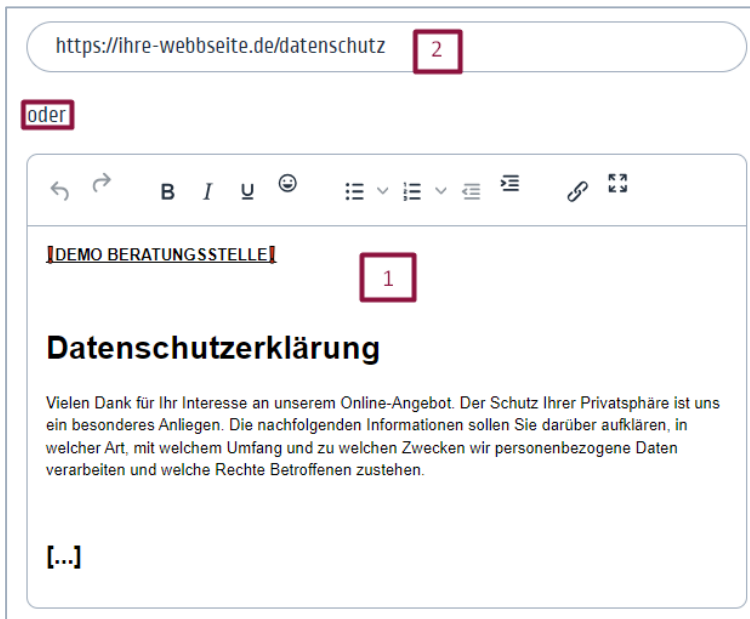
4.2. Datenschutzhinweise

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Rechtliches-> Bereich Datenschutzhinweise

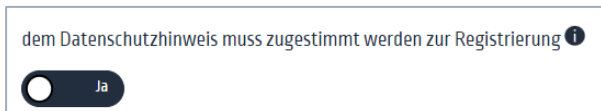
Um die Beratungsstelle aktivieren zu können, **muss** eine Datenschutzerklärung vorhanden sein. Diese kann auf 2 Wege eingepflegt werden:

Sie kopieren oder tippen Ihren Text direkt im Editor-Fenster

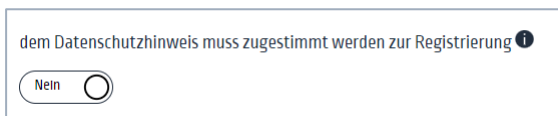
Oder Sie kopieren den Link zu den Datenschutzhinweisen Ihrer Webseite.



Zusätzlich muss noch festgelegt werden, ob den Datenschutzhinweisen bei einer neuen Registrierung zugestimmt werden muss. In dem Fall muss die Option aktiviert werden.



Bleibt die Option deaktiviert, wird auf die Datenschutzbestimmungen hingewiesen - eine aktive Zustimmung ist für eine Registrierung aber nicht notwendig.



4.3. Impressum

Um die Beratungsstelle aktivieren zu können, **muss** ein Impressum vorhanden sein. Dieses kann auf 2 Wege gepflegt werden:

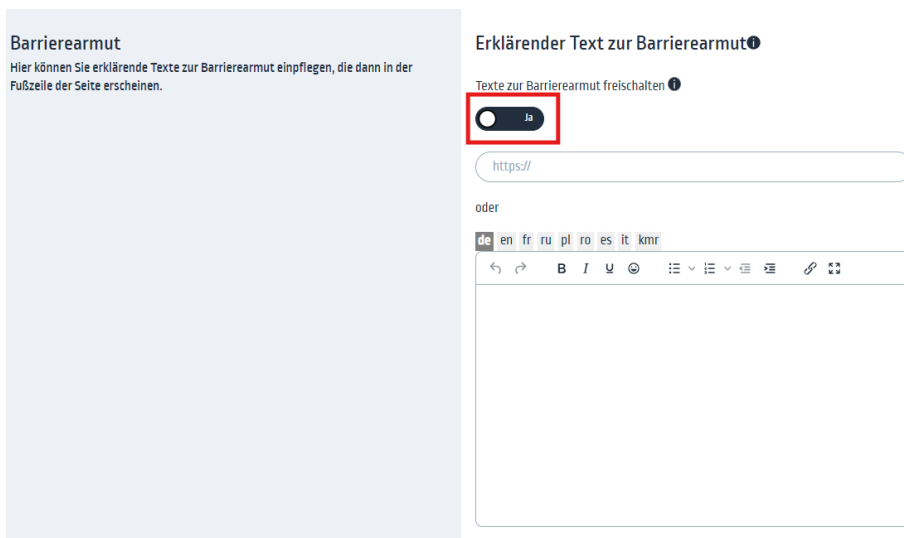
Sie kopieren den Link zum Impressum Ihrer Webseite.

Oder Sie kopieren oder tippen Ihren Text direkt im Editor-Fenster

4.4. Erklärung zur Barrierearmut

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Rechtliches-> Bereich Barrierearmut

Nach Aktivierung der optionalen Funktion kann eine Erklärung zur Barrierearmut im Editor eingestellt werden bzw. einen Link zu einer externen Seite eingetragen werden.



5. Beratungsstellen Textbausteine

Einstellungen -> Reiter Beratungsstelle -> Inhaltliches-> Textbausteine

Textbausteine sind hilfreich für die Mail- und Chatberatung sowie die interne Kommunikation.

Textbausteine sollen dabei immer wiederkehrende Antworten oder Hinweise auf einfache Art abrufbar machen.



Legt eine Beratungsstellen-Administrator*in den Textbaustein an, so steht er allen Berater*innen zur Verfügung. Berater*innen haben darüber hinaus noch die Möglichkeit eigene Textbausteine anzulegen.

Auf der Übersichtsseite der Textbausteine können Sie nach bestehenden suchen oder neue Bausteine anlegen:

Textbausteine

1 - 2/2

Einen bestehenden Textbaustein können Sie überarbeiten ...

☐	Verwendungszweck des Textbausteines	Kurzbeschreibung	Text	
☐	Beratung	Textbaustein für die Mailberatung	Lorem ipsum dolor sit amet, consete...	Bearbeiten

oder löschen:

☐ **Verwendungszweck des Textbausteines**

☒ Beratung

☐ Chat

☒ 1 Element ausgewählt

Bei der Neuanlage der Textbausteine legen Sie zunächst fest, für welches Modul und an welcher Stelle Sie den Baustein verwenden wollen:

- Beratung = Innerhalb der Mailberatung beim Schreiben einer Nachricht abrufbar

- Chat= Innerhalb der Chatkommunikation abrufbar
- Terminanlage: Innerhalb des Formulars für die Anlage eines Termins abrufbar
- Interne Nachrichten: Innerhalb der Internen Kommunikation beim Schreiben einer internen Nachricht abrufbar.

Verwendungszweck des Textbausteines *



The diagram shows a dropdown menu with a title bar labeled 'Beratung' and an upward arrow. Below the title bar are four options, each with a radio button to its right. The first option, 'Beratung', has a selected radio button (indicated by a red dot). The other three options, 'Chat', 'Terminanlage', and 'Interne Nachrichten', have unselected radio buttons. To the right of the menu, there are three horizontal lines, suggesting a connection to a text input field.

Verwendungszweck	Status
Beratung	☒
Chat	☐
Terminanlage	☐
Interne Nachrichten	☐

Geben Sie danach einen Titel an. Dies ist ein Pflichtfeld, da der Textbaustein über diesen Titel beim Abrufen angezeigt wird.

Innerhalb des Textfensters können sie den Text z.B. auch mit einem externen Link einpflegen, wenn Sie z.B. regelmäßig an Partner-Organisationen oder-Vereine verweisen möchten.

6.Nutzer*innen und Gruppen

6.1. Beratungsstellen-Administrator*innen

Einstellungen -> Reiter Nutzer*innen und Gruppen-> Beratungsstellen-Administrator*innen

Prinzipiell gilt:

- Administratoren*innen und Berater*innen werden von Administratoren*innen - oder im Auftrag - vom AYGOnet-Team angelegt.
- Aus Sicherheitsgründen müssen die neuen Konten von Administratoren*innen in einem Zwischenschritt von dem / der Hauptadministrator*in freigegeben und aktiviert werden.
- Passwörter werden ausschließlich von den Benutzer*innen selbst generiert.
- Wie viele Administratoren*innen- und Berater*innen- Konten Sie anlegen können, hängt von Ihrer Buchung ab.

Suchen	Suchen	1 - 2 / (max: 12)	«	«	1	2	»	»	Neu anlegen
☐	Benutzer*innen-Name	Anzeigename	E-Mail-Adresse	zuletzt aktiv	aktivieren	Info			
☐	test001@aygonet.de	Hauptmann	test001@aygonet.de	05.09.2022 21:08		Bearbeiten			
☐	test009@aygonet.de	BS Admin 2	test009@aygonet.de	-		wartet auf Freigabe 			

6.1.1. Administratoren*innen neu anlegen

Einstellungen -> Reiter Nutzer*innen und Gruppen-> Beratungsstellen-Administrator*innen

- Klicken Sie oben rechts auf den *Neu anlegen* Button.

Beratungsstellen-Administrator*innen

Suchen

Suchen

1 - 1 / 1 (max: 1)

Neu anlegen

☐	Benutzername	Anzeigename	E-Mail-Adresse	Zuletzt aktiv	aktivieren	Info
☐	Bsadmin	BS Admin	ersteinrichtung@aygonet.de	16.04.2025 11:58		Bearbeiten

- Füllen Sie die Felder aus. Folgen Sie bitte den Anweisungen aus den Info-Boxen. Pflichtfelder sind Benutzer*innen-Name und E-Mail.

- Beim Klick auf *Speichern* wird automatisch eine Benachrichtigungs-E-Mail an den/die Hauptadministrator*in Ihrer Beratungsstelle versendet – legt der/die Hauptadministrator*in andere Benutzer*innen an, erfolgt die Aktivierung direkt.
- Der/die Hauptadministrator*in muss anschließend im Beratungstool das Konto des/der neuen Administrator*in aktivieren. In der Übersichtsliste kann sie/er dies über das *Bearbeiten* Menü machen.

Benutzer*innen-Name	Anzeigenname	E-Mail-Adresse	zuletzt aktiv	aktivieren	Info
☐ bobadmin3	bobadmin3	c.janischowsky@diemedialen.de	-		Bearbeiten
☐ bsadmin03		test006@aygonet.de	-	kann aktiviert werden	Bearbeiten

- Beim Klick auf *Administrator*in freigeben* wird automatisch eine E-Mail mit Zugangsdaten und Link zur Passwort-Erstellung an den/die neue/n Administrator/in versendet. Dieser Link ist 10 Minuten gültig und kann jederzeit wieder neu verschickt werden.

Beratungsstellen-Administrator*in
 Beratungsstelle: BOB - Beratung Online Bonn

 Mit diesem Link können Sie sich in der Abteilung einloggen:
<https://aygonet2-ng.invorbereitung.de/bobLogin>

Zugangsdaten

 Username *

 Anzeigenname ⓘ

 Email

 Den Zugangsdatenlink kann nur der / die Hauptadministrator*in versenden.
 Bitte legen Sie den neuen Zugang an. Der / die Hauptadministrator*in wird darüber informiert und kann den neuen Zugang freigeben.

aktivieren

Neue Zugangsdaten


Von AYGonet
An test006@aygonet.de
Datum Heute 10:33

 Zusammenfassung
  Kopfzeilen
  Einfacher Text

Neue Zugangsdaten
 Ihnen wurden neue Zugangsdaten bereit gestellt.
 Folgen Sie diesem Link um sich ein neues Kennwort zu vergeben.

<https://aygonet2-ng.invoerbereitung.de/bob/Login/setNewPassword/666effe06ef20e2339896104658ff51251a413cea16621076135508>

- Anhand des Links kann der/die neue Administrator*in sein/ihr persönliches Passwort neu setzen und sich über das Login-Formular anmelden.
- !!! Der/die neue Administrator*in sollte auch gleich seinen/ihren QR-Code neu erzeugen. Dieser Code dient der Entschlüsselung der bestehenden Nachrichten-Inhalte bei Passwortverlust. Mehr dazu in unserem Handbuch für die Benutzerverwaltung.

6.2. Berater*innen anlegen und verwalten

6.2.1. Berater*innen neu anlegen

Einstellungen -> Reiter Nutzer*innen und Gruppen-> Berater*innen

- Klicken Sie oben rechts auf den *Neu anlegen* Button.

Berater*innen

Suchen 1 - 2 / 2 (max: 5)

Neu anlegen

Benutzername	Vor-/NachName	E-Mail-Adresse	Info
 Beraterin1	Beraterin1	test001@aygonet.de	 Bearbeiten
 Beraterin2	Beraterin2	test002@aygonet.de	 Bearbeiten

- Füllen Sie die Pflichtfelder Benutzer*innen-Name und E-Mail-Adresse aus.
Anzeigenname, Titel, Vor- und Nachname etc. sind optionale Angaben.
- Sie können die Box *Zugangsdaten-Link senden* aktivieren. In dem Fall wird ein Link zur Passwort-Setzung an die E-Mail-Adresse des/der Berater*in geschickt. Dieser Link ist allerdings aus Sicherheitsgründen nur 10 Minuten gültig!

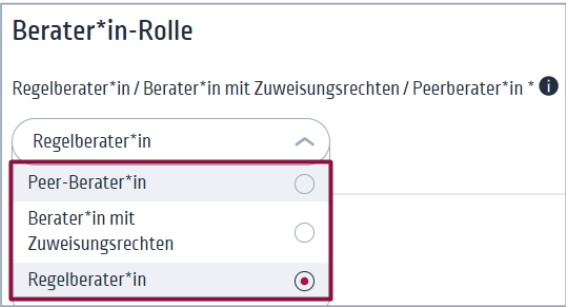


Alternativ kann sich der/die neue Berater*in jederzeit nach Neuanlage selber ein Passwort über die Passwort-Vergessen-Funktion auf der Login Seite der Beratungsstelle initial setzen. Mehr dazu in unserem Handbuch zur Profil-Verwaltung.

6.2.2. Berater*in-Rolle auswählen

Einstellungen -> Reiter Nutzer*innen und Gruppen-> Berater*innen

Es gibt 3 Berater*in-Typen:



Berater*in-Rolle

Regelberater*in / Berater*in mit Zuweisungsrechten / Peerberater*in * **i**

- Regelberater*in
- Peer-Berater*in
- Berater*in mit Zuweisungsrechten
- Regelberater*in

- Der/die **Regelberater*in** ist ein/eine Standard-Berater*in mit Standard-Rechten.
- Der/die **Berater*in mit Zuweisungsrechten** ist ein/eine Regelberater*in mit einem/einer zusätzlichen Recht und Aufgabe: er/sie kann und soll Peer-Berater*innen Beratungsfälle zuweisen.
- Der/die **Peer-Berater*in** darf - in der Regel - keine Beratungsfälle selber übernehmen sondern bekommt diese von einem/einer Berater*in mit Zuweisungsrecht übertragen.

Sollen Peerberater im Einzelfall Erstanfragen sehen und übernehmen dürfen, kann dies optional eingestellt werden

Berater*in-Rolle

Regelberater*in / Berater*in mit Zuweisungsrechten / Peerberater*in * 

Peer-Berater*in 

Darf alle neue Nachrichten sehen 

Nein ☐

6.2.3. Supervisor-Rolle vergeben

Einstellungen -> Reiter Nutzer*innen und Gruppen-> Berater*innen

Bei der Anlage (oder Bearbeitung) eines/einer Beraters*in können Sie als Administrator*in festlegen, ob der/die Berater*in zusätzlich die Rolle eines/einer Supervisor*in einnehmen soll. Bei Aktivieren dieser Option, kann dieser/diese Berater*in im Verlauf einer Fall-Beratung als Supervisor hinzugezogen werden und unterstützend wirken.

Supervisor*in

Supervisor*in-Rolle für Berater*in 

Nein ☐

Die Rolle als Supervisor*in gibt es nur innerhalb einer Regelberatungsstelle. In einer Teamberatungsstelle ist diese Rolle überflüssig.



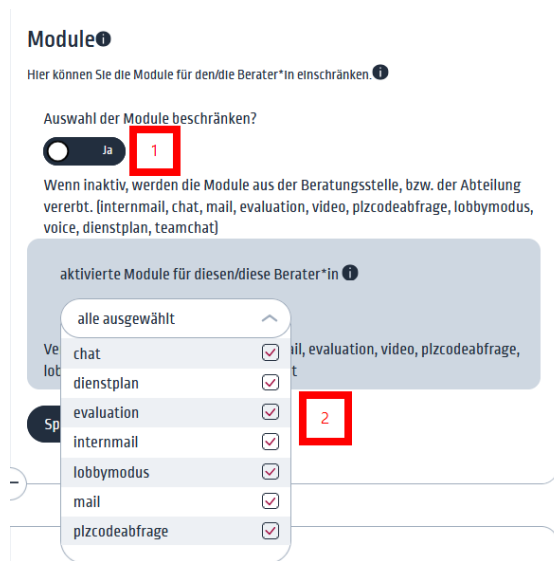
Mehr über Supervision und Supervisor*innen erfahren Sie in unserem Handbuch für die Mailberatung und Profil-Verwaltung.

6.2.4. Verfügbarkeit von Modulen einschränken

Einstellungen -> Reiter Nutzer*innen und Gruppen-> Berater*innen

Standardmäßig sind alle Berater*innen für alle von der Beratungsstelle gebuchten Module freigeschaltet. Administrator*innen können jederzeit die Modul-Verfügbarkeit für einen/eine Berater*in einschränken bzw. wieder erweitern.

Aktivieren Sie die Option [1] und passen Sie anschließend in der Drop-Down-Liste Ihre Auswahl an [2].



Module ⓘ

Hier können Sie die Module für den/die Berater*in einschränken. ⓘ

Auswahl der Module beschränken?

☒ Ja **1**

Wenn inaktiv, werden die Module aus der Beratungsstelle, bzw. der Abteilung vererbt. (internmail, chat, mail, evaluation, video, plzcodeabfrage, lobbymodus, voice, dienstplan, teamchat)

aktivierte Module für diesen/diese Berater*in ⓘ

alle ausgewählt

Module	Status
chat	☒
dienstplan	☒
evaluation	☒ 2
internmail	☒
lobbymodus	☒
mail	☒
plzcodeabfrage	☒

7. Benutzer*innen löschen

7.1. Administratoren*innen löschen

Einstellungen -> Reiter Nutzer*innen und Gruppen-> Beratungsstellen-Administrator*innen

Markieren Sie die Administratoren*innen, die Sie löschen möchten, in der Übersichtsliste und klicken Sie auf *Löschen*.

Beratungsstellen-Administrator*innen

Suchen

Suchen

1 - 1/1 (max: 1)

Neu anlegen

☒	Benutzername	Anzeigename	E-Mail-Adresse	Zuletzt aktiv	aktivieren	Info
☒	Bsadmin	BS Admin	ersteinrichtung@aygonet.de	17.04.2025 07:49		Bearbeiten

✓ 1 Element ausgewählt

Löschen

7.2. Berater*in löschen

Einstellungen -> Reiter Nutzer*innen und Gruppen-> Berater*innen

Berater*innen können nur gelöscht werden, wenn Sie keine Ratsuchenden / Beratungsfälle mehr zugewiesen haben. Ist dies nicht der Fall, müssen zuerst die betroffenen Ratsuchenden einem/r anderen Berater*in zugewiesen werden. [S. Berater*in-Zuordnung ändern](#)

Berater*in löschen

Hier können Sie diesen / diese Berater*in löschen.

E-Mail-Adressen

Das Entfernen des / der Beraters*in ist nicht möglich. Er / sie kann erst dann gelöscht werden, wenn er / sie keine Ratsuchenden mehr hat.

Ist einem/einer Berater*in kein Ratsuchender mehr zugewiesen, können Sie den/die Berater*in direkt löschen.

Berater*in löschen
 Hier können Sie diesen / diese Berater*in löschen.

Löschen
Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie den / die Berater*in löschen wollen.
 Wirklich löschen? * ☐ Ja

7.3. Ratsuchende löschen

Einstellungen -> Reiter Nutzer*innen und Gruppen-> Ratsuchende

In der Ratsuchendenliste können Administrator*innen alle Ratsuchende einer Beratungsstelle sehen. Diese können im Einzelfall per Hand gelöscht werden. Markieren Sie hierfür die Ratsuchenden, die Sie löschen möchten, in der Übersichtsliste und klicken Sie auf *Löschen*.

☒		lukaspeer2	berater18	15.07.2024 - 10:29	27.08.2024 - 10:05	 Bearbeiten
☒		peer4peer	berater18	16.07.2024 - 11:51	27.08.2024 - 08:57	 Bearbeiten

✓ 2 Elemente ausgewählt [Löschen](#)

Die Liste kann nach Berater*in gefiltert werden:

Ratsuchende

alle Berater*innen
 alle Berater*innen
 Berater Einstein
 berater2
 Berater BOB
 berater4
 berater5
 berater6

Beraten durch
 berater18
 klient16
 berater18

Die Liste kann auch nach Benutzernamen, Registrierungsdatum oder Zuletzt-Aktiv-Status sortiert werden. Klicken Sie hierfür auf dem entsprechenden Bereich:

☐	Benutzername 	Beraten durch	Registriert am 	Zuletzt aktiv 	
☐	 klient17		11.10.2024 - 11:32	11.10.2024 - 13:54	 Bearbeiten
☐	 klient18	berater18	11.10.2024 - 11:52	11.10.2024 - 12:53	 Bearbeiten
☐	 klient16	berater18	11.10.2024 - 11:28	11.10.2024 - 11:51	 Bearbeiten

8. Freigabe für Datei-Anhänge erteilen

8.1. Freigabe Datei-Anhang für Berater*in erteilen

Einstellungen -> Reiter Nutzer*innen und Gruppen -> Berater*innen

Abhängig von der Konfiguration Ihrer Beratungsstelle, haben Berater*innen die Möglichkeit, Dateien und Dokumente per E-Mail zu verschicken. Eventuell muss diese Funktion händisch freigeben werden (s. [4.3](#)).

- Suchen Sie in der Liste den/die Berater*innen, der/die Freigabe bekommen soll(en) und klicken Sie auf *Bearbeiten*.

Einstellungen

[Eigene Daten](#) [Beratungsstelle](#) [Nutzer*innen und Gruppen](#)

Berater*innen

Suchen

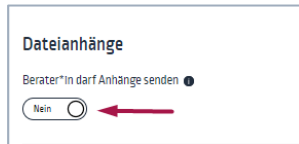
Suchen

1 - 2 / 2 (max: 5)

Neu anlegen

Benutzername 	Vor-/NachName	E-Mail-Adresse 	Info
 Beraterin1	Beraterin1	test001@aygonet.de	 Bearbeiten
 Beraterin2	Beraterin2	test002@aygonet.de	 Bearbeiten

- Aktivieren Sie die Option und speichern Sie Ihre Änderungen.



8.2. Freigabe Datei-Anhang für Ratsuchende

Einstellungen -> Reiter Nutzer*innen und Gruppen-> Ratsuchende

Abhängig von der Konfiguration Ihrer Beratungsstelle, haben Ratsuchende die Möglichkeit, Dateien und Dokumente per Mail zu verschicken. Eventuell muss diese Funktion händisch freigegeben werden (s. [4.6](#)). In den meisten Fällen erfolgt diese Freigabe durch einen/eine Berater*in, Administratoren*innen können dies aber auch.

- Suchen Sie in der Liste den/die Ratsuchenden, der/die Freigabe bekommen soll(en) und klicken Sie auf *Bearbeiten*.

Einstellungen

Eigene Daten Beratungsstelle **Nutzer*innen und Gruppen**

Ratsuchende

Suchen 1 - 4 / 4

alle Berater*innen

☐	Benutzername	Beraten durch	Registriert am	Zuletzt aktiv	
☐	 Klientin1		23.10.2024 - 06:37	09.12.2024 - 12:38	Bearbeiten
☐	 Klientin2		23.10.2024 - 06:38	23.10.2024 - 06:39	Bearbeiten
☐	 Klientin20		06.11.2024 - 12:27	06.11.2024 - 12:28	Bearbeiten
☐	 Klientin502	Beraterin1	12.02.2025 - 08:15	12.02.2025 - 08:16	Bearbeiten

– Aktivieren Sie die Option und speichern Sie Ihre Änderungen.

Dateianhänge
 Ratsuchende dürfen Anhänge senden ☒
 Nein ☐ ← Option aktivieren

9. Berater*in-Zuordnung ändern

Einstellungen -> Reiter Nutzer*innen und Gruppen-> Ratsuchende

In manchen bestimmten Fällen müssen Sie als Administrator*in die Zuordnung von Berater*in zu Ratsuchenden anpassen. Das kann z.B. der Fall sein, wenn ein*e Berater*in längerfristig ausfällt und Sie die Ratsuchenden dieses/dieser Berater*in einem/einer anderen Berater*in zuweisen müssen.

- Sortieren Sie die Ratsuchenden-Übersichtsliste nach Berater*innen (oder nutzen Sie das Suchfeld) und klicken Sie im Ratsuchenden-Feld auf *Bearbeiten*.

Einstellungen

Eigene Daten Beratungsstelle **Nutzer*innen und Gruppen**

Ratsuchende

1 - 4 / 4

☐	Benutzername	Beraten durch	Registriert am	Zuletzt aktiv	
☐	 Klientin1		23.10.2024 - 06:37	09.12.2024 - 12:38	 Bearbeiten
☐	 Klientin2		23.10.2024 - 06:38	23.10.2024 - 06:39	 Bearbeiten
☐	 Klientin20		06.11.2024 - 12:27	06.11.2024 - 12:28	 Bearbeiten
☐	 Klientin502	Beraterin1	12.02.2025 - 08:15	12.02.2025 - 08:16	 Bearbeiten

- Unter Berater*in-Zuordnung ändern Sie die Berater*in-Zuweisung und speichern Ihre Anpassung.

Berater*in-Zuordnung

Abteilung	Berater*innen
sozialberatung	Susanne Zweifelhaft Jonny Einstein Susanne Zweifelhaft BOBberatercat

10. Interne Gruppen

Einstellungen -> Reiter Nutzer*innen und Gruppen-> Interne Gruppen

In „Internen Gruppen“ können für den Fall, dass Sie die Anwendung „Interne Kommunikation“ gebucht haben, Gruppen als Verteiler oder als Austauschgruppe gebildet werden. Mitglieder einer internen Gruppe können alle Berater*innen und Administrator*innen der Beratungsstelle sein.

Auf der Übersichtsseite sehen Sie alle bisher angelegten Gruppen und können diese bearbeiten und auch löschen:

Interne Gruppen

Hier können Sie nach internen Gruppen suchen.

1 - 1/1

Antwortoptionen

☒	Name der Gruppe	Mitglieder der Gruppe	Antwortoptionen ⓘ	
☒	 Alle Berater*innen	Bsadmin, Beraterin1, Beraterin2	Zur internen Gruppe	aktiv Bearbeiten

✓ 1 Element ausgewählt

Wenn Sie eine neue Gruppe anlegen möchten dann klicken Sie auf „Neu anlegen“ oben rechts.

Gruppen

Hier können Sie interne Gruppen für das Modul - Interne Kommunikation- erstellen.

Einstellungen

Name der Gruppe * 1

Bild 1

Bild hochladen 2

Beschreibung auf der Startseite sichtbar 1 3

Berater*innen 1

Bitte wählen 4

Antwortoptionen 1

Gruppe - die Nachrichten werden in ... 5

Speichern Abbruch

Unter (1) geben Sie den Namen der Gruppe ein. Sie können für diese Gruppe auch ein Bild hochladen (2). Geben Sie eine kurze Beschreibung der Gruppe ein (3) und wählen Sie danach die Teilnehmer*innen der Gruppe aus (4).

Unter (5) stehen Ihnen zwei Antwortoptionen zur Verfügung:

Antwortoptionen 1

Gruppe - die Nachrichten werden in ...

Gruppe - die Nachrichten werden in einer Gruppenkommunikation zusammengefasst

Verteilerguppe - die Nachrichten werden einzeln an die Gruppenmitglieder versendet

Die erste Option bedeutet, dass man für die interne Kommunikation eine Gruppe bildet, die sich als Gruppe untereinander schreiben kann. Alle Mitglieder können auch den anderen Teilnehmer*innen schreiben und alles lesen.

Die zweite Option bedeutet, dass man allen Gruppenteilnehmer*innen schreiben kann, diese aber nur dem Absender antworten können. Eine Kommunikation zwischen den Gruppenmitgliedern ist dann nicht möglich.



Eine Änderung der Antwortoption ist nachträglich **nicht** möglich. Gegebenenfalls müssen Sie also eine weitere Gruppe mit der geänderten Antwortoption erstellen.

Index

Administrator*in freigeben 43
Administrator*in-Konto aktivieren 43
Administratoren*innen löschen 48
Administratoren*innen neu anlegen 42
Anfrage direkt starten 16
anonyme Beratung 31
Anwesenheiten anderer Berater*innen anzeigen 37
Ausfall-Meldung 21
Berater*in - Dateien anhängen 35
Berater*in - Kontaktdaten 36
Berater*in löschen 49
Berater*in -Profilbild 35
Berater*innen neu anlegen 44
Berater*in-Rechte - Zugangsdaten 35
Berater*in-Zuordnung ändern 53
Beratungsstelle mit Kontingent 34
Beratungsstellen Textbausteine 40
Beschreibungstexte 10
Bildschirmmitteilung 17
Daten bei Inaktivität löschen 25
Datenschutzhinweise 38
Dienstplan Attribute 20
Dienstplan Mailbenachrichtigung bei mangelnder Bedarfsdeckung 20
Dienstplanmodul 19
Einmal-Code-Registrierung 29
E-Mail-Adresse bei Registrierung 26
E-Mail-Adresse optional 26
Erklärung zur Barrierearmut 39
Flüstern im Chat 18
Freigabe Datei-Anhang für Berater 50
Freigabe Datei-Anhang für Ratsuchenden 51
Grund-Konfiguration 7
Hintergrundbild 7
Hotline Modus aktivieren 18
Impressum 39
Interne Gruppen 54
Kontaktdaten der Beratungsstelle 22
Kontingente für Berater*in 34
Kontingente für Berater*innen und die Beratungsstelle 33
Link Eingangsseite 24

Link Login-Seite 23
Link Registrierungsseite 24
Link zur öffentlichen Terminseite 19
Logos 7
Notausstieg 14
Nutzungsbedingungen 37
Öffentliche Texte 10
PLZ-Filter verwenden 27
Ratsuchende - Kontaktdaten 32
Ratsuchende dürfen Dateien anhängen 32
Registrierungscode verwenden 28
Signatur der Beratungsstelle 23
Sperrung der Beratungsstelle 21
Sprache voreingestellt 9
Sprachen aktivieren 9
Sprachen-Verwaltung 9
Sprachvariante anlegen 11
Status Nachricht gelesen 36
Supervisor-Rolle vergeben 46
Titel 7
URLs/Links der Beratungsstelle 23
Verfügbarkeit der Beratungsstelle 21
Verfügbarkeit von Modulen einschränken 47
Willkommensnachricht 13, 15
Zeiten für Mailversand einschränken 13