

Zugangssteuerung zum 1:1 Chat

Der 1:1 Chat für nicht registrierte Ratsuchende wird aktuell nur von einigen Fachbereichen (z. B. Katholische Schwangerschaftsberatung, Suchtberatung und Go on - Start up) genutzt. Hier gibt es grundlegende Neuerungen. Bisher war es so, dass der Chat für die Ratsuchenden rund um die Uhr offenstand. Damit Ratsuchende nun nicht mehr vergeblich auf einen Chat warten, wurde jetzt eine Zugangssteuerung umgesetzt. **Ratsuchende gelangen jetzt erst in den Warteraum, wenn sich mindestens eine Berater_in für den Chat zur Verfügung gestellt hat.**

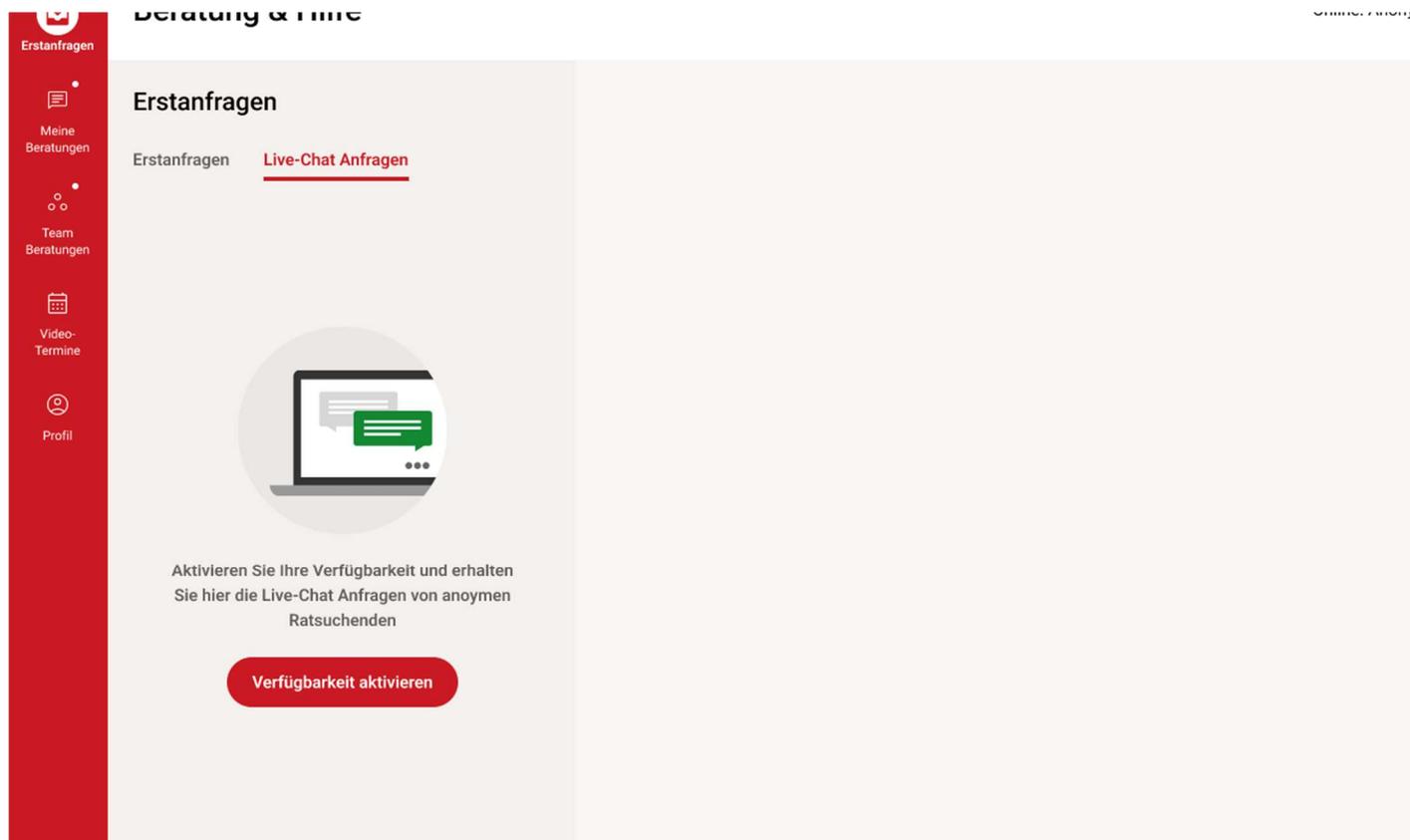
Das geht Folgendermaßen:

Sie loggen sich bitte ein, gehen dann auf „Profil“ und dort auf „Meine Aktivitäten“.

The screenshot shows the 'Beratung & Hilfe' profile page. The left sidebar contains navigation options: Erstanfragen, Meine Beratungen, Team Beratungen, Video-Termine, and Profil. The main content area is titled 'Profil' and has three tabs: Allgemeines, **Meine Aktivitäten**, and Sicherheit. Under 'Meine Aktivitäten', there is a 'Meine Statistik' section for the 'Letzten Monats'. It shows that in the period from 01.02.2022 to 28.02.2022, there were 2 accepted consultations and 2 messages sent. A 'Download Excel Datei' link is provided. To the right, there are two toggle switches: 'Meine Live-Chat Verfügbarkeit' (currently turned on, green) and 'Meine Abwesenheit' (currently turned off, grey).

Dann müssen Sie sich für den 1:1 Chat zur Verfügung stellen, in dem Sie auf den Toggle „Meine Live-Chat Verfügbarkeit“ klicken. Erst wenn der Toggle grün ist, wird der Warteraum und der Chat eingeschaltet.

Alternativ können Sie auch gleich zu „Erstanfragen“ und dann zu „Live-Chat Anfragen“ gehen und können dort Ihre Verfügbarkeit für den Chat aktivieren.



Anfragen von Ratsuchenden finden Sie wie gewohnt unter dem Menüpunkt „Erstanfragen“ und dort dann unter „Live-Chat Anfragen“. Von hier ab ist alles so, wie Sie es kennen.

Wenn Sie nicht mehr für den Chat zur Verfügung stehen, müssen Sie sich dort wieder „ausschalten“ oder Sie loggen sich aus, dann wird Ihre Bereitschaft für den Chat ebenfalls automatisch ausgeschaltet.

Praktisch heißt dies, alle Berater_innen die Chatzeiten abdecken, müssen sich für den Chat zur Verfügung stellen, nur dann werden Sie über eingehende Chatanfragen informiert, können diese einsehen und beantworten.