

# Handbuch für die Mail-Beratung



## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung .....	5
2. Allgemeine Hinweise .....	5
3. Beratungsübersicht.....	6
4. Neue Anfrage annehmen .....	8
4.1. Abteilung bei einer Anfrage ändern .....	10
5. Beratungsverlauf .....	10
5.1. Ratsuchenden- und Gruppen-Boxen .....	12
5.1.1. Die Ratsuchenden-Box:.....	12
5.1.2. Die Gruppen-Box:.....	13
5.1.3. Die Berater*in-Box aus der Ratsuchenden-Perspektive.....	13
5.2. Name der Beratung anpassen .....	13
5.3. Stati von Nachrichten .....	14
5.4. Filterung von Nachrichten .....	14
5.5. Markierung von Nachrichten.....	15
5.6. Beratungsverlauf drucken.....	15
5.7. Suche.....	16
6. Nachrichten schreiben / beantworten .....	17

6.1.	Neue Nachricht schreiben .....	17
6.2.	Nachricht beantworten.....	18
6.3.	Datei anhängen.....	19
6.3.1.	Freigabe zum Datei-Anhängen für Ratsuchenden erteilen .....	20
6.4.	Textbausteine verwenden .....	21
6.5.	Nachricht als Entwurf speichern.....	22
<b>7.</b>	<b>Logbuch und Notizen.....</b>	<b>23</b>
7.1.	Logbuch.....	24
7.2.	Nachrichtenbezogene Notizen .....	24
<b>8.</b>	<b>Supervision .....</b>	<b>25</b>
8.1.	Supervision-Anfrage starten .....	26
8.2.	Supervision zustimmen.....	27
8.2.1.	Ratsuchenden-Zustimmung.....	28
8.2.2.	Supervisor*in-Zustimmung.....	29
<b>9.</b>	<b>Gruppen anlegen und verwalten.....</b>	<b>30</b>
9.1.	Gruppe anlegen .....	30
9.1.1.	Verteiler-Funktion.....	31
9.1.2.	Kommunikations-Gruppe vs. Informations-Austausch-Gruppe .....	32
9.2.	Gruppe verwalten .....	32

9.3. Gruppe löschen.....33

10. Index.....34

## 1. Einleitung

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

Viele Antworten auf Ihre Fragen finden Sie zukünftig auch in **unseren FAQs** auf unserer Webseite.

Bitte schauen Sie immer zuerst dort nach!

Zusätzlich befinden sich viele Hinweise und Erklärungen direkt innerhalb des Beratungstools **in den Info-Texten.**



Bitte schauen Sie auch in unseren weiteren Manuals nach:

- **Handbuch für die Beratungsstellen-Verwaltung:** für alle Fragen rund um die Konfiguration Ihrer Beratungsstelle.
- **Handbuch für die Profil-Verwaltung:** wenn es um Login, Passworte und Verwaltung der eigenen Daten geht.
- **Handbuch für die interne Kommunikation:** für die interne Mail-Kommunikation innerhalb einer Abteilung bzw. Beratungsstelle.

## 2. Allgemeine Hinweise

Es gibt 2 Arten von Beratungsstellen:

- **Die Standard-Beratungsstelle:** In dieser Beratungsstellen haben Sie als Berater\*in Ihre eigenen Ratsuchenden oder Ratsuchenden-Gruppen. Sie beraten alleine. Mögliche weitere Berater\*innen der Onlineberatungsstelle haben keine Einsicht in Ihre Fälle und Beratungsverläufe.  
Gegebenenfalls können einen/eine Supervisor\*in zu einem Fall hinzuziehen, und nur dieser/diese wird Einsicht in Ihre Fälle haben.
- **Die Teamberatungsstelle:** Hier können prinzipiell alle Berater\*innen an Ihren Beratungen mitarbeiten und mitberaten. Die Beratungen liegen in einem gemeinsamen Pool, die Nachrichtenverläufe sind für alle sichtbar.

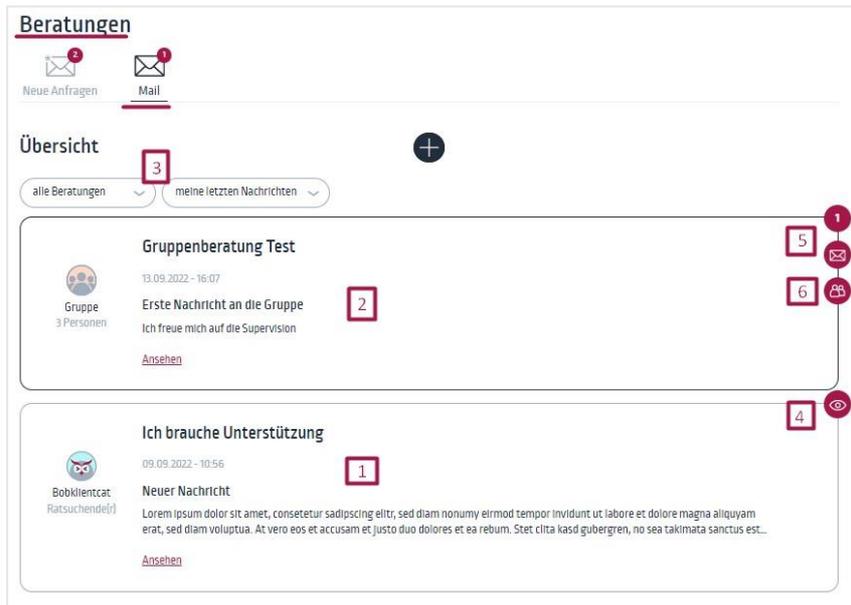
### 3. Beratungsübersicht

Beratungen -> Mail

Dies ist das Start-Fenster nach einem Login für Sie und für alle Ratsuchenden. Hier finden die Nutzer\*innen eine Übersicht ihrer Beratungsfälle und deren Status.

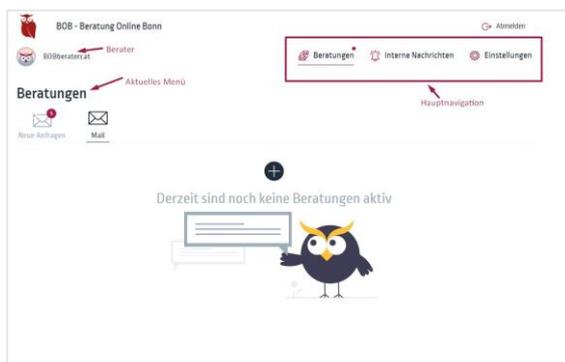
Es gibt 2 Arten von Beratungen:

- 1: **Einzelberatung** mit einem/einer Ratsuchenden (und eventuell einem/einer Supervisor\*in – siehe [Supervision](#))
- 2: **Gruppenberatung** mit mehreren Ratsuchenden und mindestens einem/einer Berater\*in.  
Gruppenberatungen sind erkennbar an dem roten Kreissymbol rechts in der Kachel.



- Alle Beratungsfälle, sowohl Einzelberatungen (1) als auch Gruppenberatungen (2) sind untereinander in einer eigenen Box aufgelistet.
- Die Beratungsliste kann gefiltert – nach Einzel- und Gruppen-Beratungen – und/oder sortiert werden. (3)
- Im rechtem Bereich der einzelnen Kachel geben Markierungen Auskunft über Eigenschaften der Beratung. Die Icons haben folgende Bedeutung: Supervision ist aktiv (4), neue Nachrichten und Anzahl der Nachrichten (5), Gruppenberatung (6).

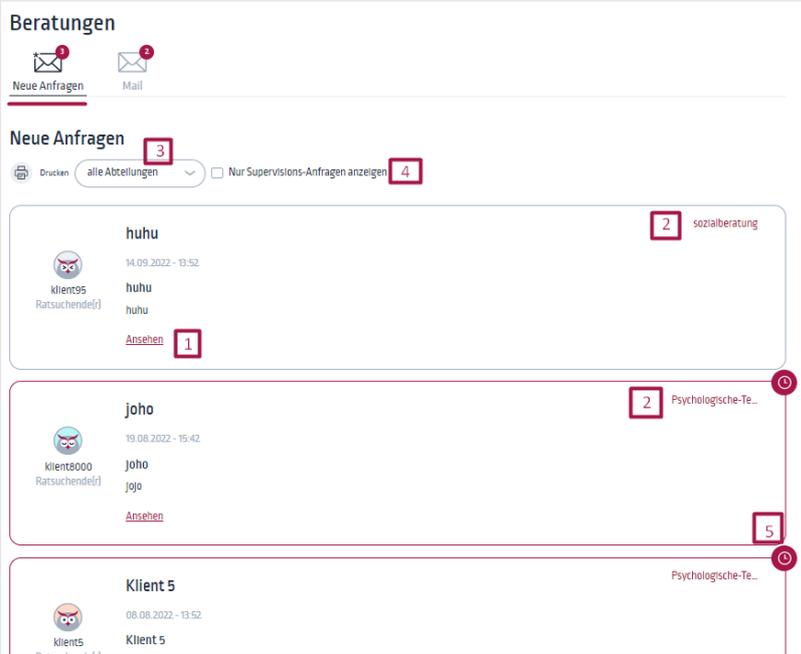
Dieser/diese Berater\*in ist neu in der Beratung und hat noch keine eigenen Beratungsfälle vorliegen:



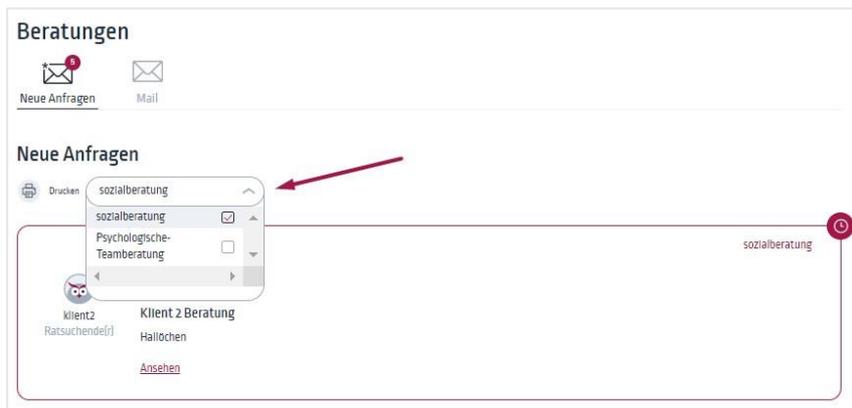
## 4. Neue Anfrage annehmen

Beratungen -> Neue Anfragen

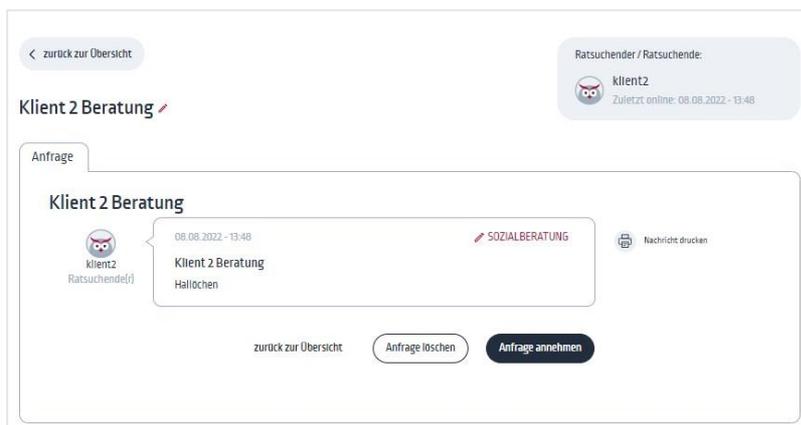
- Ratsuchende registrieren sich in der Beratung neu, wählen eine Abteilung aus und nehmen über eine Mailnachricht Kontakt auf. Diese ersten Nachrichten kommen alle (abteilungsübergreifend) in einem Sammelpostfach unter dem Menü *Neue Anfragen* an.



- Beim Klick auf Ansehen können Sie die neuen Anfragen lesen (1). Anfragen, die schon länger unbearbeitet im Anfragen-Pool liegen, sind rot umrandet und haben ein Uhr-Symbol an der Seite (5).
- Supervisor\*innen Anfrage können auch gefiltert werden (4)
- Bei Beratungsstellen mit mehreren Abteilungen (2), wählen Sie im Filter-Menü, die für Sie treffende Abteilung (3):



- Klicken Sie auf *Ansehen*, um die Mail-Anfrage zu öffnen.



In dieser Maske sehen Sie die erste Nachricht des/der Ratsuchenden und können entscheiden, ob Sie sich den Fall zuweisen oder nicht. Sie haben 3 Optionen:

- *Zurück zur Übersicht*, wenn Sie den Fall nicht annehmen möchten. Die Anfrage geht damit zurück in den Sammelpool der Neuanfragen und kann von einem/einer anderen Berater\*in angenommen werden.
- *Anfrage löschen*. Dies kommt nur sehr selten vor. Bitte vergewissern Sie sich, ob die Anfrage wirklich gelöscht werden soll, oder ob Sie die/den Ratsuchenden nicht wenigstens an eine andere Beratungsstelle weiter leiten können.

- *Anfrage annehmen*, wenn das ein Fall für Sie ist. Nach Bestätigung wird der Fall Ihnen zugewiesen. Sie werden automatisch in dem Beratungsverlauf-Menü weitergeleitet und können direkt die Mail-Kommunikation starten.

## 4.1. Abteilung bei einer Anfrage ändern

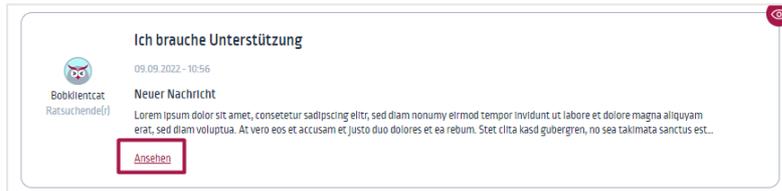
Manche Beratungsstellen haben nur eine Abteilung, größere Beratungsstellen können aber in mehreren Abteilungen unterteilt sein.

Bei der Anfrage-Stellung müssen die Ratsuchenden eine Abteilung auswählen. Für den Fall, dass die in der Nachricht beschriebene Thematik nicht zur ausgewählten Abteilung passt, haben Sie als Berater\*in die Möglichkeit dies anzupassen und korrigieren. Klicken Sie auf den Bearbeitungsstift in der Anfrage-Fenster und wählen Sie eine andere Abteilung. Dies löst auch eine neue Mail an die entsprechende Abteilung aus.



## 5. Beratungsverlauf

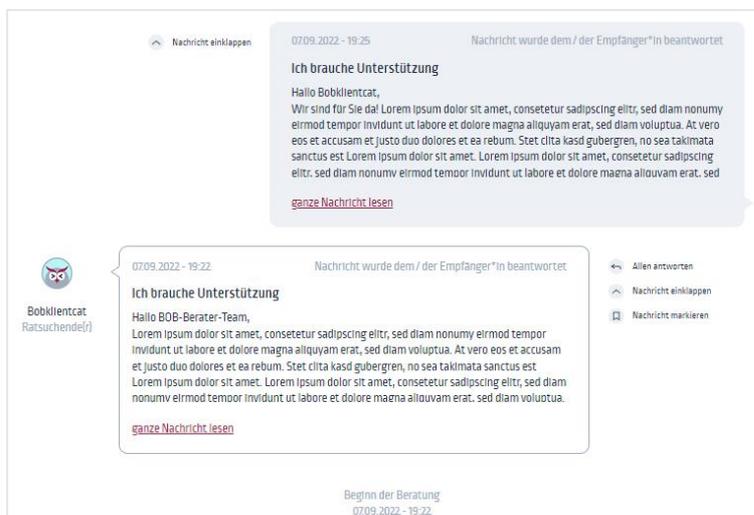
Bei Klick auf *Ansehen* können Sie aus der Beratungsübersicht einen Beratungsstrang (Einzel- oder Gruppenberatung) auswählen, um in den Beratungsverlauf zu gehen.



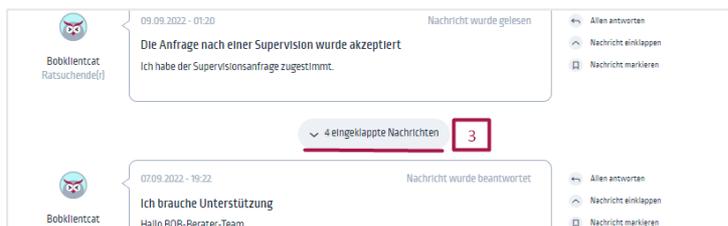
## Beratungen -> Mail -> Beratungsverlauf

In dieser Ansicht sehen Sie den gesamten Beratungsverlauf eines Beratungsfalles. Die Nachrichten sind von unten nach oben eingeordnet, die neuste Nachricht steht oben.

- Links und auf weißem Hintergrund befinden sich die Nachrichten Ihrer Beratungspartner (Ratsuchenden und eventuell Supervisor\*in oder andere Berater\*innen).
- Rechts und mit grauem Hintergrund Ihre eigenen Nachrichten.



- Ist die Nachricht länger als der Vorschau-Kacheln können Sie ohne Fenster-Wechsel die Nachricht in voller Länge lesen. Klicken Sie hierfür auf *ganze Nachricht lesen* (1)
- Um den Beratungsverlauf übersichtlich zu halten, können Sie Nachrichten auf und zuklappen. (2) und (3)



## 5.1. Ratsuchenden- und Gruppen-Boxen

Diese kleinen Boxen geben Ihnen wichtige Informationen über der aktuellen Beratungsstrang.

### 5.1.1. Die Ratsuchenden-Box:

Bobklientcat ist hier die Ratsuchende. Die sichtbaren Informationen pflegt der/die Ratsuchende optionell in seinen eigenen Daten.



- Benutzername und Profil-Foto (wenn eingepflegt) (1)
- Wann war der/die Ratsuchende zuletzt online (2)
- Supervision Status (3)
- Link zur Benutzer-Verwaltung (4)
- Link zum Logbuch (5)

### 5.1.2. Die Gruppen-Box:



- Gruppenname (1)
- Anzahl Teilnehmenden (2)
- Gruppen-Eigentümer (3)
- Link zur [Gruppenverwaltung](#) (4)
- Link zum [Logbuch](#) (5)

### 5.1.3. Die Berater\*in-Box aus der Ratsuchenden-Perspektive

Analog zum Berater hat der/die Ratsuchenden eine Berater\*in-Box sichtbar in seinem/ihrer Beratungsverlauf-Fenster.



- BOBberatercat ist der Berater, Herr / Frau Vier-Fach ist Supervisor\*in. Die hier sichtbaren Informationen (Nutzername oder Name, Profilfoto) pflegt der/die Berater\*in unter der Menü *Einstellungen* -> *Eigene Daten*. Für mehr Informationen schauen Sie bitte in unserem Handbuch zur Profil-Verwaltung.
- Supervision-Status wird angezeigt

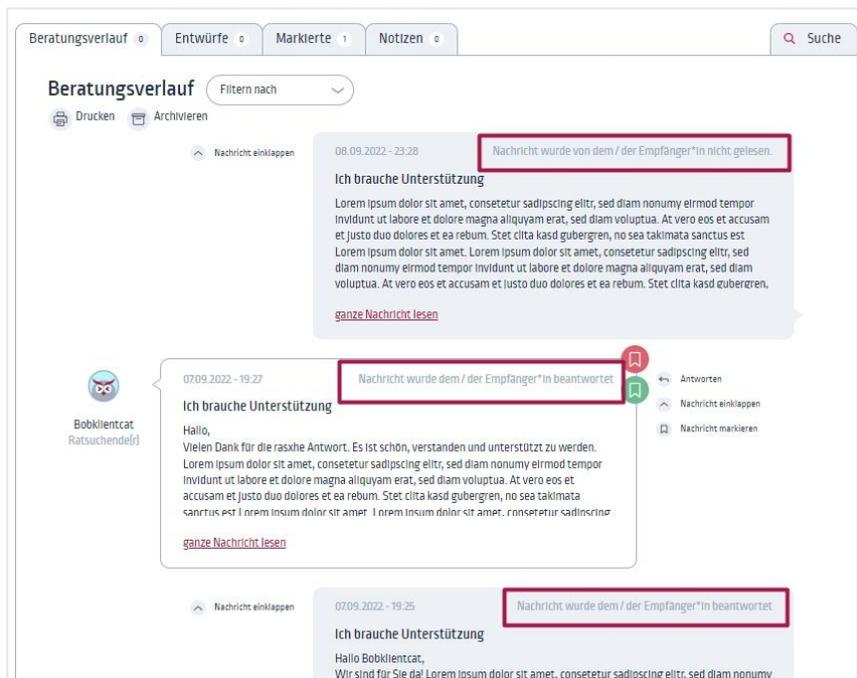
## 5.2. Name der Beratung anpassen

- Sie können den Name der Beratung ändern. Klicken Sie dafür auf den Stift neben dem Beratungsname, passen Sie den Namen an und speichern Sie die Änderung ab.



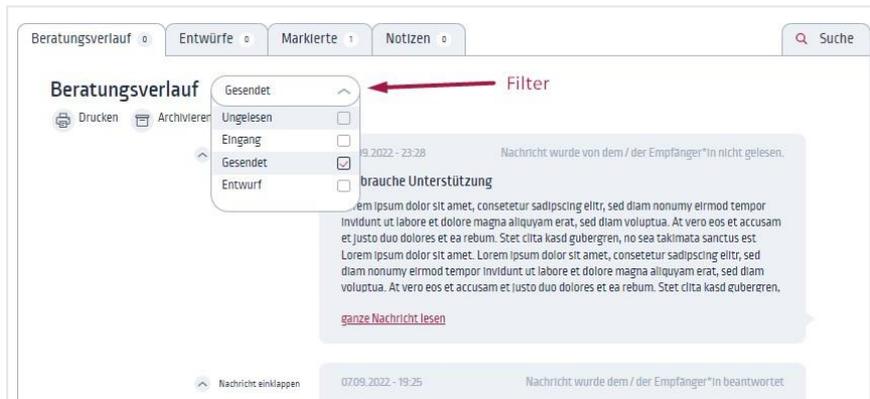
### 5.3. Stati von Nachrichten

Den Status einer Nachricht sehen Sie im Preview-Fenster.



### 5.4. Filterung von Nachrichten

Über das Drop-Down können sie Ihre Nachrichten filtern



## 5.5. Markierung von Nachrichten.

Nachrichten von Ratsuchenden können markiert werden.

Die Labels der Markierungen können Sie als Berater\*in in den eigenen Daten editieren und anpassen. Mehr dazu finden Sie in unserem Manual für die Benutzer\*innen-Verwaltung.

Ihre markierten Nachrichten finden Sie auch im Reiter *Markierte* wieder.



## 5.6. Beratungsverlauf drucken

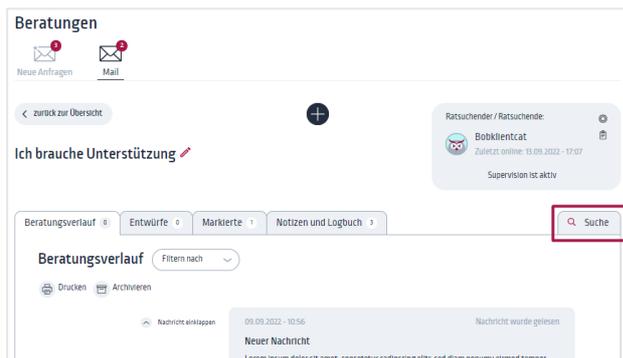
- Klicken Sie auf dem Menü *Drucken*.
- Wählen Sie aus, ob Sie mit oder ohne Notizen drucken möchten.
- Eine PDF-Datei mit dem gesamten Beratungsverlauf wird automatisch erzeugt. Diese können Sie entweder abspeichern oder ausdrucken.



Weitere Fragen? Schauen Sie in unseren FAQs auf unserer Webseite!

## 5.7. Suche

Sie können innerhalb eines Beratungsstrang die Suche benutzen, um Nachrichten wieder zu finden. Rechts von der Reiter-Navigation finden Sie den Such-Button.



Sie können nach Anhängen und Schlagworten suchen und die verschiedenen Filterungen nutzen, um Ihre Suche zu verfeinern. Stellen Sie die Filter ein und klicken Sie auf *Suchen*, um Ihre Suche zu aktualisieren.



## 6. Nachrichten schreiben / beantworten

Prinzipiell können Nachrichten immer über das + Zeichen in der Beratungsübersicht und im Beratungsverlauf geschrieben werden. Sie können Nachrichten sowohl an einzelne Ratsuchenden als auch an eine Gruppe schreiben.

In Ihrem Beratungsalltag werden Sie fast nur die Antworten-Funktion aus dem Beratungsverlauf nutzen.

### 6.1. Neue Nachricht schreiben

Beratungen -> Mail



– Klicken Sie auf das + Zeichen und wählen Sie *Neue Nachricht*.

Aus der Beratungsübersicht müssen Sie zusätzlich den/die Empfänger\*in (Ratsuchende oder Gruppe) auswählen. Wenn Sie direkt über die Antwortfunktion oder die Funktion Neue

Nachricht aus dem Beratungsverlauf gehen, dann können Sie direkt schreiben und schließen so eine mögliche Fehlerquelle bei der Auswahl des/der Empfänger\*in aus.

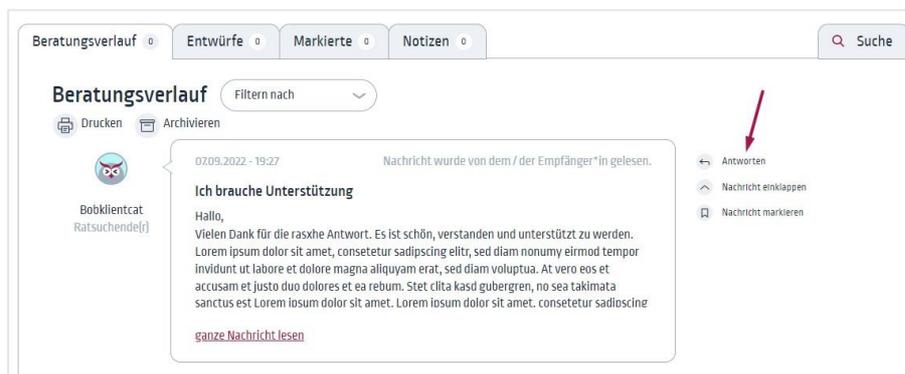
- Schreiben Sie Ihre Nachricht. Den Text können Sie im Editor formatieren und mit Emojis personalisieren. Ebenso können Sie die Nachricht editieren und [Textbausteine](#) hinzufügen.
- Sie können die Nachricht direkt absenden oder [als Entwurf speichern](#).
- Sie können [Dateien anhängen](#).
- Ist die Nachricht versendet, wird sie automatisch in den Beratungsverlauf des/der entsprechenden Empfänger\*in hinzugefügt.



Bitte beachten Sie, dass Sie bei Inaktivität nach einer Stunde automatisch aus dem System ausgeloggt werden. Sollten Sie eine Pause einlegen, denken Sie dran Ihre Nachrichten/Antworten zwischendurch als [Entwurf zu speichern](#).

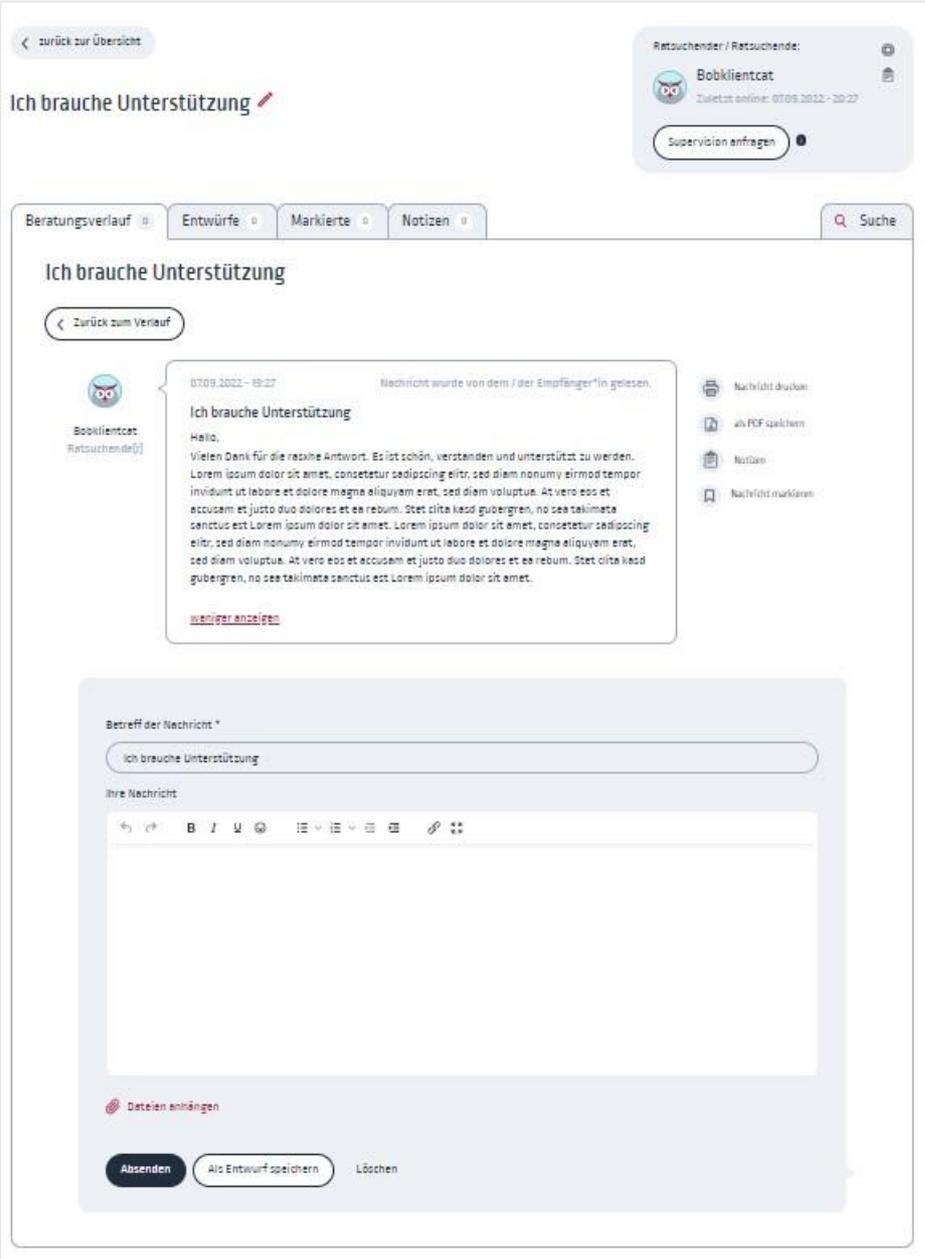
## 6.2. Nachricht beantworten

Sie können aus der Beratungsverlauf-Übersicht eine Nachricht direkt beantworten.



Beim Klick auf *Antworten* landen Sie im Antwort-Fenster.

Oben sehen Sie die Nachricht, die sie gerade beantworten wollen. Im unteren Bereich befindet sich ein Text-Editor für Ihre Antwort.



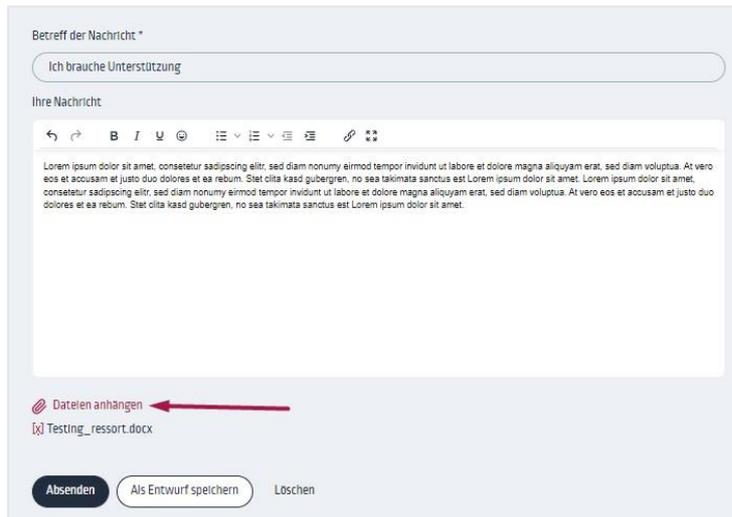
The screenshot displays a chat window with the following elements:

- Header:** A navigation link '< zurück zur Übersicht' and a user profile for 'Bobklientcat' (last online: 07.09.2022 - 20:27) with a 'Supervision anfragen' button.
- Message List:** A message from 'Bobklientcat' with the subject 'Ich brauche Unterstützung'. The message content includes a greeting, a thank you, and a paragraph of placeholder text. A 'weniger anzeigen' link is at the bottom of the message.
- Reply Form:** A form titled 'Betreff der Nachricht \*' with the subject 'Ich brauche Unterstützung'. Below it is a text area for 'Ihre Nachricht' with a rich text editor toolbar. At the bottom of the form are buttons for 'Dateien anhängen', 'Absenden', 'Als Entwurf speichern', and 'Löschen'.

Beim Klick auf **Absenden** wird die Nachricht verschickt. Ist eine Nachricht versendet worden, wird sie im Beratungsverlauf aufgenommen und dort sichtbar.

### 6.3. Datei anhängen

Ist diese Option in Ihrer Beratungsstelle seitens der Administration freigegeben worden, können Sie Dokumente mit versenden.



- Klicken Sie auf den Link *Dateien anhängen* und laden Sie eine Datei hoch.
- Erlaubt sind alle gängigen Dateiformate. Die maximale Größe beträgt 25 MB.
- Die Datei können sie wieder löschen bei Klick auf das kleine Kreuz.

### 6.3.1. Freigabe zum Datei-Anhängen für Ratsuchenden erteilen

Einstellungen -> Ratsuchende

Abhängig von der Konfiguration Ihrer Beratungsstelle haben Ratsuchende die Möglichkeit, Berater\*innen Dateien und Dokumente per E-Mail zu verschicken. Eventuell müssen Berater\*innen diese Funktion bei dem/der Ratsuchende händisch freigeben.

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

**Einstellungen**

Eigene Daten   Textbausteine   **Ratsuchende**   Interne Gruppen   Externe Gruppen

**Ratsuchende**

Suchen

Benutzer*innen-Name	Beraten durch	Abteilung	Zur Beratung	Bearbeiten
 klient3000	BOBberatercat	sozialberatung	<a href="#">Zur Beratung</a>	<a href="#">Bearbeiten</a>
 Bobklientcat	BOBberatercat	sozialberatung	<a href="#">Zur Beratung</a>	<a href="#">Bearbeiten</a>

- Aktivieren Sie die Option und speichern Sie Ihre Änderungen.

**Dateianhänge**

Ratsuchende dürfen Anhänge senden ●

Ja  **Nein** ← Option aktivieren

## 6.4. Textbausteine verwenden

Textbausteine können sowohl von Administratoren\*in als auch von Berater\*innen angelegt werden.

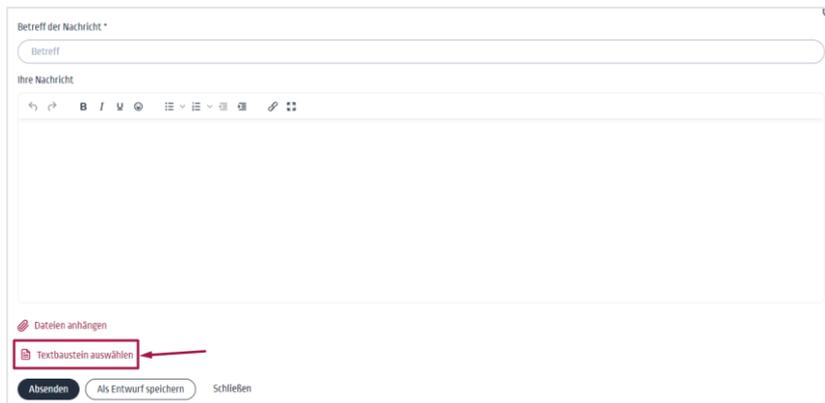
- Von Administrator\*innen angelegte Bausteinen sind für alle Berater\*innen und Administratoren\*innen in der Beratungsstelle verfügbar.
- Berater\*innen können Ihre eigenen Textbausteine anlegen und verwenden. Diese sind nur für sie sicht- und verfügbar.



Mehr zu Textbausteinen anlegen und verwalten finden Sie in unserem Handbuch zur Benutzerverwaltung

- Sind Textbausteine angelegt, finden Sie den Link unterhalb des Schreibfensters.

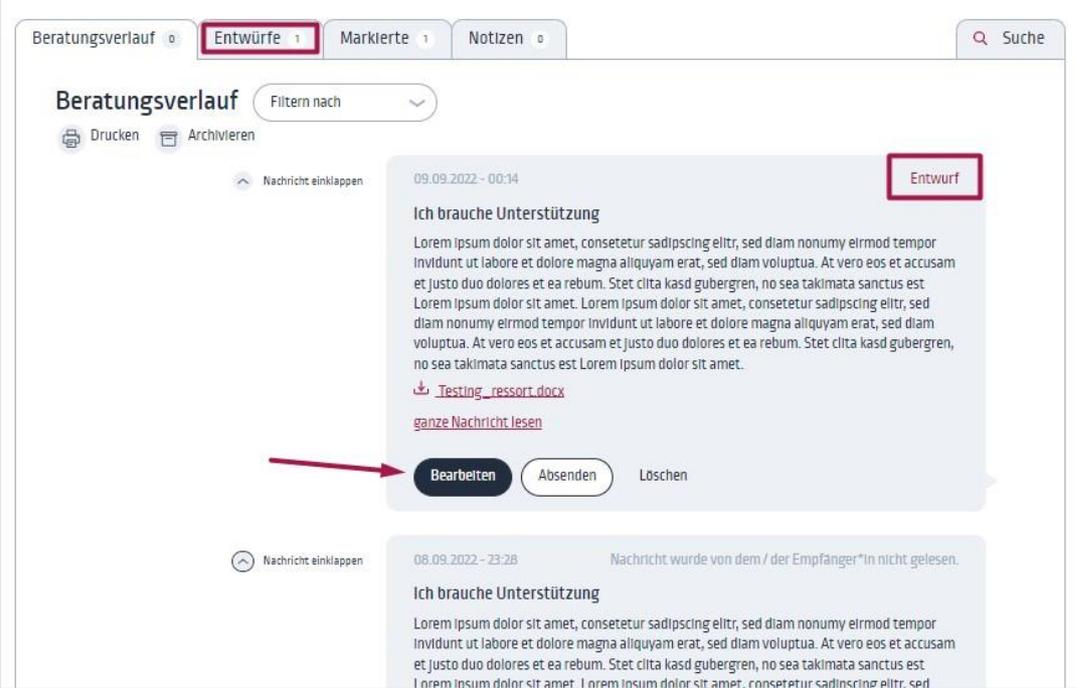
- Beim Klick stehen die Textbausteine (Titelbezeichnung) zur Auswahl.
- Wählen Sie einen aus, wird dieser wird automatisch in das Textfeld eingefügt



## 6.5. Nachricht als Entwurf speichern

Statt eine Nachricht direkt zu versenden können Sie Ihre Nachricht auch als Entwurf speichern. So haben Sie die Möglichkeit die Nachricht zu einem späteren Zeitpunkt zu überarbeiten und fertig zu schreiben.

- Klicken Sie unterhalb vom Schreibfenster auf *Als Entwurf speichern*.
- Das Nachrichtenfenster wird geschlossen und Sie springen eine Ebene höher in den Beratungsverlauf zurück. Ihr Entwurf ist dort sichtbar und auch als Entwurf gekennzeichnet.

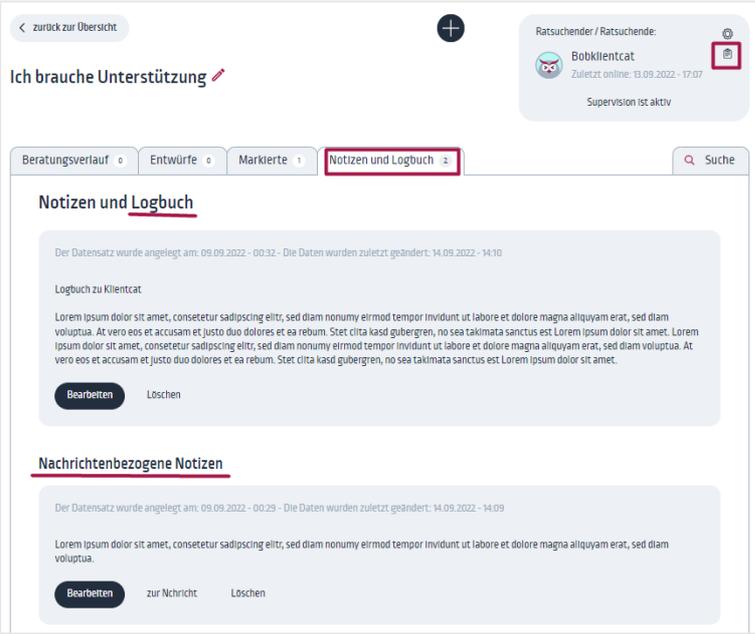


The screenshot shows the 'Beratungsverlauf' (Consultation Process) interface. At the top, there are tabs for 'Entwürfe' (Drafts), 'Markierte' (Marked), and 'Notizen' (Notes). The 'Entwürfe' tab is active and highlighted with a red box. Below the tabs, there is a search bar and a 'Filtern nach' dropdown menu. The main content area displays a draft message from 09.09.2022 - 00:14. The message title is 'Ich brauche Unterstützung'. The body contains placeholder text and a link to 'Testing\_ressort.docx'. Below the message, there are three buttons: 'Bearbeiten' (Edit), 'Absenden' (Send), and 'Löschen' (Delete). A red arrow points to the 'Bearbeiten' button. The 'Entwurf' (Draft) label is also highlighted with a red box. Below the draft message, there is another message from 08.09.2022 - 23:28, which is marked as 'Nachricht wurde von dem / der Empfänger\*in nicht gelesen.' (Message not read by recipient).

- Klicken Sie auf bearbeiten, um weiter an der Nachricht zu arbeiten.
- Sie können die Nachricht auch direkt versenden oder löschen.
- Alle Ihre Entwürfe sind auch zentral im Reiter *Entwürfe* zu finden.

## 7. Logbuch und Notizen

Logbuch und Notizen sind erreichbar über den Reiter *Notizen* oder über die Ratsuchenden-Box.



Ich brauche Unterstützung

Ratsuchender / Ratsuchende: Bobklientcat  
Zuletzt online: 13.09.2022 - 17:07  
Supervision ist aktiv

Beratungsverlauf Entwürfe Markierte **Notizen und Logbuch** Suche

### Notizen und Logbuch

Der Datensatz wurde angelegt am: 09.09.2022 - 00:32 - Die Daten wurden zuletzt geändert: 14.09.2022 - 14:10

Logbuch zu Klientrat

Lorem Ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet citta kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet. Lorem Ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet citta kasd gubergren, no sea takimata sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet.

Bearbeiten Löschen

### Nachrichtenbezogene Notizen

Der Datensatz wurde angelegt am: 09.09.2022 - 00:29 - Die Daten wurden zuletzt geändert: 14.09.2022 - 14:09

Lorem Ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua.

Bearbeiten zur Nachricht Löschen

## 7.1. Logbuch

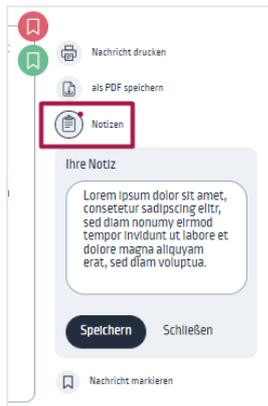
Sie können für jede Beratung ein fallbezogenes Logbuch führen. Analog zu einer Handakte wird das Logbuch bei einem Berater\*in-Wechsel weitergegeben oder beim Hinzuziehen eines Supervisors/einer Supervisorin geteilt. Die Informationen, die in diesem Logbuch stehen, bleiben auch nach der Löschung eines Ratsuchenden-Kontos dem/der Berater\*in verfügbar.

Sie können Ihre Logbuch-Einträge über das *Bearbeiten*-Button immer wieder ergänzen oder anpassen.

## 7.2. Nachrichtenbezogene Notizen

Im Gegensatz zu den Logbuch-Einträgen sind nachrichtenbezogene Notizen persönliche Notizen, nicht übertragbar und nur vom Ersteller sichtbar.

Aus dem Antwort-Fenster klicken Sie auf den Menü *Notizen* .



- Schreiben Sie Ihren Text in die Maske und speichern Sie die Eingabe ab.
- Nachrichten mit Notizen sind danach mit einem kleinen roten Punkt gekennzeichnet.



Sollte Ihr/Ihre Ratsuchende sein/ihr Konto löschen, werden alle nachrichtenbezogene Notizen auch gelöscht. Wenn Sie als Beratungsstelle an eine Dokumentationspflicht gebunden sind, sollten Sie wichtige Informationen in das [Logbuch](#) eintragen. Diese Einträge bleiben bei einer Kontolöschung verfügbar. Nachrichtenbezogene Nachrichten werden bei einem Wechsel der Zuständigkeit für den Fall **nicht** an den neuen/die neue Berater\*in übertragen.

## 8. Supervision



Mehr zur Supervisor\*in-Rolle in unserem Handbuch für Profil-Verwaltung und in dem Info-Text.

Sie können als Berater\*in innerhalb einer Einzelberatung eine Anfrage zur Supervision stellen, um einen/eine Supervisor\*in zum Fall hinzuzuziehen. Eine Supervision kann immer nur innerhalb einer Abteilung stattfinden, nie über Abteilungen hinweg.

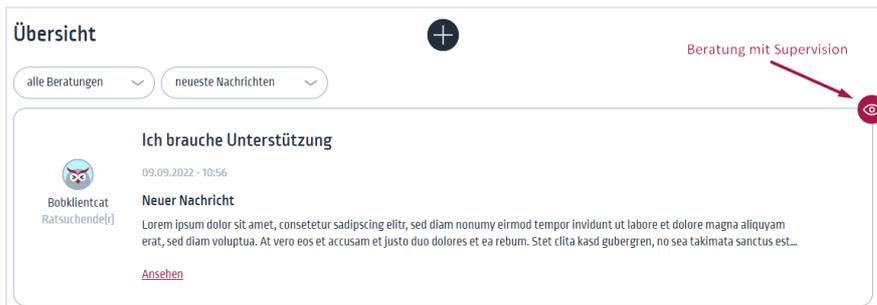
Ist Ihre Beratungsstelle/Ihre Abteilung als Team-Beratungsstelle organisiert, fällt diese Funktion allerdings aus, denn in dem Fall, können alle Berater\*innen immer alle Beratungsverläufe sehen und bearbeiten. Eine Anfrage ist nicht notwendig.

Es gibt 3 notwendige Schritte bis zum Start der Supervision:

- Der/die Berater\*in macht eine [Anfrage](#).
- Der/die [Ratsuchende gibt seine Zustimmung](#) zur Supervision und zum Teilen seiner Daten mit einem/einer Supervisor\*in.
- Der/die [Supervisor\\*in stimmt der Teilnahme](#) an der Beratung zu.

Beratungen mit Supervision kriegen eine besondere Kennzeichnung:

- Aus der Berater\*in- und Ratsuchenden-Perspektive ein rotes Auge



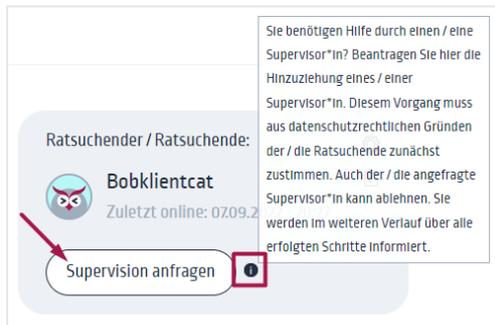
- Aus der Supervisor\*in-Perspektive ein graues Auge:



## 8.1. Supervision-Anfrage starten

Berater\*innen können eine Supervision-Anfrage starten.

- Klicken Sie in den Ratsuchenden-Box auf den Menü *Supervision anfragen* und füllen Sie das Formular im Anfrage-Fenster.



- Sie wählen einen/eine Wunsch-Supervisor\*in und können eine kurze Beschreibung des Falles erstellen. Dieser Beschreibungstext ist nur intern für Sie und alle Supervisor\*innen der Beratungsstelle sichtbar. Sobald dies geschehen ist, geht automatisch eine Benachrichtigungsmail an Ihren/Ihre Ratsuchende. Diese Nachricht sehen Sie auch in dem Beratungsverlauf.



## 8.2. Supervision zustimmen

Eine Supervision muss immer von allen Beteiligten aktiv angenommen werden.

Bis zur Zustimmung durch den/die Supervisor\*in, kann der Berater die Anfrage jederzeit zurückziehen.



### 8.2.1. Ratsuchenden-Zustimmung

- Im Normalfall hat der/die Berater\*in das Hinzuziehen eines/einer Supervisor\*in im Vorfeld mit dem/der Ratsuchenden besprochen. Der/die Ratsuchende bekommt die Anfrage und kann diese entweder annehmen oder ablehnen (oder ignorieren).

So schaut es auf der Ratsuchenden-Seite aus:



- Nimmt der/die Ratsuchende die Anfrage an, muss er noch einmal die Freigabe seiner/ihrer Daten bestätigen.



- Über den Beratungsverlauf wird der/die Berater\*in über die Annahme (oder Ablehnung) benachrichtigt.



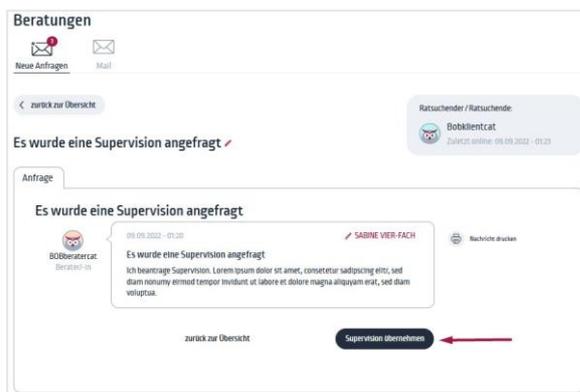
## 8.2.2. Supervisor\*in-Zustimmung

Hat der/die Ratsuchende zugestimmt, geht die Anfrage weiter zu einem/einer Supervisor\*in.

- Supervisoren\*innen sehen die neue Anfragen im Menü *Neue Anfrage*. Sie können über die Filterung die Supervisions-Anfragen filtern.



- Stimmt der/die angesprochene Supervisor\*in direkt zu, kann die Supervision starten. Ab diesem Moment hat der/die Supervisor\*in Zugriff auf den ganzen Beratungsverlauf und das Logbuch des Falles und kann an der Beratung aktiv teilnehmen.



- Kann/möchte ein/eine Supervisor\*in die Anfrage nicht annehmen, kann er/sie die Zuordnung der Anfrage ändern und den Fall einem/einer weiteren Supervisor\*in anbieten. Dies kann nur innerhalb einer Abteilung erfolgen, nie über Abteilungen hinweg. In dem Fall landet die Anfrage wieder in den *Neuen Anfragen*-Pool und kann von einem/einer anderen Supervisor\*in übernehmen werden



Eine Supervision beenden kann nur der/die Supervisor\*in.



## 9. Gruppen anlegen und verwalten

Einstellungen -> Externe Gruppe

Die externen Gruppen, in denen Sie Mitglied sind, sind jederzeit unter den *Einstellungen -> Externe Gruppe* erreichbar. Von dort kommen Sie auch direkt in die Gruppenverläufe und/oder können direkt eine Nachricht schicken.

### 9.1. Gruppe anlegen

Einstellungen -> Externe Gruppen

– Klicken Sie auf den Button *Neu anlegen*.

**Einstellungen**

Eigene Daten   Textbausteine   Ratsuchende   Interne Gruppen   **Externe Gruppen**

**Externe Gruppen**

Suchen

Antworten an  
Bitte wählen

<input type="checkbox"/>	Name der Gruppe	Mitglieder der Gruppe	Option cc oder bcc	Antwort Optionen	
<input type="checkbox"/>	Test mit SCD Verteiler	Klient1, klient000, berater2	<a href="#">NachrichtAnVerteilerSenden</a>	Inaktiv	Inaktiv <input type="button" value="Bearbeiten"/>

- Alternativ können Sie unter *Beratungen* -> *Mail* auf das + Zeichen klicken und *Gruppe erstellen* wählen.

**Beratungen**

**Mail**

**Übersicht**

alle Beratungen  neueste Nachrichten

Ich brauche Unterstützung  
09.09.2022 - 10:56  
Neuer Nachricht

- Füllen Sie alle Felder des Formulars aus - Hinweise finden Sie in den Info-Texten und im nächsten Absatz – und speichern Sie die Gruppe ab.

**Neue Gruppe erstellen**

Name der Gruppe \*

Beschreibung

Ratsuchende in dieser Gruppe

Bitte wählen

Berater\*innen in dieser Gruppe

Bitte wählen

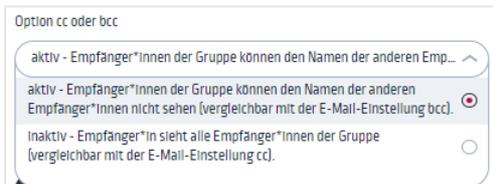
Versteckt/BCC

aktiv - Empfänger\*innen der Gruppe können den Namen der anderen Empfänger\*innen nicht sehen (vergleichbar mit der E-Mail-Einstellung bcc).

Antworten an

aktiv - ein / eine Empfänger\*in kann an die Gruppe antworten

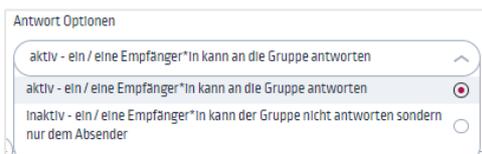
### 9.1.1. Verteiler-Funktion



Ist die Option BCC (blind carbon copy) ausgewählt, werden die Empfänger\*innen nicht aufgelistet. Die Empfänger\*innen bleiben anonym und die Gruppe hat eher eine Verteiler-Funktion

### 9.1.2. Kommunikations-Gruppe vs. Informations-Austausch-Gruppe

Sie können unter zwei Antwort-Optionen wählen, die für die Gruppe gelten soll:



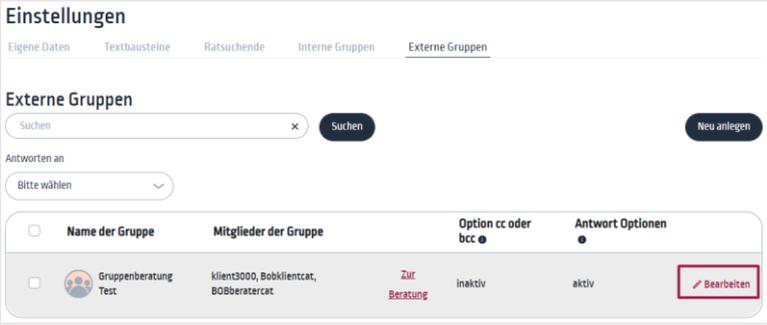
- Antwort-Option aktiv: Ihre Gruppe dient der Kommunikation unter allen Teilnehmenden. Antworten werden an alle zugestellt.
- Antwort-Option inaktiv: Ihre Gruppe dient eher dem Austausch von Informationen. Als Besitzer der Gruppe können Sie Informationen mit der Gruppe teilen, Antworten der Gruppenmitglieder gehen aber nur an Sie.

Ihre Gruppe ist nun angelegt aber noch inhaltslos. Um eine Nachricht in die Gruppe zu schreiben, folgen Sie die Anweisungen unter [Neue Nachricht schreiben](#).

## 9.2. Gruppe verwalten

Einstellungen -> Externe Gruppen

Aus der Gruppenübersichtsliste können Sie Ihre Gruppen verwalten. Der/die Berater\*in, der/die die Gruppe anlegt, ist auch der/die „Eigentümer\*in“ dieser Gruppe und kann als Einziger/Einzige, die Gruppe verwalten und löschen.



**Einstellungen**

Eigene Daten   Textbausteine   Ratsuchende   Interne Gruppen   Externe Gruppen

**Externe Gruppen**

Suchen  x

Antworten an  
Bitte wählen

<input type="checkbox"/>	Name der Gruppe	Mitglieder der Gruppe	Option cc oder bcc ●	Antwort Optionen ●
<input type="checkbox"/>	 Gruppenberatung Test	Klient3000, Bekklientcat, BOBberatercat	Zur Beratung Inaktiv	aktiv

- Suchen Sie die zu bearbeitende Gruppe und klicken Sie rechts auf *bearbeiten*.
- Passen Sie die Formularfelder wie gewünscht an. Beachten Sie die Info-Texte.
- Copy-Optionen und Antwort-Optionen können nachträglich **nicht** geändert werden. Wenn diese nicht mehr für die Kommunikation passend sind, muss eine neue Gruppe angelegt werden.

### 9.3. Gruppe löschen

Einstellungen -> Externe Gruppen

Aus der Gruppenübersichtsliste heraus können Sie Ihre Gruppen löschen.

- Markieren Sie vorne in den kleinen Kästchen die Gruppe, die Sie löschen wollen.
- Klicken Sie auf *Löschen*.

**Einstellungen**

Eigene Daten   Textbausteine   Ratsuchende   Interne Gruppen   Externe Gruppen

**Externe Gruppen**

Suchen

Antworten an  
Bitte wählen

<input checked="" type="checkbox"/>	Name der Gruppe	Mitglieder der Gruppe		Option cc oder bcc ●	Antwort Optionen ●	
<input checked="" type="checkbox"/>	 Gruppenberatung Test	Klient3000, Bobklientcat, BOBberatercat	<a href="#">Zur Beratung</a>	Inaktiv	aktiv	<a href="#">Bearbeiten</a>

1 Element ausgewählt [Löschen](#) ←

## 10. Index

Abteilung bei einer Anfrage ändern	10
Antwort-Fenster	18
Beratungsname anpassen	13
Beratungsübersicht	6
Beratungsverlauf	10
Beratungsverlauf drucken	15
Datei anhängen	19
Datei-Anhängen freigeben	20
Einzelberatung	6
Entwurf speichern	22
Filterung von Nachrichten	14
Gruppe anlegen	30
Gruppe für Informations-Austausch	32
Gruppe für Kommunikation	32
Gruppe löschen	33
Gruppe Verteiler-Funktion	31
Gruppe verwalten	32
Gruppenberatung	6
Gruppen-Box	13
Logbuch	24
Markierung von Nachrichten	15
Nachricht beantworten	18
Nachrichtenbezogene Notizen	24
Neue Anfrage annehmen	8

Neue Nachricht schreiben 17  
Ratsuchenden-Box 12  
Ratsuchenden-Zustimmung 28  
Standard-Beratungsstelle 6  
Stati von Nachrichten 14  
Suche 16  
Supervision 25  
Supervision beenden 30  
Supervision zustimmen 27  
Supervision-Anfrage starten 26  
Supervisor\*in-Zustimmung 29  
Teamberatungsstelle 6  
Textbausteine verwenden 21