

# caritas

## Kurzanleitung 1:1 Chat für nicht registrierte Ratsuchende „Beratung & Hilfe“ Online-Beratungsplattform

Stand: Oktober 2021



## Inhalt

1. Der 1:1 Chat für nicht registrierte Ratsuchende.....	3
1.1 Der 1:1 Chat aus der Perspektive der Berater_in.....	4
1.2 Der 1:1 Chat aus Perspektive der Ratsuchenden .....	8

## 1. Der 1:1 Chat für nicht registrierte Ratsuchende

Um den 1:1 Chat sicher verwenden zu können, benötigen Sie einen der folgenden Browser auf ihrem Endgerät (Computer, Tablett oder Handy):

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge Chromium
- Apple Safari

Wichtig: Es **muss** immer die **aktuelle Browserversion** des jeweiligen Anbieters installiert sein. Prüfen sie daher Ihren Browser regelmäßig auf Updates.

Der 1:1 Chat für nicht registrierte Ratsuchende bietet, wie der Name es schon sagt, Ratsuchenden die Möglichkeit, ohne Registrierung mit Berater\_innen in einen Chat Kontakt zu treten.

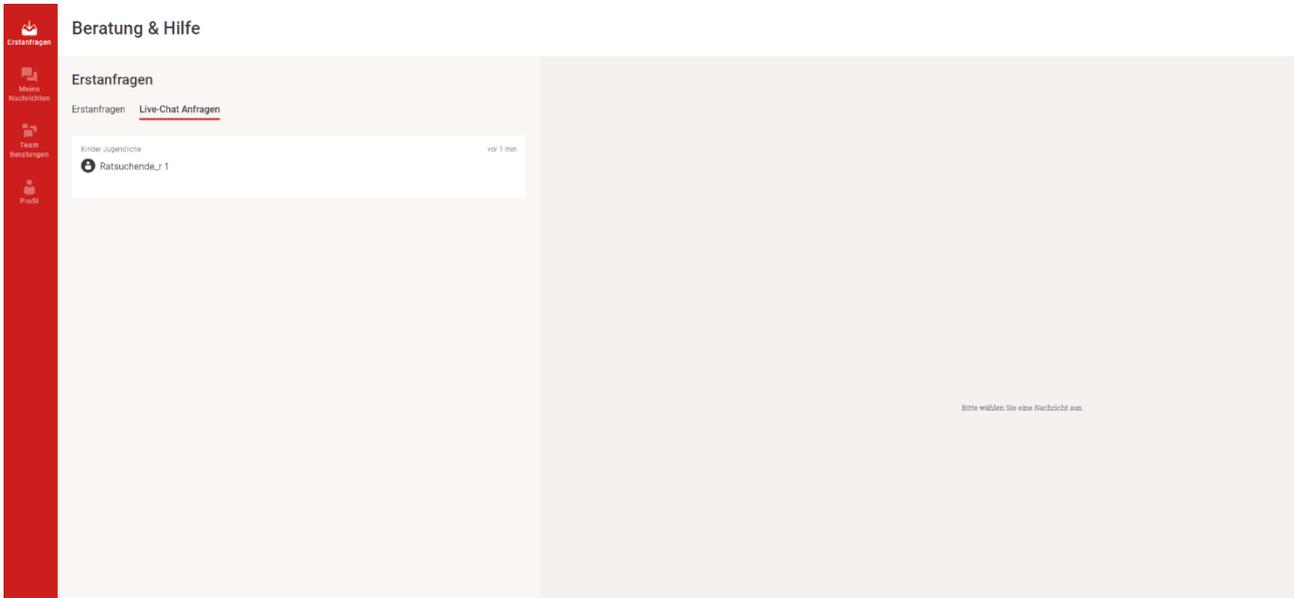
Die Ratsuchenden kommen über das entsprechende Portal des Fachbereichs bzw. den Eingang zum Chat ohne Registrierung. Die Berater\_innen des gesamten Fachbereichs können sehen, ob es eine Chatanfrage gibt, können diese annehmen und dann mit den Ratsuchenden chatten. Von der Logik bzw. den Abläufen funktioniert dies genau gleich wie auch bei der „normalen“ On-line-Beratung. Es besteht auch die Möglichkeit Dokumente auszutauschen.

Auch für den 1:1 Chat steht ein Zeitfenster von **180 Minuten** zur Verfügung, d.h. mit dem Start des Chats läuft die Uhr, der Account der Berater\_in wird nach Ablauf der 180 Minuten automatisch geschlossen.

Wenn der Chat geschlossen wird, bleibt dieser für die Berater\_in noch 48 Stunden einsehbar, danach werden der Chatverlauf und die ggf. ausgetauschten Dokumente vollständig gelöscht.

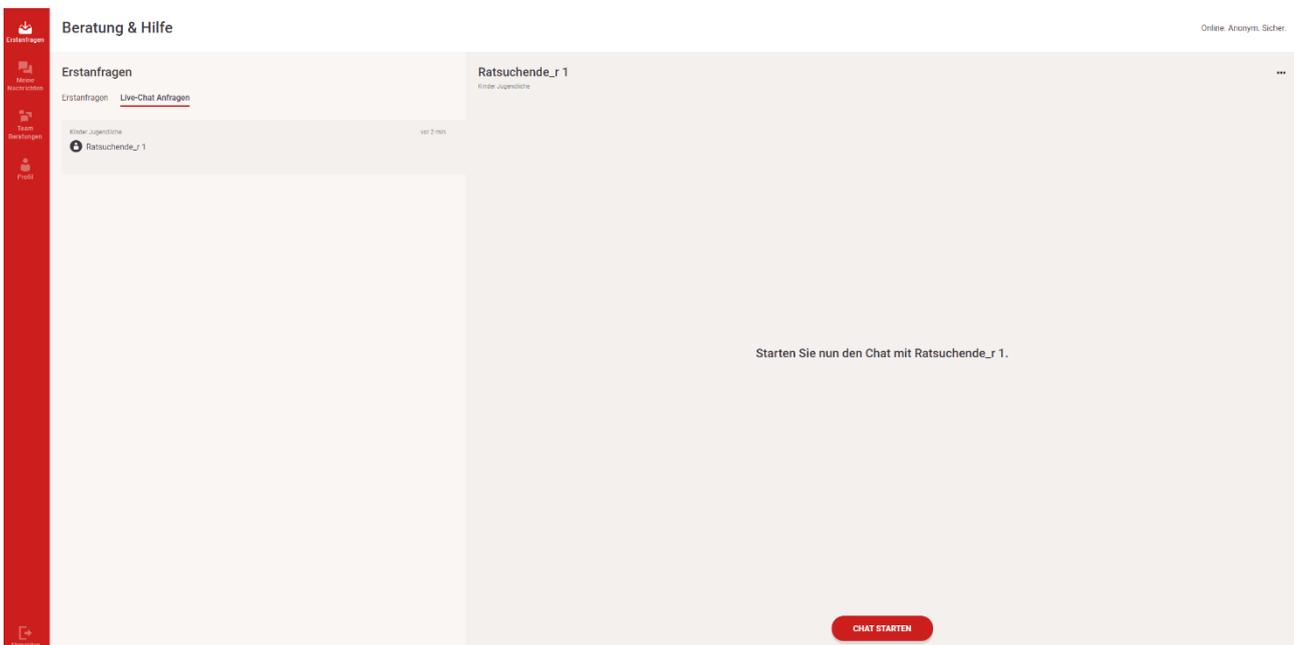
## 1.1 Der 1:1 Chat aus der Perspektive der Berater\_in

Wenn der 1:1 Chat für nicht registrierte Ratsuchende geöffnet ist, dann finden Sie Anfragen von Ratsuchenden unter dem Menüpunkt „Erstanfragen“ und dort dann unter dem Tab „Livechat-Anfragen“.

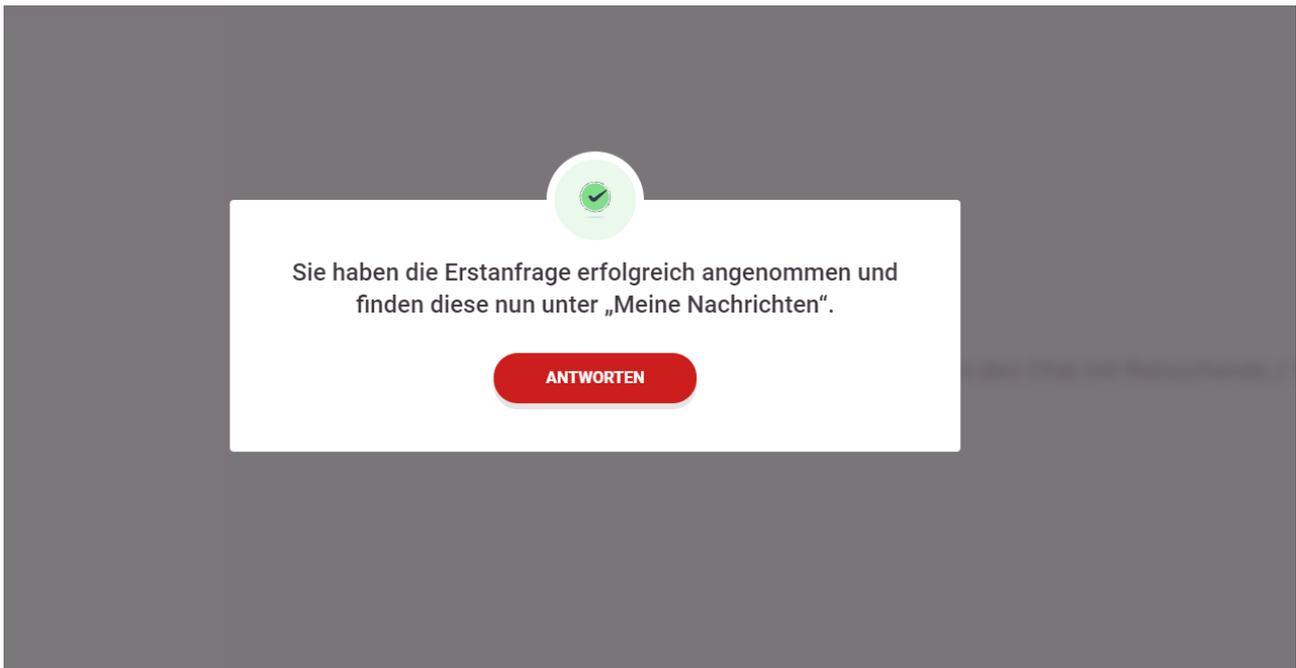


Sie sehen dann, wie viele Anfragen vorliegen. Da die Ratsuchenden sich nicht registrieren müssen, tragen alle den Benutzernamen „*Ratsuchende\_r*“ und werden einfach durchnummeriert, beispielsweise „*Ratsuchende\_r 2*“.

Wenn Sie den Ratsuchenden anklicken, wird die Anfrage geöffnet und Sie können die Anfrage annehmen.



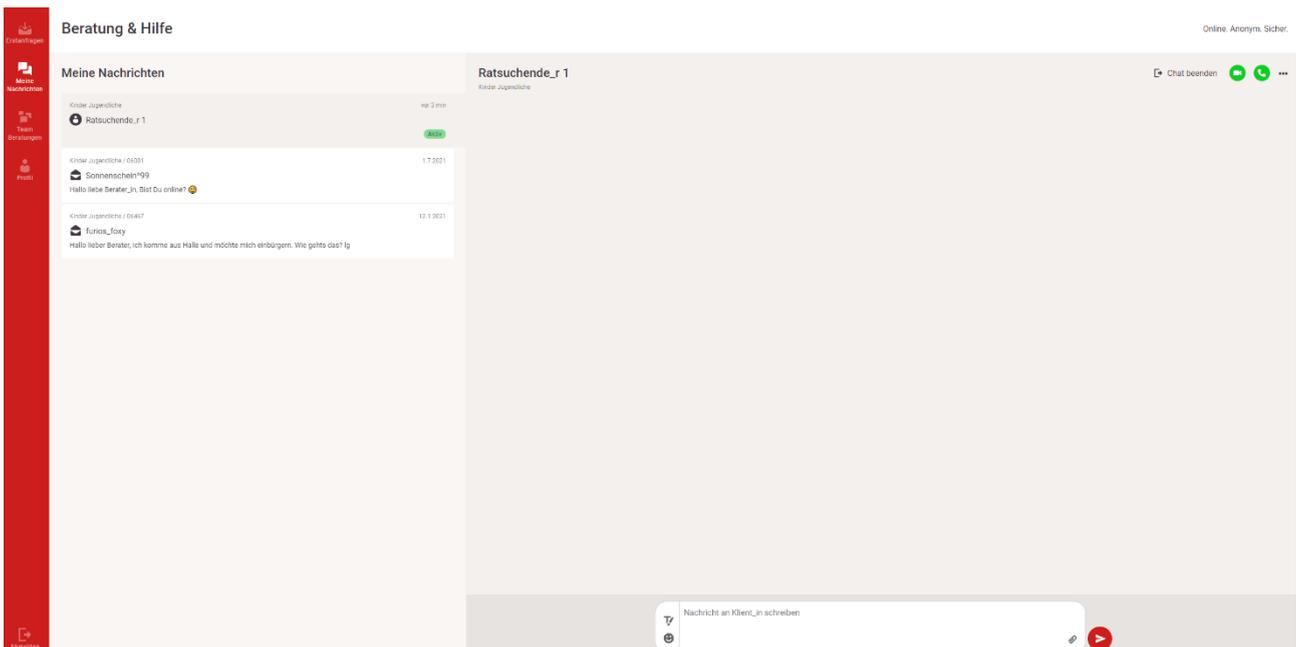
Wenn Sie auf „*Chat starten*“ klicken, erhalten Sie folgenden Hinweis:



Wenn Sie nun „Antworten“ anklicken werden Sie automatisch zum Menüpunkt „Meine Nachrichten“ überleitet und können dem Ratsuchenden nun schreiben.

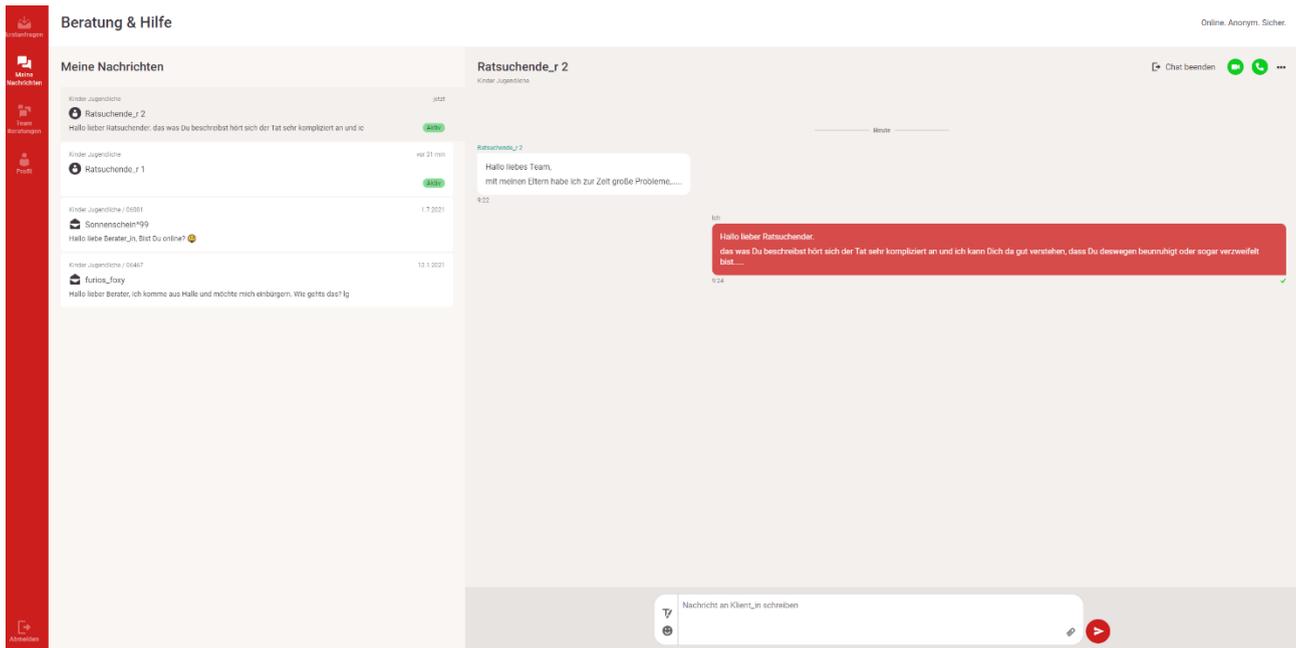
**Hinweis:** So lange Sie als Berater\_in die Chatanfrage nicht angenommen haben, kann der Ratsuchende Ihnen keine Nachricht schreiben.

Anhand des Icon und des Benutzernamens können Sie sehen, ob es sich um einen 1:1 Chat oder eine Textnachricht handelt. Zudem gibt es beim 1:1 Chat den Hinweis „aktiv“ wenn dieser aktuell läuft. Wenn der Chat beendet wurde entfällt der Hinweis „aktiv“.



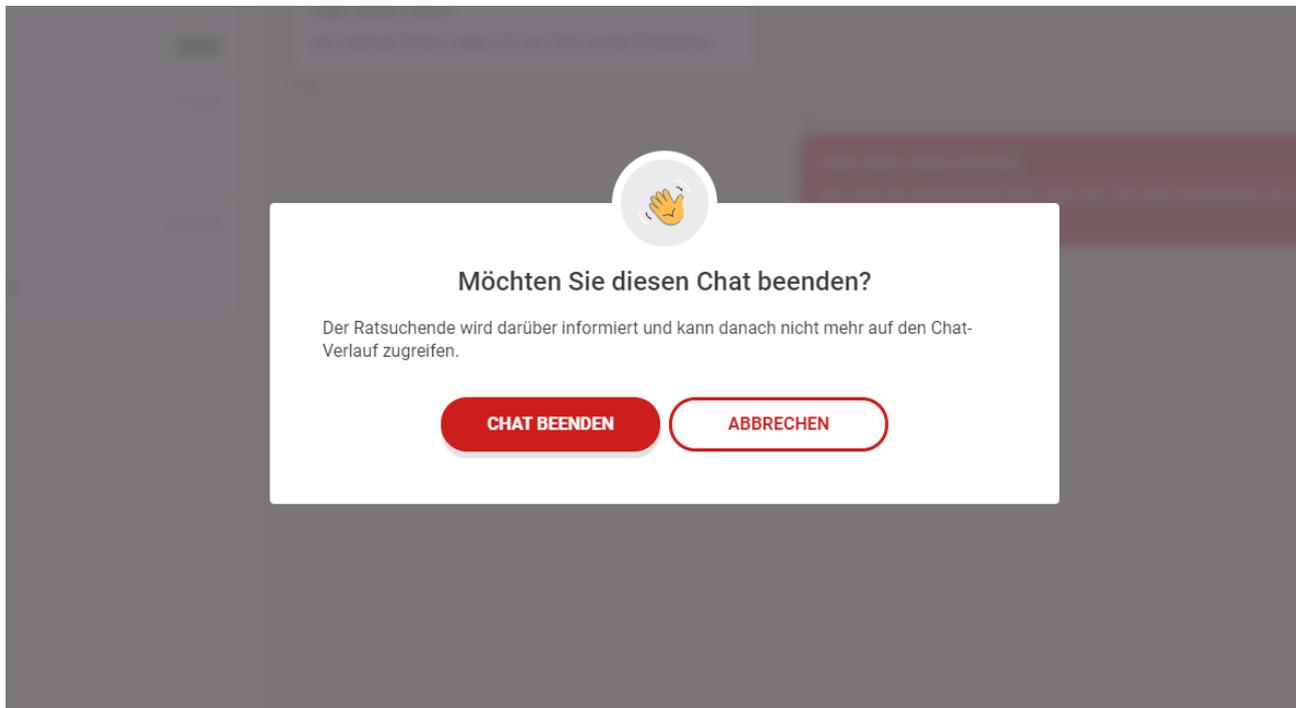
Nun können Sie mit dem Ratsuchenden chatten.

Für den Chat stehen Ihnen alle Funktionen zur Verfügung, wie Sie es schon der Online-Beratung kennen: Textformatierung, Emojipicker und Austausch von Dateien (Word, Excel, PDF, PNG, JPG)

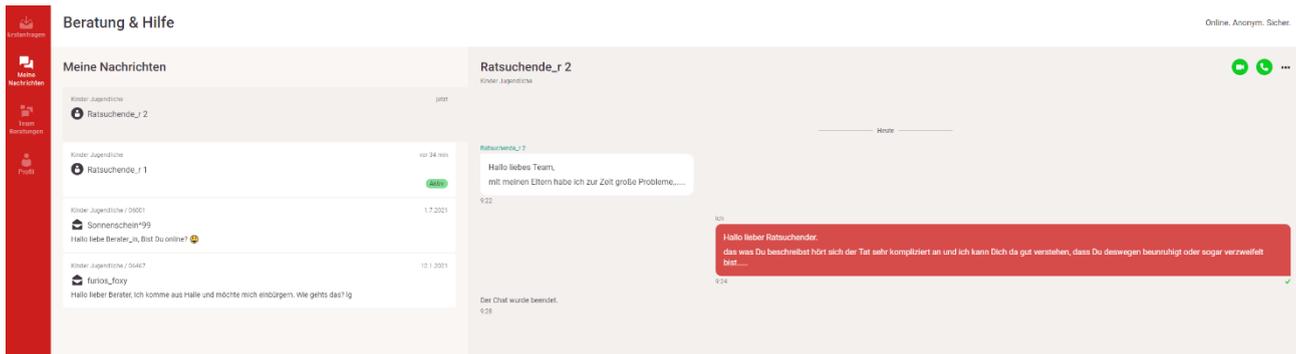


Der Chat kann sowohl von Ihnen als Berater\_in als auch von dem Ratsuchenden beendet werden. Wenn Sie den Chat beenden möchten, bitte oben rechts auf „**Chat beenden**“ klicken.

Es erfolgt dann eine Sicherheitsabfrage:



Wenn Sie auf „Abbrechen“ klicken bleibt der Chat bestehen. Klicken Sie auf „Chat beenden“ wird dieser geschlossen.



Im Nachrichtenverlauf erscheint dann der Eintrag „Der Chat wurde beendet“.

Sobald der Chat beendet wird, wird der Ratsuchende umgehend ausgeloggt und er kann nichts mehr einsehen.

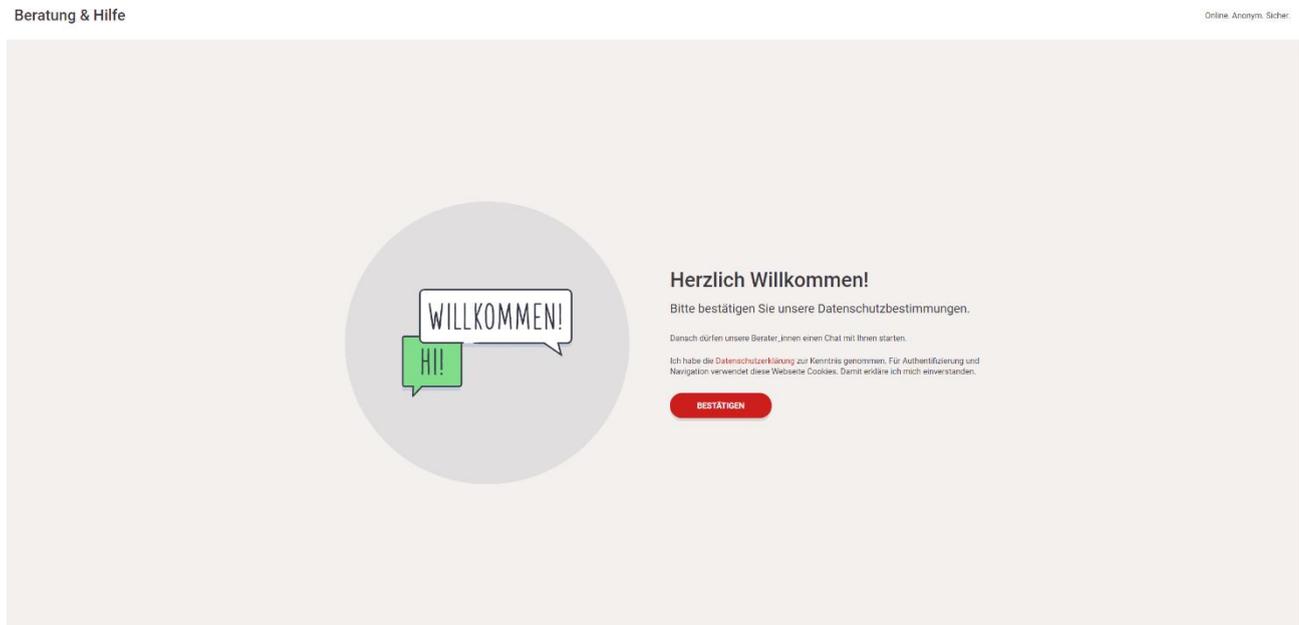
Für Sie als Berater\_in bleibt der Chat noch für 48 Stunden unter „Meine Nachrichten“ einsehbar. Nach Ablauf der 48 Stunden wird er dann auch bei Ihnen gelöscht.

**Hinweis:** Die Chats werden momentan noch nicht statistisch erfasst, d.h. es wird nicht gezählt wie viele Chats Sie hatten und wie viele Nachrichten ausgetauscht wurden.

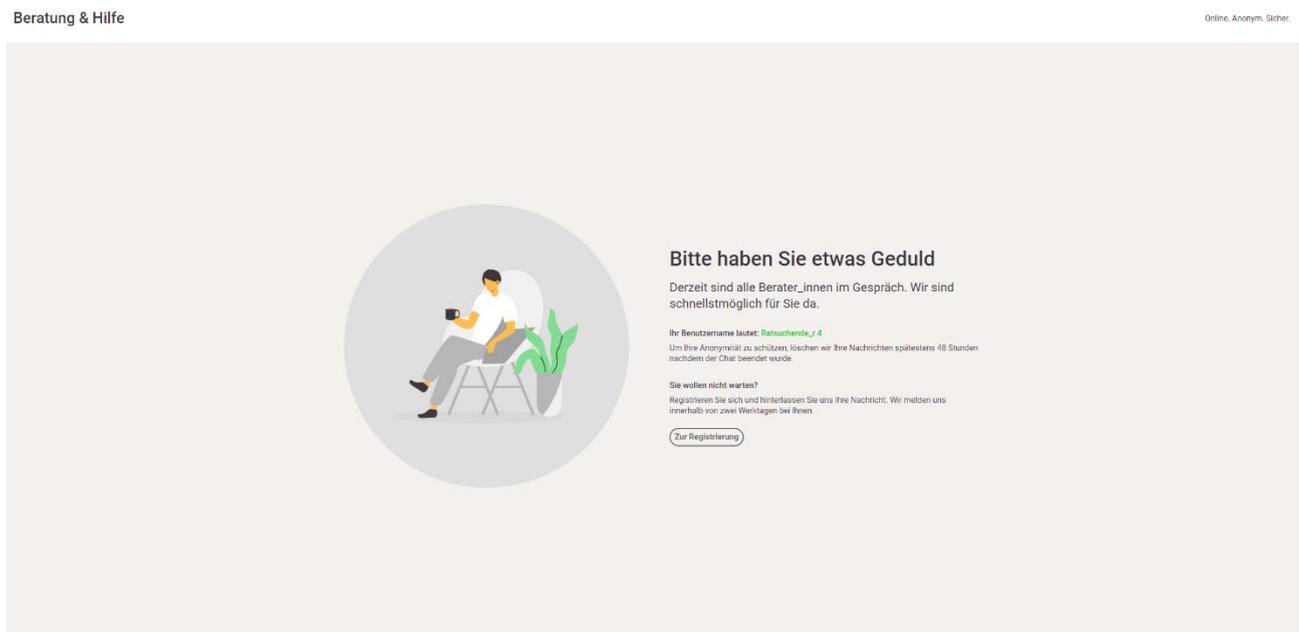
## 1.2 Der 1:1 Chat aus Perspektive der Ratsuchenden

Ratsuchende können beim 1:1 Chat ohne einen Registrierungsprozess durchlaufen zu müssen in Kontakt mit einer Berater\_in treten.

Der Zugang erfolgt jeweils durch ein fachbereichsspezifisches Portal/Eingang. Wenn der Ratsuchende dort „Chat starten“ geklickt hat wird er in einen Warteraum geleitet, der wie folgt aussieht:

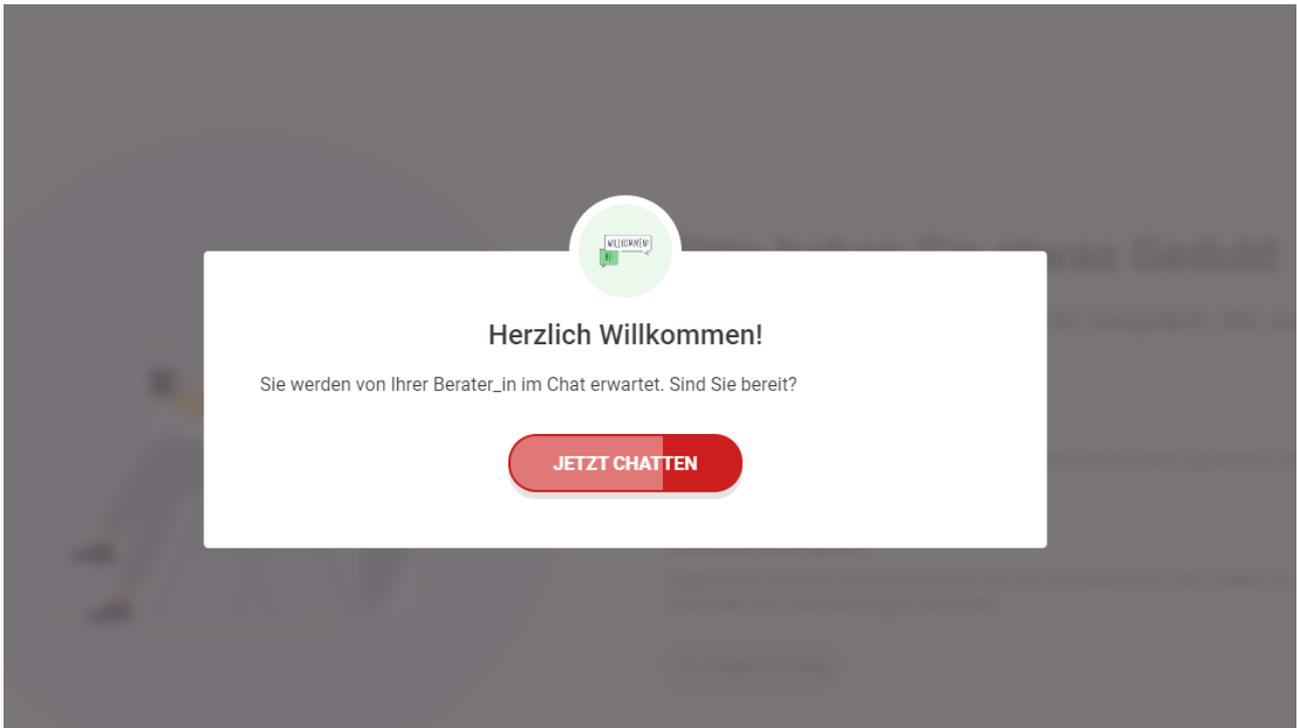


Wenn der Ratsuchende dann auf „Bestätigen“ klickt, bekommt er folgendes angezeigt:



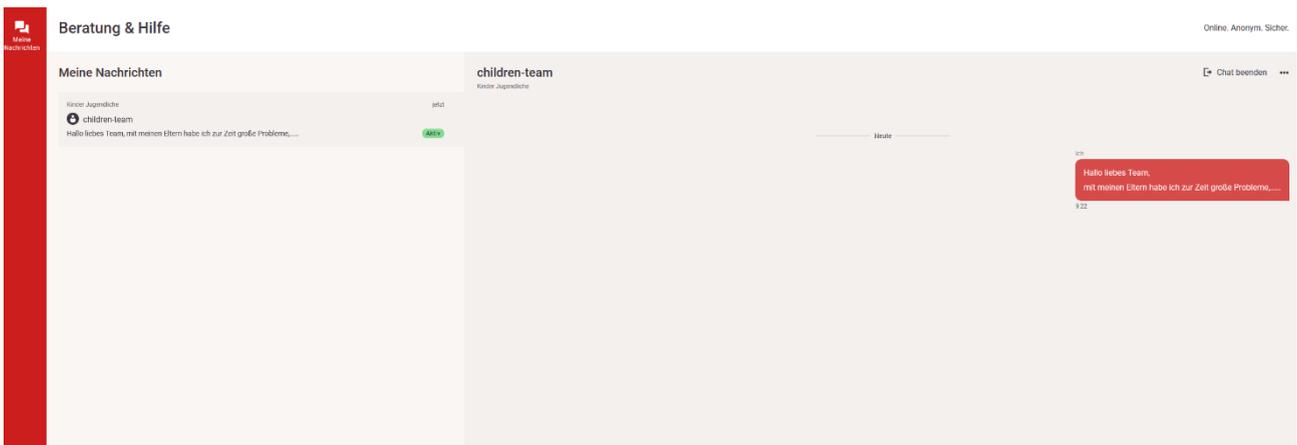
Dieser Bildschirm wird so lange angezeigt, bis eine Berater\_in den Chat annimmt. Eine zeitliche Begrenzung gibt es hier nicht! Falls die Wartezeit dem Ratsuchenden dann nach einer gewissen Zeit zu lange ist, wird ihm die Möglichkeit geboten, in die „normale“ Online-Beratung zu wechseln.

Wenn er von einer Berater\_in zum Chat angenommen wird bekommt er folgenden Hinweis:



Dann hat der Ratsuchende noch einmal die Möglichkeit zu entscheiden, ob er in den Chat startet oder abbricht. Wenn er „Jetzt chatten“ anklickt startet dieser.

Die Benutzeroberfläche des Chats sieht gleich aus wie bei der Berater\_in.



Der Ratsuchende kann den Chat jeder Zeit durch klicken auf „Chat beenden“ schließen. Er wird dann umgehend ausgeloggt und die Berater\_in erhält dann den Hinweis, dass der Chat beendet wurde.

Der Ratsuchende kann sich nachdem er oder auch die Berater\_in den Chat beendet hat, nicht wieder einloggen oder den Vorgang rückgängig machen.

Herausgegeben von



Deutscher Caritasverband e.V.  
Fachbereich Sozialpolitik und fachliche Innovationen  
Referat Online-Beratungsplattform  
Postfach 4 20, 79004 Freiburg  
Karlstraße 40, 79104 Freiburg  
Telefon-Zentrale 0761 200-0  
[online-beratung@caritas.de](mailto:online-beratung@caritas.de)  
[www.caritas.de/onlineberatung](http://www.caritas.de/onlineberatung)

Oktober 2021

