



# Handbuch Onlineberatung Berater

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort und technisches Anforderungsprofil</b>	<b>3</b>	Beratungen löschen	35
<b>Ersteinrichtung</b>	<b>6</b>	Beratungen an einen anderen Berater verweisen	36
Der erste Login auf der Beratungsplattform	7	Teamberatungen	38
Login	10	<b>Video- und Audio-Beratungen durchführen</b>	<b>39</b>
Übersicht über die Funktionen der Onlineberatung	13	Video-Beratungen durchführen	40
Profileinstellungen	16	Kamera und Mikrofon ein- und ausstellen	43
Sprachen hinterlegen und private Daten bearbeiten	17	Den Bildschirm oder Inhalte teilen	44
Abwesenheitsnachrichten einrichten	19	Eine Video-Beratung beenden	46
Zwei-Faktor-Authentifizierung einrichten	21	Audio-Beratungen durchführen	47
Zwei-Faktor-Authentifizierung per App	22	Video-Beratung mit mehreren Teilnehmenden	48
Zwei-Faktor-Authentifizierung per E-Mail	24	<b>Weitere Einstellungen und Funktionen</b>	<b>50</b>
<b>Nutzung der Software</b>	<b>27</b>	Sprache in der Anwendung ändern	51
Kommunikation mit Ratsuchenden	28	Kontaktdaten an Ratsuchende senden	52
Erstanfragen annehmen	28	Statistiken zu Ihren Beratungen abrufen	53
Meine Beratungen	31	Das Passwort ändern	54
Nachrichten an Ratsuchende schreiben	32	E-Mail Benachrichtigungen einstellen	55
Emojis und Texteditor verwenden	33	Hilfe	56
Beratungen archivieren	34	Impressum, Datenschutz, Nutzungsbedingungen	57

# Vorwort

Liebe Beraterinnen und Berater,

in diesem Benutzerhandbuch finden Sie detaillierte Informationen über die wichtigsten Funktionen der Online-Beratungsplattform der Sozialplattform ([onlineberatung.sozialplattform.de](https://onlineberatung.sozialplattform.de)). Die Onlineberatung der Sozialplattform ist für die direkte Kontaktmöglichkeit zwischen ratsuchenden Bürgerinnen und Bürgern und ausgebildeten Beraterinnen und Beratern konzipiert.

Diese Anwendung kann von allen Geräten aus genutzt werden (Desktop, Handy, Tablet) und wurde in erster Linie mit Blick auf die Benutzerfreundlichkeit entwickelt.



# Vorwort



Das Handbuch enthält die Perspektive der Beraterinnen und Berater und beschreibt alle Funktionalitäten, welche diesen in der Onlineberatung zur Verfügung stehen. Der Grundaufbau der Software ist für die Ratsuchenden größtenteils identisch zu der der Beratenden, die wesentlichen Unterschiede bestehen in den erweiterten Funktionen, die Beratenden zur Verfügung stehen. Z.B. kann dieser einen Videoanruf initiieren, ein Ratsuchender aber nicht.

Während für Beratende die Angabe einer E-Mail-Adresse verpflichtend ist, ist deren Angabe für Ratsuchende optional. Aus Gründen der Anonymität wird den Ratsuchenden außerdem empfohlen ein Pseudonym als Nutzernamen zu verwenden, das keinen Rückschluss auf ihren Klarnamen zulässt.

# Technisches Anforderungsprofil

## Hardware

Die neue Online-Beratungsplattform ist eine webbasierte Software. Dies bedeutet, dass alle Rechenoperationen auf einem Webserver stattfinden und nicht auf dem Endgerät des Anwenders. Daher benötigen Sie zur Nutzung des Online-Beratungstools ein internetfähiges Endgerät wie z. B. einen PC, Laptop, Tablet oder ein Smartphone sowie eine stabile Internetverbindung.

Die Internetgeschwindigkeit sollte der eines DSL-Anschlusses entsprechen. Bei der Nutzung des Video-Calls benötigen Sie eine Kamera, ein Headset mit Mikrofon oder ein Mikrofon und Lautsprecher.

Die Beratungsplattform funktioniert auch auf Smartphones und Tablets. Sie wird dabei immer in einem Webbrowser aufgerufen und ist keine eigenständige App, die installiert werden muss. Im Folgenden sehen Sie auch immer die entsprechenden Ansichten in der Mobilversion. Die Bedienung erfolgt analog zur Desktopversion und enthält dieselben Funktionen.

## Software

Um die Applikation der Online-Beratungsplattform bestmöglich verwenden zu können, benötigen Sie einen der folgenden Browser:

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

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



# Ersteinrichtung

# Der erste Login auf der Beratungsplattform

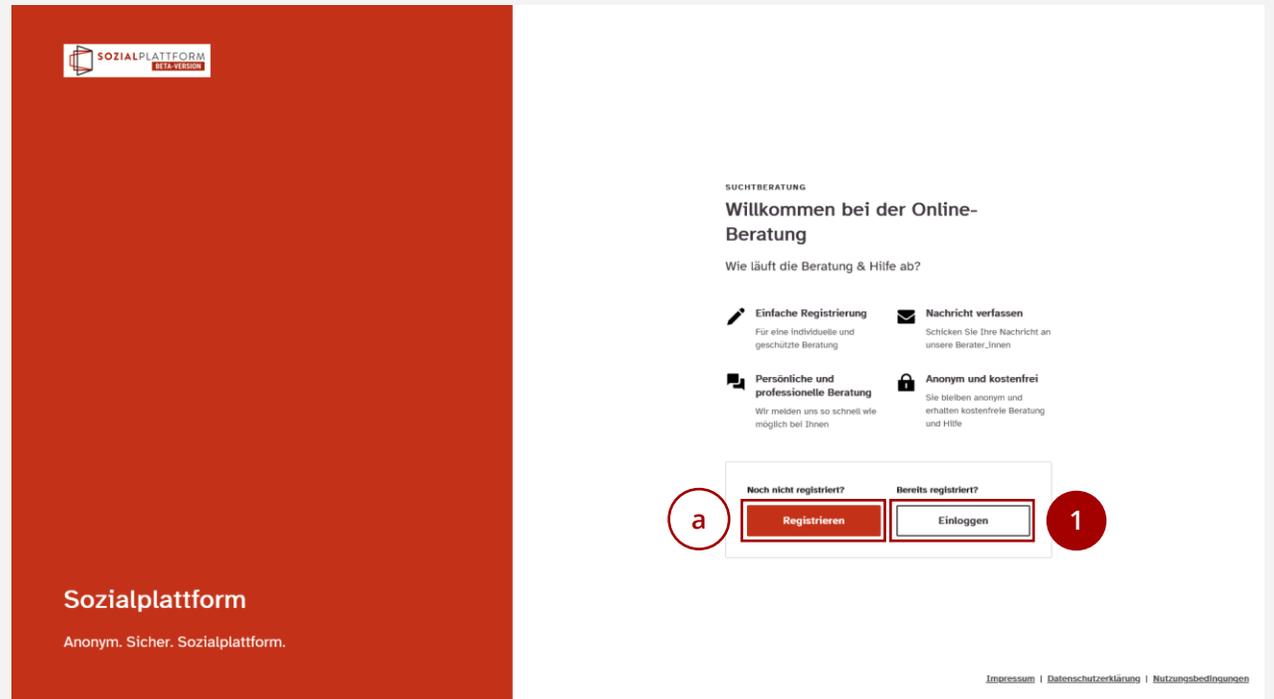
## Einrichtungsschritte 1/3

Der einfachste und direkte Zugang zur Plattform ist:  
[onlineberatung.sozialplattform.de](https://onlineberatung.sozialplattform.de)  
Wenn Sie auf den Link klicken, erreichen Sie das rechts gezeigte Startfenster.

- a Der Button „Registrieren“ richtet sich nur an Ratsuchende, die sich dort einen neuen Account erstellen können.
- 1 Über den Button „Einloggen“ können Sie sich bei einem bereits bestehenden Nutzeraccount anmelden.

Auch wenn Sie die Onlineberatung das erste Mal besuchen und über noch keinen Account verfügen, klicken Sie bitte auf „Einloggen“. 1

Über die Funktion „Passwort vergessen“ erstellen Sie im nächsten Schritt ein Passwort und legen so Ihren Nutzeraccount an.



# Der erste Login auf der Beratungsplattform

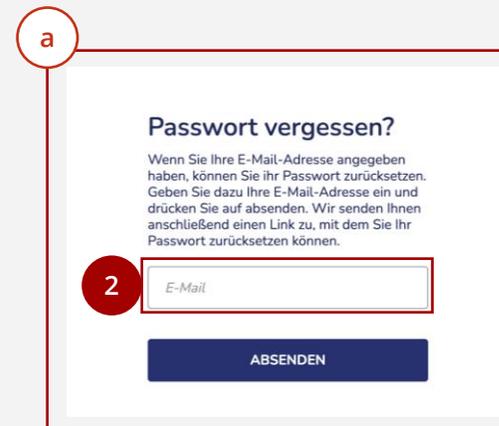
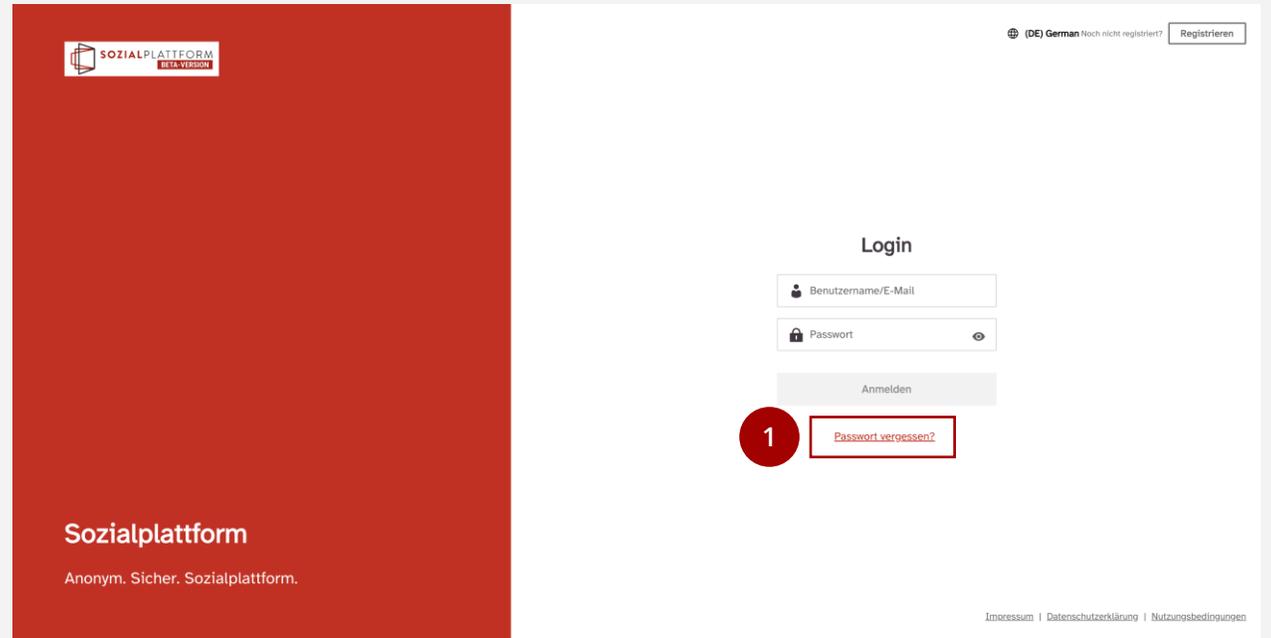
## Einrichtungsschritte 2/3

- 1 Um sich das erste Mal in Ihrem Account einzuloggen, klicken Sie bitte auf „Passwort vergessen?“.

Anschließend öffnet sich ein neues Fenster. **a**

- 2 Geben Sie in dieses bitte Ihre E-Mail-Adresse ein. Ihnen wird dann per E-Mail ein Link zugesandt, der 120 Minuten gültig ist.

**Es kann sein, dass diese E-Mail in Ihrem Spam Ordner landet. Überprüfen Sie dies bitte.**



# Der erste Login auf der Beratungsplattform

## Einrichtungsschritte 3/3

- 0 Klicken Sie auf den Link in der E-Mail. Sie werden zu einer Seite der Onlineberatung weitergeleitet, auf der sich ein Fenster zum Zurücksetzen des Passworts öffnet. **a**
- 1 Denken Sie sich ein neues Passwort aus und geben sie es in das Feld ein. Das Passwort muss die folgenden Anforderungen erfüllen:
  - Mindestens 9 Zeichen
  - Groß- und Kleinschreibung
  - Mindestens eine Zahl
  - Ein Sonderzeichen (z.B. \*, +, #, etc.)
- 2 Geben Sie das Passwort erneut ins Feld „Passwort wiederholen“ ein.
- 3 Klicken Sie auf „Zurücksetzen“.

Nach erfolgreicher Änderung Ihres Passworts erscheint der Hinweis „Sie haben ihr Passwort erfolgreich geändert. Sie werden nun zum Login weitergeleitet“.

Im Anschluss können Sie sich anmelden.

**a**

### Passwort zurücksetzen

⚠ Legen Sie ein neues Passwort fest und klicken Sie auf Zurücksetzen.

- 1
- 2

Wählen Sie bitte ein Passwort mit mind. 10 Zeichen. Das Passwort muss eine Zahl, ein Sonderzeichen und Groß- und Kleinbuchstaben enthalten.

- 3

# Login

## Einrichtungsschritte

Um sich anzumelden, tragen Sie bitte Ihre Login-Daten ein:

- 1 Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse oder Ihren Benutzernamen ein.
- 2 Geben Sie Ihr Passwort ein.
- 3 Klicken Sie dann auf „Anmelden“

The screenshot shows the login interface for 'Sozialplattform'. On the left, a red vertical bar contains the logo 'SOZIALPLATTFORM' and the text 'Anonym. Sicher. Sozialplattform.'. On the right, the login form is titled 'Login' and includes three numbered steps: 1. Username/E-mail input field, 2. Password input field with a visibility toggle, and 3. 'Anmelden' button. A 'Registrieren' button is in the top right, and a 'Passwort vergessen?' link is below the button. Footer links for 'Impressum', 'Datenschutzerklärung', and 'Nutzungsbedingungen' are at the bottom right.

# Ende-zu-Ende Verschlüsselung von Nachrichten

## Grundsätzliches 1/2

Nachrichten in der Onlineberatung sind Ende-zu-Ende verschlüsselt, um die Vertraulichkeit zu gewährleisten. Wenn das Passwort in einem Browser zurückgesetzt wird, in dem Sie vorher angemeldet waren, so werden alte Nachrichten auch wieder entschlüsselt. Dies geschieht allerdings nicht in den folgenden Fällen:

- Der Browser-Cache inkl. Cookies wurde seit dem letzten Login geleert oder wird automatisch bei Schließen des Browsers geleert
- Der Browser wird im Incognito Mode ohne Cookies verwendet oder
- Ein anderer Browser auf demselben Gerät wird verwendet

In diesen Fällen muss sich der/die Ratsuchende wieder einloggen, damit die Nachrichten entschlüsselt werden können, da der Schlüssel des Beratenden nicht mehr auf dem Gerät vorhanden ist. Sollte der/die Ratsuchende den Schlüssel ebenfalls gelöscht haben, können alte Nachrichten zwischen den Teilnehmenden nicht mehr entschlüsselt werden.

The screenshot displays a web interface for 'Beratung & Hilfe' (Counseling & Help). On the left, a sidebar titled 'Meine Beratungen' (My Counselings) lists several sessions with details like 'TestUser', 'happyLife.asker1', 'happyLife.asker3', and 'happyLife.asker2'. The main area shows a chat window with 'happyLife.asker2'. A diagram illustrates the end-to-end encryption process: a message is sent from the user to a server, then to the counselor, and finally to the user's device, ensuring it remains encrypted throughout. A green notification box states: 'Ihre Nachrichten sind Ende-zu-Ende verschlüsselt. Das bedeutet, niemand außerhalb dieses Chats kann die Nachrichten lesen. Nicht einmal die Online-Beratungs-Plattform.' (Your messages are end-to-end encrypted. This means no one outside this chat can read the messages. Not even the online counseling platform.) At the bottom, a warning message says: 'Ihre Sicherheit ist uns wichtig! Da Sie Ihr Passwort zurückgesetzt haben, sind die Nachrichten für Sie momentan nicht lesbar. Sobald ein, a Chat-Teilnehmer in den Chat wieder öffnet, können Sie die Nachrichten wieder lesen und Neue schreiben. Mehr erfahren' (Your security is important to us! Since you reset your password, the messages are currently not readable for you. As soon as a chat participant opens the chat again, you can read the messages and write new ones. Learn more). A 'Benachrichtigung schicken' (Send notification) button is also visible.

# Ende-zu-Ende Verschlüsselung von Nachrichten

## Grundsätzliches 2/2

Um eine Ende-zu-Ende verschlüsselte Nachricht lesen zu können, muss auf dem Gerät und im Browser der nötige Schlüssel zugänglich sein. So kann die Onlineberatungs-Software die Nachrichten der anderen Chatteilnehmenden entschlüsseln. Im Normalfall händelt die Onlineberatungs-Software das Management dieser Schlüssel im Hintergrund für Sie, sodass Sie nichts weiter tun müssen, als sich einzuloggen, um ihre Chats zu lesen.

Es gibt zwei Fälle, in denen man keinen gültigen Schlüssel hat:

- Sie kommen als neue Beraterin bzw. Berater in eine existierende Beratungsstelle und wollen Erstanfragen oder Team-Chats lesen, die vor der Erstellung Ihres Accounts erstellt wurden. Chats, die nach ihrer Accounterstellung erstellt werden, sind für Sie sofort lesbar.
- Sie ändern das Passwort zu ihrem Account und löschen dabei auch Ihren Browser Cache oder ändern das Passwort und wechseln dabei den Browser oder das Endgerät.

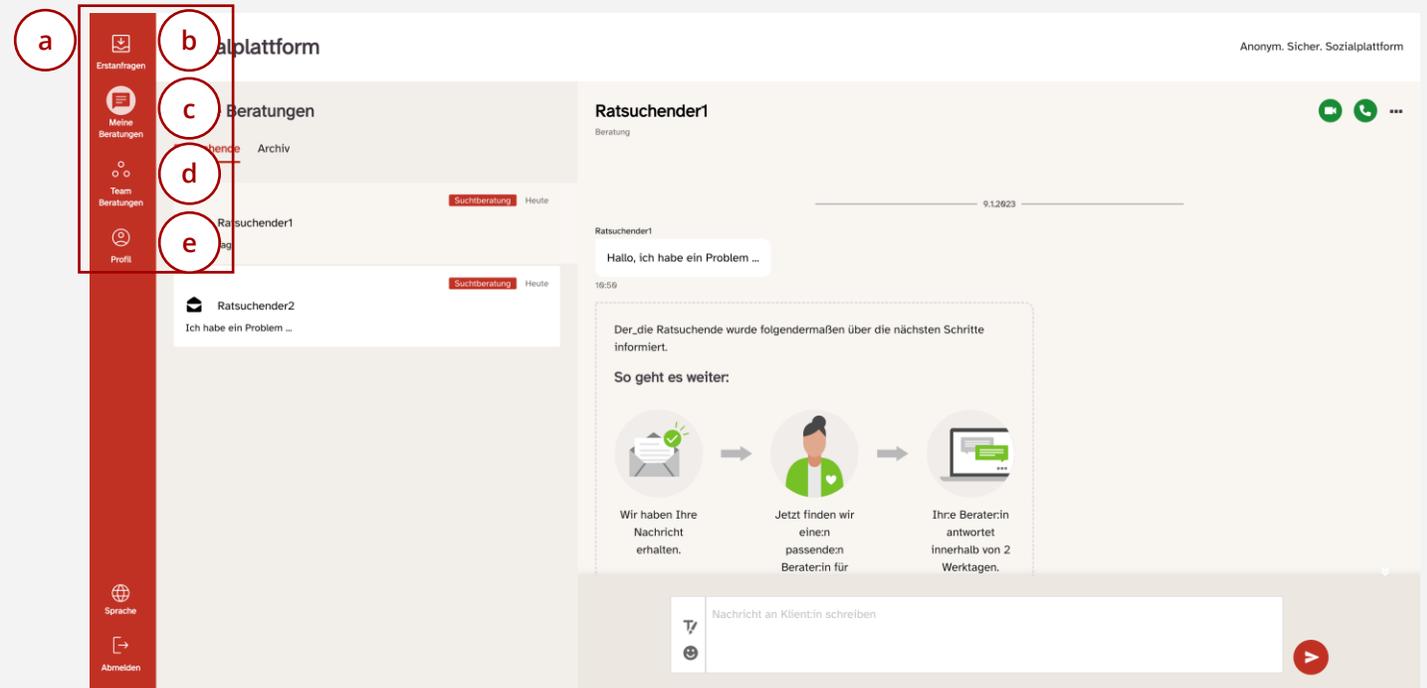
The screenshot displays a chat interface titled "Beratung & Hilfe" with the status "Online, Anonym, Sicher." On the left, a list of chats is shown under "Meine Beratungen", including "TestUser" (Halle), "happylife.asker1" (Hi), "happylife.asker3" (Test), and "happylife.asker2" (e2ee.message.encrypted). The main chat area shows a conversation with "happylife.asker2" containing a diagram of the message flow: "Wir haben Ihre Nachricht erhalten." → "Jetzt finden wir eine\_n passende\_n Berater\_in für Sie." → "Ihr\_e Berater\_in antwortet so schnell wie möglich." A green notification box states: "Ihre Nachrichten sind Ende-zu-Ende verschlüsselt. Das bedeutet, niemand außerhalb dieses Chats kann die Nachrichten lesen. Nicht einmal die Online-Beratungs-Plattform." A "Benachrichtigung schicken" button is visible at the bottom.

# Die Funktionen der Onlineberatung

## Übersicht 1/3

Nach dem erfolgreichen Login gelangen Sie auf die zentrale Arbeitsübersicht.

- a Am linken Bildschirmrand befindet sich die Navigationsleiste mit verschiedenen Reitern. Je nachdem, welche Funktionen für Ihre Beratungsstelle aktiviert sind, sind nicht alle davon für Sie verfügbar.
- b Im Reiter „Erstanfragen“ finden Sie die Anfragen von Ratsuchenden, die noch keiner/keinem Beratenden zugeteilt wurden.
- c Unter „Meine Beratungen“ finden Sie die Beratungsgespräche, die Sie aktuell mit Ratsuchenden führen.
- d Die Funktion „Teamberatungen“ ist eine Zusatzfunktion, die extra hinzugefügt werden muss. Wenn sie vorhanden ist, können hier alle Berater/innen sämtliche Nachrichten der anderen Berater/innen einsehen und an Konversationen mit deren Ratsuchenden teilnehmen.
- e Unter „Profil“ können Sie Einstellungen an Ihrem Nutzeraccount vornehmen.

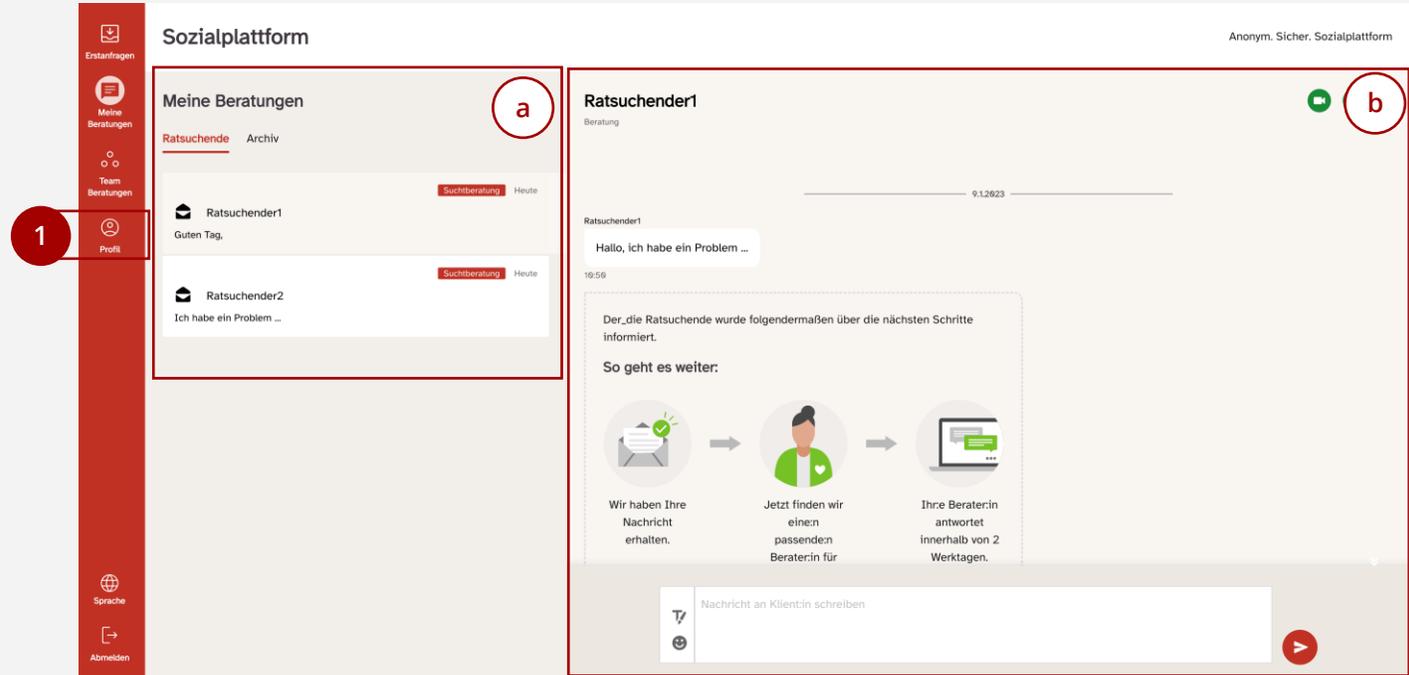


# Die Funktionen der Onlineberatung

## Übersicht 2/3

Nach dem erfolgreichen Login gelangen Sie auf die zentrale Arbeitsübersicht.

- a** Rechts befindet sich eine Liste der Gespräche mit Ratsuchenden, im Folgenden Beratungen genannt. Dort werden alle aktuell aktiven Beratungsvorgänge mit Ratsuchenden dargestellt.
- b** Daneben befindet sich das Nachrichtenportal, in dem Sie Nachrichten an Ratsuchende schreiben und Video- und Telefonberatungen mit ihnen durchführen können. Das Nachrichtenportal öffnet sich, sobald Sie auf eine der Beratungen klicken.
- 1** Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Reiter „Profil“, um im nächsten Schritt grundlegende Einstellungen vorzunehmen und Ihr Nutzerprofil einzurichten.

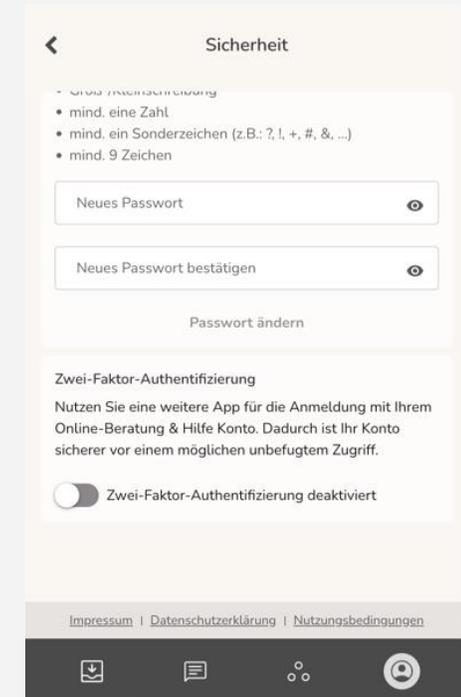
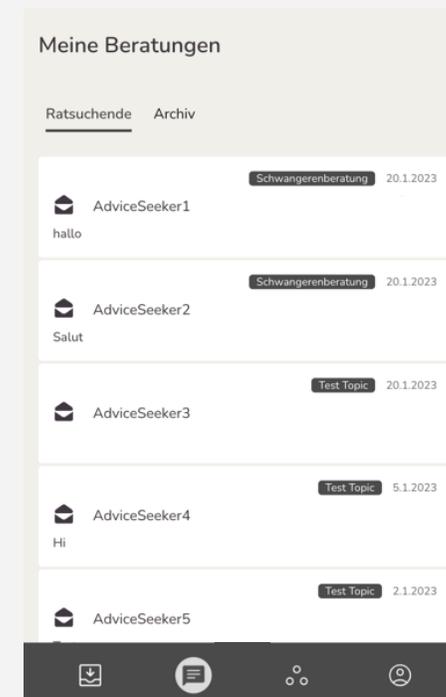
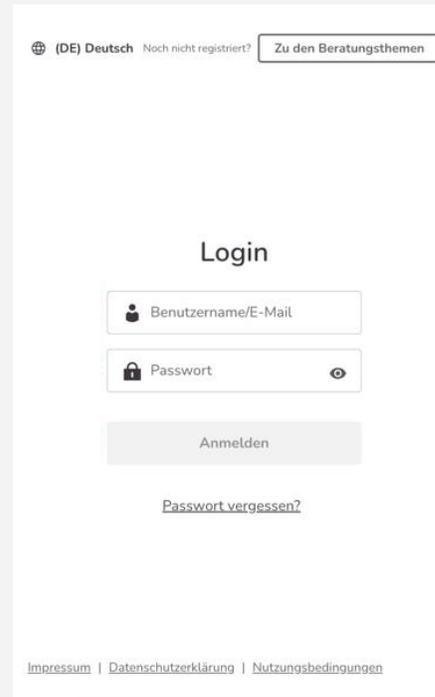


# Die Funktionen der Onlineberatung

## Übersicht 3/3

Die Anwendung kann von sowohl in der Desktop- als auch in der mobilen Version genutzt werden. Die Funktionen der mobilen Version sind dabei identisch zur Desktop-Version.

Einige Screenshot-Beispiele der mobilen Version sind auf der rechten Seite abgebildet.



# Profileinstellungen

## Übersicht

Unter „Profil“ können Sie Einstellungen an Ihrem Profil vornehmen.

- a Unter „Allgemeines“ können Sie die von Ihnen gesprochenen Sprachen einstellen, private Daten wie Ihre E-Mail-Adresse bearbeiten und Ihre Kontaktdaten für Ratsuchende als Link ausgeben.
- b Unter „Meine Aktivitäten“ können Sie sich Statistiken zu Ihrer Arbeit anzeigen lassen und haben die Möglichkeit, eine Abwesenheitsnachricht einzustellen.
- c Unter „Benachrichtigungen“ können Sie E-Mail- und Browser-Benachrichtigungen aktivieren.
- d Unter „Einstellungen“ können Sie Ihr Passwort ändern, eine Zwei-Faktor-Authentifizierung einrichten und einstellen, ob Sie über Nachrichten von Ratsuchenden per E-Mail benachrichtigt werden möchten.
- e Unter „Hilfe“ befindet sich eine Weiterleitung zur Online-Dokumentation.

# Sprachen hinterlegen und private Daten bearbeiten

## Einrichtungsschritte 1/2

- 1 Um zum Menüpunkt „Allgemeines“ zu gelangen, klicken Sie auf „Allgemeines“.
- a Unter „Meine Sprachen“ können Sie auswählen, in welchen Sprachen Sie Ratsuchende beraten können. Klicken Sie dazu auf das Dropdownmenü 2 und wählen Sie die entsprechenden Sprachen aus. Die von Ihnen gewählten Sprachen werden Ratsuchenden angezeigt.

Zusätzlich werden alle Sprachen, die von den Beraterinnen und Beratern einer Beratungsstelle ausgewählt wurden, Ratsuchenden bei der ausgewählten Beratungsstelle während des Registrierungsprozesses angezeigt.

Sozialplattform Anonym. Sicher. Sozialplattform.

**Social Consultant** 1 Allgemeines Meine Aktivitäten Benachrichtigungen Einstellungen Hilfe

**Kontaktdaten**  
QR-Code anzeigen Kontakt-Link kopieren

Mit dem Anzeigenamen erscheinst Du bei den Ratsuchenden.

Anzeigenname  
Social

**Meine Beratungsstellen**  
Social Beratungsstelle QR-Code anzeigen Link kopieren

**Meine Sprachen**  
Wähle die Sprache(n) aus, in der Du die Ratsuchenden beraten kannst. Deutsch ist als Standardsprache vorausgewählt und kann nicht entfernt werden.

Deutsch

**Private Daten**  
Diese Daten können die Ratsuchenden nicht einsehen.

Benutzername  
social-consultant-1

E-Mail-Adresse  
social.consultant@mail.com

Vorname  
Social

Nachname  
Consultant

Erstanfragen  
Meine Beratungen  
Team Beratungen  
Profil  
Sprache  
Abmelden

Impressum | Datenschutzerklärung | Nutzungsbedingungen

# Sprachen hinterlegen und private Daten bearbeiten

## Einrichtungsschritte 2/2

- c Unter „Private Daten“ können Sie Ihre Daten bearbeiten, die im System hinterlegt sind. **Diese Daten werden Ratsuchenden nicht angezeigt** und können nur von anderen Beraterinnen und Beratern eingesehen werden.
- 3 Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol, um beispielsweise Ihre E-Mail-Adresse zu ändern. Sofern die unter „Private Daten“ angezeigten Daten korrekt sind, müssen Sie an dieser Stelle keine Änderungen vornehmen.

The screenshot shows the user profile page for 'Social Consultant' on the 'Sozialplattform'. The page is divided into several sections:

- Kontakt-Link kopieren:** A section with a QR code and a link to copy the contact information. A red circle with the letter 'c' is placed over the edit icon.
- Meine Sprachen:** A section where the user can select their preferred language. The current selection is 'Deutsch'.
- Private Daten:** A section where the user can edit their profile information. A red box highlights this section, and a red circle with the number '3' is placed over the edit icon in the top right corner. The fields are: Benutzername (social-consultant-1), E-Mail-Adresse (social.consultant@mail.com), Vorname (Social), and Nachname (Consultant).

The page also features a sidebar with navigation options: Erstanfragen, Meine Beratungen, Team Beratungen, Profil, Sprache, and Abmelden. At the bottom, there are links for Impressum, Datenschutzerklärung, and Nutzungsbedingungen.

# Eine Abwesenheitsnachricht einstellen

## Einrichtungsschritte

Unter „Meine Abwesenheit“ können Sie eine Abwesenheitsnachricht einstellen. In Ihrer Abwesenheit wird Ratsuchenden die von Ihnen verfasste Nachricht angezeigt. Zudem erhalten Sie während Ihrer Abwesenheit keine Info-E-Mails mehr.

- 1 Klicken Sie auf den Menüpunkt „Meine Aktivitäten“.
- 2 Klicken Sie auf den Schalter „Ratsuchende über meine Abwesenheit informieren“. Die Funktion wird dadurch aktiviert und Sie können Ihre Abwesenheitsnachricht bearbeiten.
- 3 Geben Sie Ihre Abwesenheitsnachricht in das Feld ein.  
Klicken Sie im Anschluss erneut auf den Schalter **2**, um die Abwesenheitsfunktion zu deaktivieren.

Bei Bedarf können sie die Abwesenheitsnachricht nun jederzeit aktivieren.

**Wichtig:** Die Abwesenheitsfunktion greift nur bei bestehenden Beratungen, nicht bei Erstanfragen. Hier werden die Abwesenheitshinweise nicht eingeblendet, da andere Kolleginnen und Kollegen der Beratungsstelle die Erstanfrage annehmen können.

The screenshot displays the 'Sozialplattform' interface for a 'Social Consultant'. The top navigation bar includes 'Meine Aktivitäten', 'Benachrichtigungen', 'Einstellungen', and 'Hilfe'. The 'Meine Abwesenheit' section is highlighted with a red box and a '3' in a red circle. It contains a text area for entering a message, a toggle switch for 'Ratsuchende über meine Abwesenheit informieren' (highlighted with a '2' in a red circle), and a 'Download Excel Datei' link. The 'Meine Statistik' section shows data for the current month, including 'Beratungen angenommen' and 'Nachrichten geschrieben'.

## Eine Abwesenheitsnachricht einstellen

### Login bei aktivierter Abwesenheitsnachricht

Wenn Sie sich bei aktivierter Abwesenheitsnachricht wieder in das System Einloggen, erscheint die folgende Meldung:

Soll die Abwesenheitsnachricht weiterhin aktiv bleiben, klicken Sie auf „Nein“.

Möchten Sie die Beratungen wieder aufnehmen und die Abwesenheitsnachricht deaktivieren, klicken Sie auf „Ja“.



# Zwei-Faktor-Authentifizierung einrichten

## Einrichtungsschritte

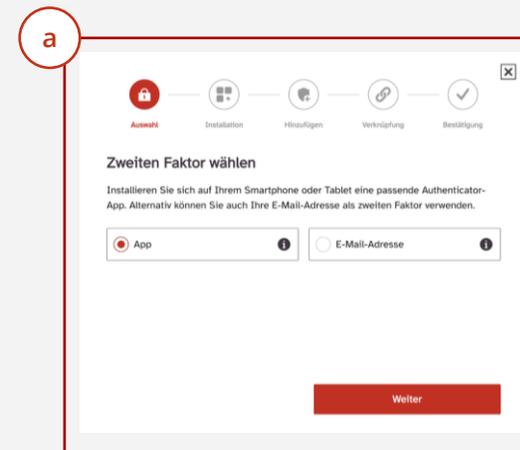
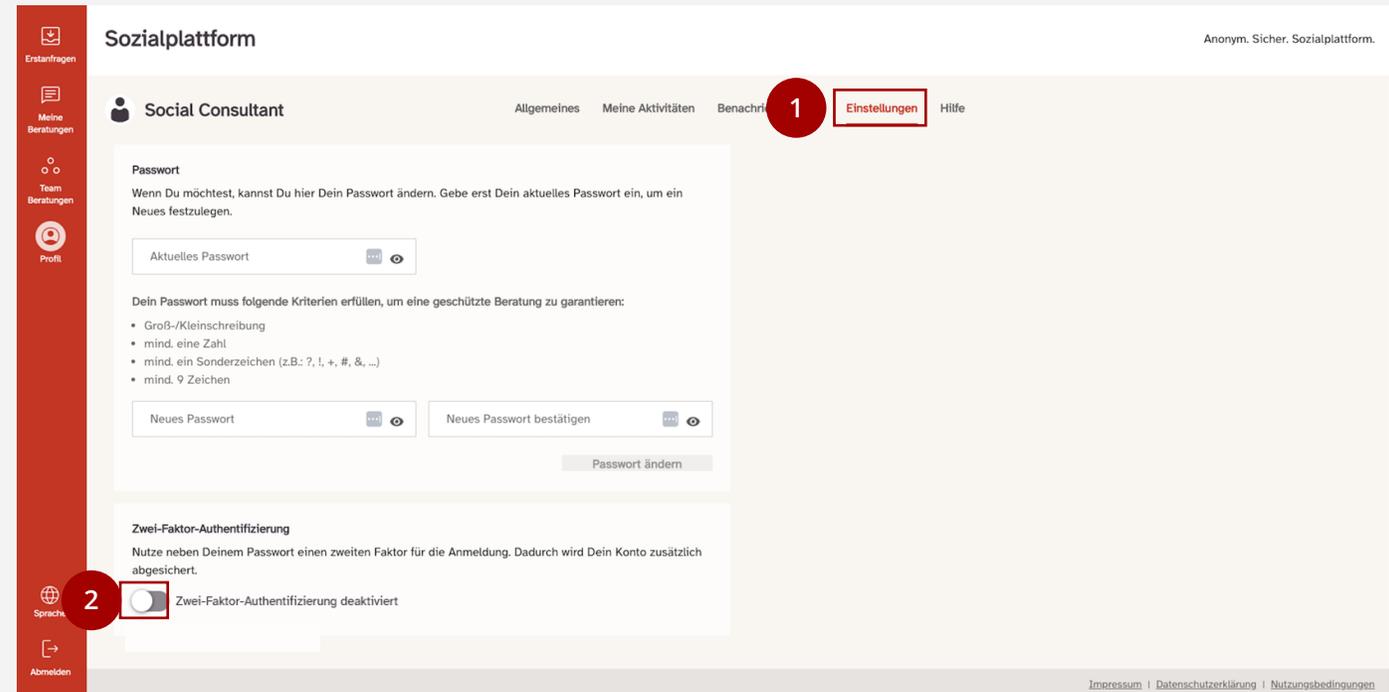
Im nächsten Schritt haben Sie die Möglichkeit, eine Zwei-Faktor-Authentifizierung einzurichten. Dies erhöht die Sicherheit Ihres Nutzeraccounts.

- 1 Klicken Sie auf den Menüpunkt „Einstellungen“.
- 2 Klicken Sie auf den Schalter „Zwei-Faktor-Authentifizierung deaktiviert“.

Daraufhin öffnet sich ein neues Fenster **a**. Dort haben Sie die Möglichkeit, die von Ihnen bevorzugte Methode zur Zwei-Faktor-Authentifizierung zu wählen, entweder per App oder per Mail.

Sollten Sie keine Präferenz haben, empfehlen wir die Authentifizierung per App.

Im nächsten Schritt erklären wir das Einrichten der Authentifizierung per App, danach die E-Mail-Variante.



# Zwei-Faktor-Authentifizierung per App

## Einrichtungsschritte 1/2

1 Um die Zwei-Faktor-Authentifizierung per App einzurichten, klicken Sie auf das zugehörige Feld im Auswahlfenster.

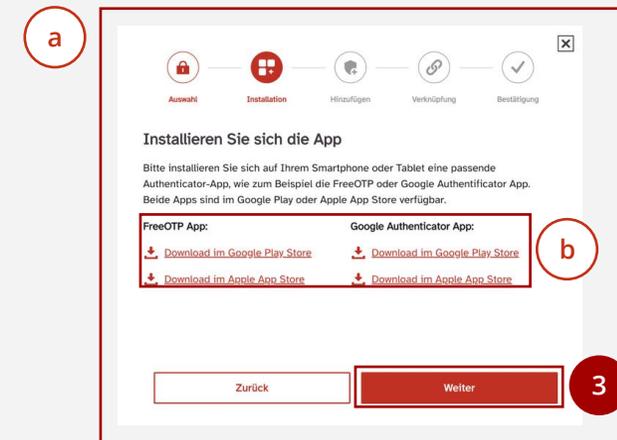
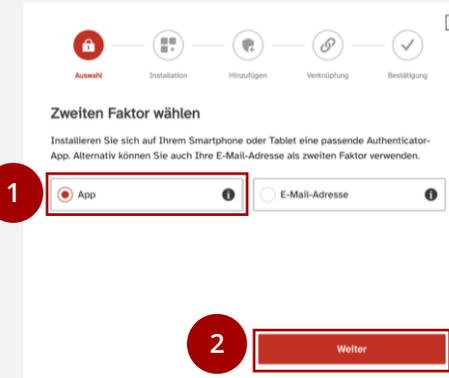
2 Klicken Sie anschließend auf „Weiter“. Daraufhin öffnet sich ein neues Fenster **a**.

Sie können nun zwischen einer der vorgeschlagenen Apps wählen. Beide Apps sind sowohl für iOS-Handys, z.B. iPhones, als auch Android-Handys, z.B. der Marke Samsung, verfügbar.

Sollten Sie die Onlineberatung gerade an einem Handy geöffnet haben, können Sie auf den für Ihr Handy passenden Link der jeweiligen App tippen **b**.

Sofern Sie die Onlineberatung an einem Computer geöffnet haben, öffnen Sie auf Ihrem Handy den App Store und geben den Namen der App in die Suchleiste ein.

3 Sobald Sie die App installiert und auf Ihrem Handy geöffnet haben, klicken Sie auf „Weiter“.

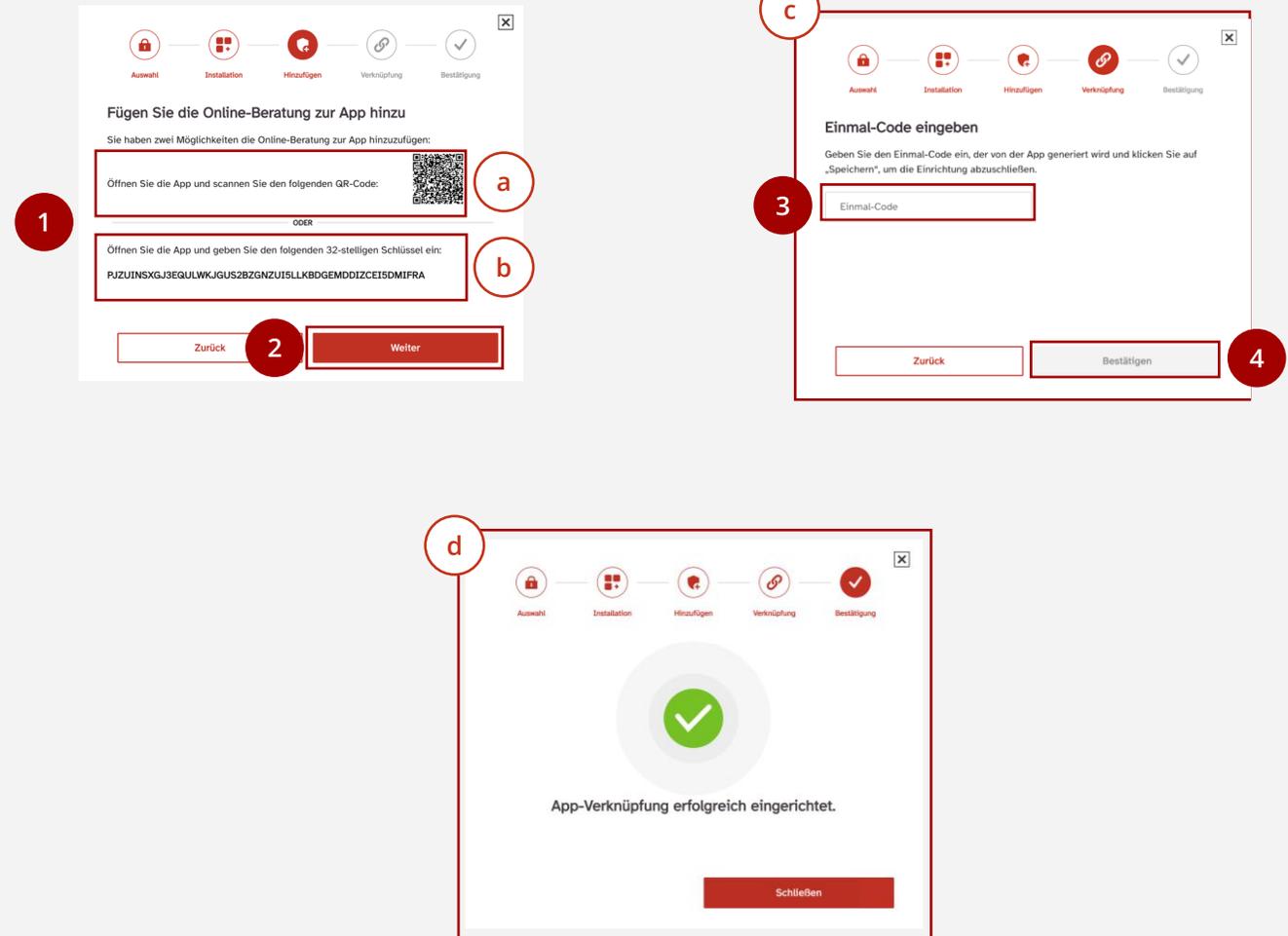


# Zwei-Faktor-Authentifizierung per App

## Einrichtungsschritte 2/2

- 1 Scannen Sie mit der App nun den auf der Website eingeblendeten QR-Code (a) oder geben Sie den 32-stelligen Schlüssel (b) manuell in der App ein.
- 2 Klicken Sie anschließend auf „Weiter“.  
Daraufhin öffnet sich ein neues Fenster (c).
- 3 Zudem wird Ihnen in der App ein Code angezeigt. Geben Sie diesen auf der Website ins passende Feld ein.
- 4 Klicken Sie anschließend auf „Bestätigen“, um die Einrichtung abzuschließen.

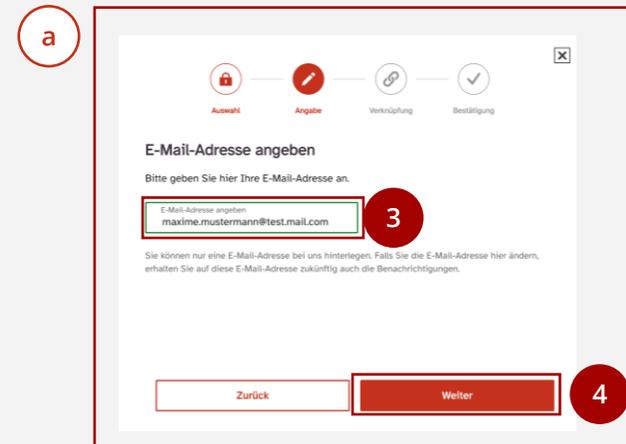
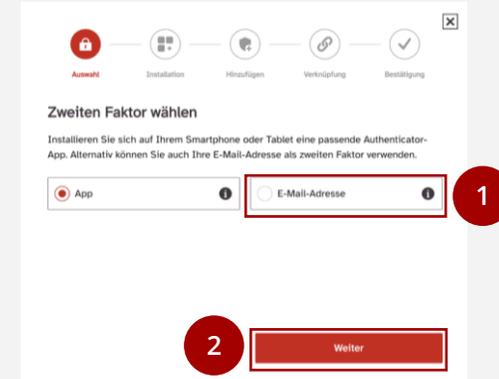
Auf Ihrem Bildschirm erscheint die Meldung „App-Verknüpfung erfolgreich eingerichtet“ (d). Die Einrichtung der Zwei-Faktor-Authentifizierung ist damit abgeschlossen.



# Zwei-Faktor-Authentifizierung per E-Mail

## Einrichtungsschritte 1/2

- 1 Um die Zwei-Faktor-Authentifizierung per E-Mail einzurichten, klicken Sie auf das zugehörige Feld im Auswahlfenster.
- 2 Klicken Sie anschließend auf „Weiter“. Daraufhin öffnet sich ein neues Fenster **a**.
- 3 Geben Sie darin Ihre E-Mail-Adresse ins zugehörige Feld ein.
- 4 Klicken Sie anschließend auf „Weiter“.



# Zwei-Faktor-Authentifizierung per E-Mail

## Einrichtungsschritte 2/2

- 1 An Ihre E-Mail-Adresse wurde ein Code gesendet. Geben Sie diesen ins zugehörige Feld ein.

Sollte keine E-Mail bei Ihrer E-Mail-Adresse eingegangen sein, klicken Sie auf „Neuen Code senden“ (a) und schauen Sie erneut nach. Überprüfen Sie auch den Spam Ordner Ihres E-Mail-Postfaches.

- 2 Nachdem Sie den Code ins Feld eingegeben haben, klicken Sie auf „Bestätigen“.

Die Einrichtung der Zwei-Faktor-Authentifizierung ist nun abgeschlossen (b).

- 3 Nach erfolgreicher Aktivierung der 2-Faktor-Authentifizierung erscheint diese grün. Dadurch ist Ihr Konto sicherer vor einem möglichen unbefugten Zugriff (c).

The image contains three screenshots illustrating the steps of two-factor authentication setup via email:

- Step 1:** A form titled "E-Mail-Adresse bestätigen" (Confirm E-mail address). It asks for an "Einmal-Code" (One-time code) and includes a "Neuen Code senden" (Send new code) button. A red circle 'a' highlights the button. A progress bar at the top shows "Auswahl" (Selection), "Angabe" (Entry), "Verknüpfung" (Linking), and "Bestätigung" (Confirmation). A red circle '1' is next to the code input field.
- Step 2:** A confirmation screen titled "E-Mail-Authentifizierung erfolgreich eingerichtet." (E-mail authentication successfully set up). It features a large green checkmark and a "Schließen" (Close) button. A red circle 'b' is in the top left corner.
- Step 3:** A screenshot of the "Sozialplattform" (Social platform) settings page. The "Zwei-Faktor-Authentifizierung" (Two-factor authentication) section shows a green toggle switch and the text "Ihr zweiter Faktor App" (Your second factor app). A red circle 'c' highlights this section. The page also shows a password change section.

## Ende des Kapitels „Ersteinrichtung“

Nachdem Sie alle Schritte unter "Ersteinrichtung" ausgeführt haben, ist die Einrichtung Ihres Kontos abgeschlossen.

Nachfolgend erhalten Sie einen Überblick über die Beratungsfunktionen der Onlineberatung und einige weitere Einstellungen, die Sie über den Reiter "Profil" vornehmen können.



# Nutzung der Software

# Erstanfragen annehmen

## Nutzungsschritte 1/2

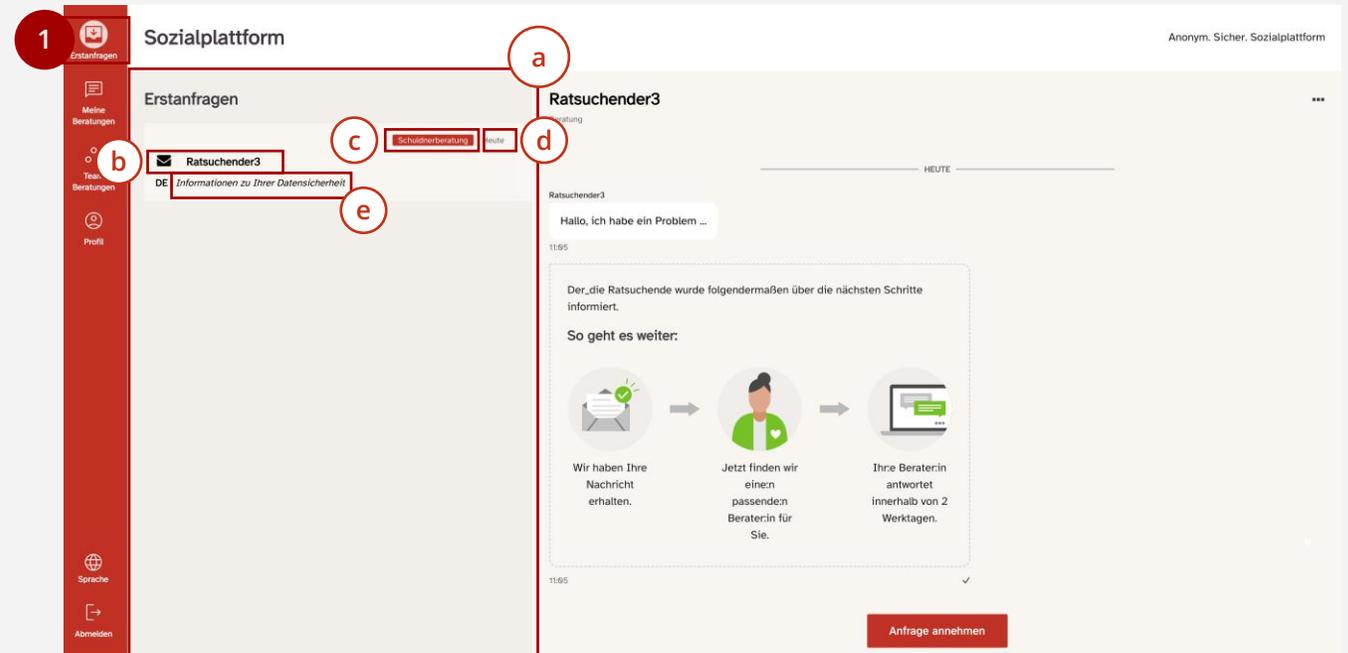
Wenn eine neue Anfrage in Ihrer Onlineberatungsstelle eingegangen ist, erscheint diese im Menü „Erstanfragen“. Zusätzlich erhalten alle Beraterinnen und Berater Ihrer Beratungsstelle eine Benachrichtigung an die von Ihnen hinterlegte E-Mail-Adresse.

Die Übersicht der offenen Erstanfragen kann vom gesamten Beratungsteam Ihrer Beratungsstelle eingesehen werden.

**1** Klicken Sie auf den Reiter „Erstanfragen“ in der Navigationsleiste, um zum Menü „Erstanfragen“ zu gelangen.

**a** Links sehen Sie eine Übersicht der in Ihrer Beratungsstelle eingegangenen Erstanfragen.

An jeder Erstanfrage wird der Nutzernamen des Ratsuchenden **b**, das Thema der Erstanfrage **c**, das Eingangsdatum **d**, sowie eine Vorschau des Inhalts der Anfrage **e** angezeigt.



# Erstanfragen annehmen

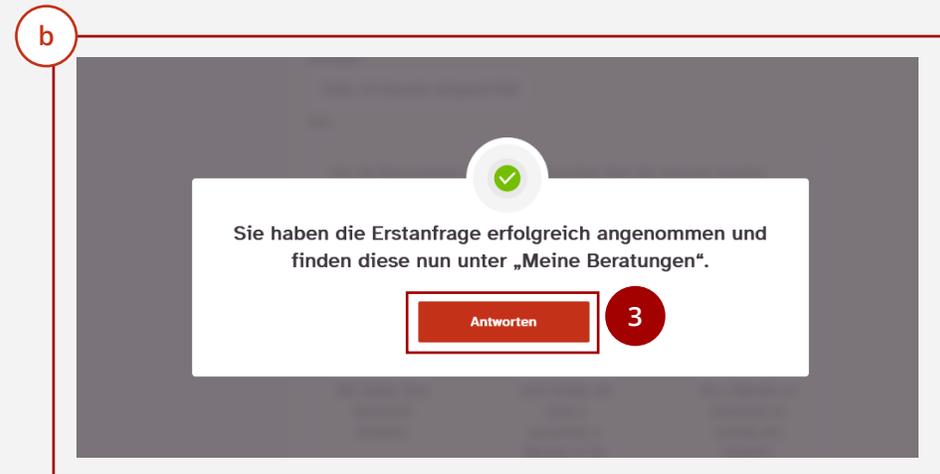
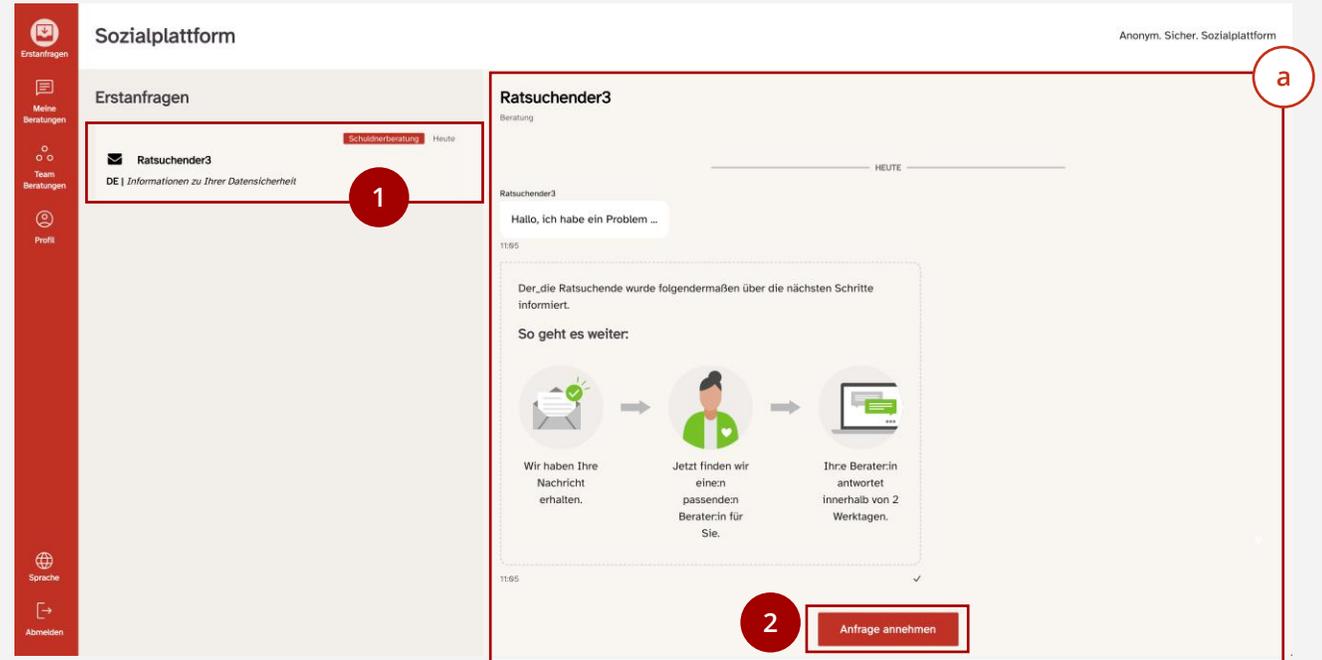
## Nutzungsschritte 2/2

- 1 Klicken Sie auf eine der Erstanfragen, um sie im Dialogfeld rechts (a) auszuklappen. Hier wird Ihnen die vollständige Anfrage angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf „Anfrage annehmen“, um die Anfrage anzunehmen. Die Erstanfrage wird Ihnen zugeordnet und damit Ihr Beratungsfall.

Haben Sie die Anfrage angenommen, erscheint der folgende Hinweis (b).

- 3 Klicken Sie auf „Antworten“, um automatisch in das Menü „Meine Beratungen“ weitergeleitet zu werden.

Ab diesem Zeitpunkt ist die Kommunikation zwischen Ihnen und der/dem Ratsuchenden eine 1:1 Kommunikation. **Nur noch Sie und der Ratsuchende können die Nachrichten lesen.** Die Anfrage verschwindet aus dem Erstanfragen Postfach und ist für andere Beraterinnen und Berater nicht mehr einsehbar.



# Sprachauswahl des Ratsuchenden

## Grundsätzliches

- 1 Vor dem Senden der Erstanfrage können Ratsuchende auswählen, in welcher Sprache sie beraten werden möchten.
- 2 Außerdem steht neben jeder Erstanfrage die vom Ratsuchenden vorausgewählte Sprache. So kann die Beraterin bzw. der Berater sofort erkennen, ob sie die vom Ratsuchenden ausgewählte Sprache spricht, und ihm in dieser antworten kann.

Sozialplattform Anonym. Sicher. Sozialplattform

Meine Beratungen  
Profil  
Sprache  
Abmelden

Hier ist Platz für Ihre Anliegen.  
Vielleicht hilft Ihnen einer der folgenden Punkte bei der Formulierung weiter:

- Zu welchem Thema wünschen Sie sich mehr Informationen oder Beratung?
- Wie ist Ihre aktuelle Situation?
- Was beschäftigt Sie?
- Haben Sie eine bestimmte Frage oder wissen Sie vielleicht selbst noch nicht so genau was Ihnen helfen könnte?

1 Bitte wählen Sie die Sprache, in der Sie beraten werden wollen.  
Deutsch (DE) Englisch (EN)

Schreiben Sie uns, was Sie bewegt.

Sozialplattform Anonym. Sicher. Sozialplattform

Erstanfragen  
Meine Beratungen  
Team Beratungen  
Profil

Erstanfragen

Maxime\_Musterfrau  
EN | Informationen zu Ihrer Datensicherheit  
Schwangerschaft Heute

2

# Meine Beratungen

## Übersicht

- 1 Auch ohne Weiterleitung können Sie jederzeit in den Bereich „Meine Beratungen“ gelangen. Klicken Sie dafür auf den zugehörigen Reiter in der Navigationsleiste.
- a Die Übersicht der Beratungen, die Sie mit Ratsuchenden führen, gleicht der Übersicht der Erstanfragen.
- 2 Klicken Sie auf eine der Beratungen, um sie im Dialogfeld b rechts auszuklappen.

The screenshot displays the 'Sozialplattform' interface. On the left is a vertical navigation bar with icons for 'Erstanfragen', 'Meine Beratungen', 'Team Beratungen', 'Profil', 'Sprache', and 'Abmelden'. The main content area is split into two panels. The left panel, titled 'Meine Beratungen', shows a list of consultations with a 'Ratsuchende' tab selected. A consultation with 'Max\_Mustermann' is highlighted, with a red circle '2' around the consultation card. The right panel, titled 'Max\_Mustermann', shows a chat window with a red circle 'b' around the chat header. The chat contains a message from 'Max\_Mustermann' and a response from 'Ich' (the user). A green notification box states: 'Ihre Nachrichten sind Ende-zu-Ende verschlüsselt. Das bedeutet, niemand außerhalb dieses Chats kann die Nachrichten lesen. Nicht einmal die Online-Beratungs-Plattform.' The chat input field at the bottom contains the text 'Nachricht an Klient:in schreiben'.

# Nachrichten an Ratsuchende schreiben

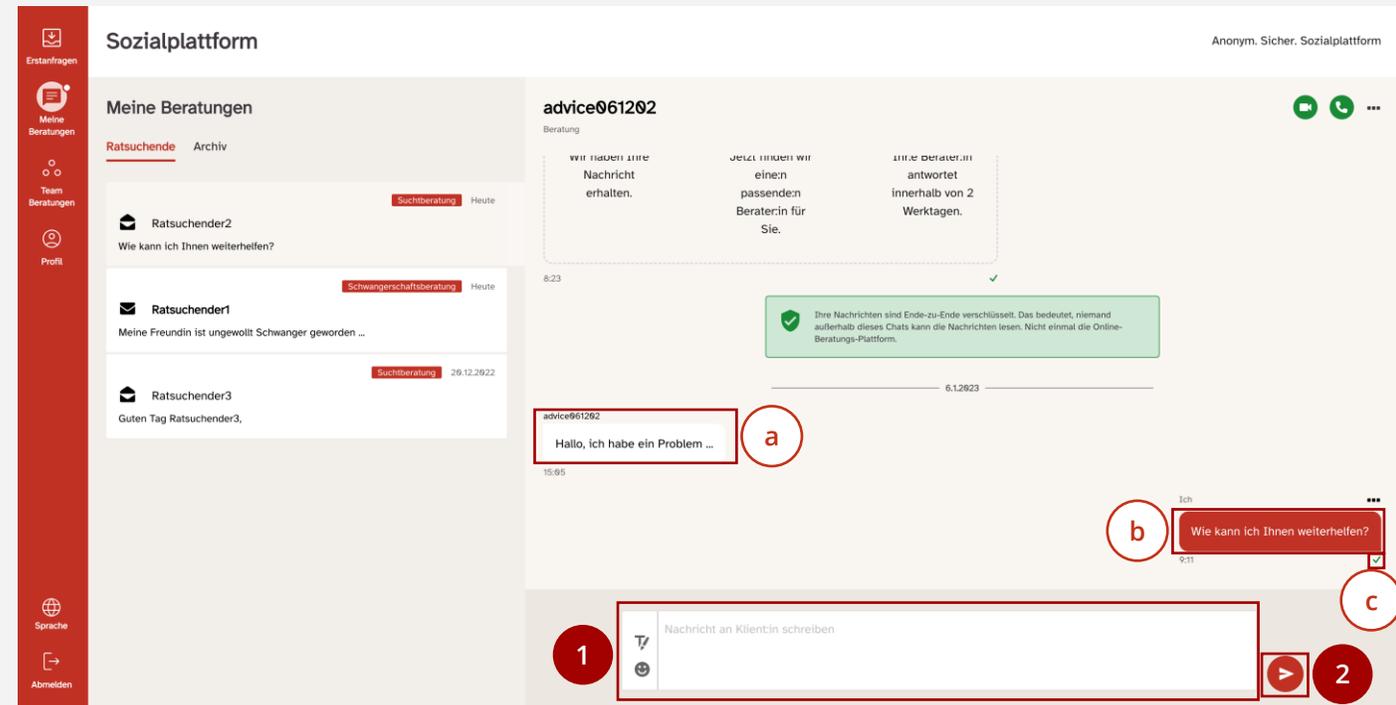
## Nutzungsschritte

Über das Dialogfeld können Sie mit Ratsuchenden Textnachrichten austauschen.

- a Nachrichten der Ratsuchenden werden links im Dialogfeld in weißer Farbe dargestellt.
- b Von Ihnen verfasste Nachrichten werden rechts in roter Farbe dargestellt.
- c Ein Bestätigungshäkchen zeigt den Status Ihrer Nachricht an. Ein graues Häkchen bedeutet, dass Ihre Nachricht erfolgreich versendet wurde. Ein grünes Häkchen bedeutet, dass der Ratsuchende Ihre Nachricht gelesen hat.

Hinweis: Das Bestätigungshäkchen funktioniert nur bei Regel-Standardberatungsstellen, nicht bei Teamberatungsstellen.

- 1 Um eine Nachricht zu versenden, klicken Sie auf das Textfeld und geben die Nachricht ein.
- 2 Klicken Sie anschließend auf den Pfeil, um die Nachricht abzusenden.

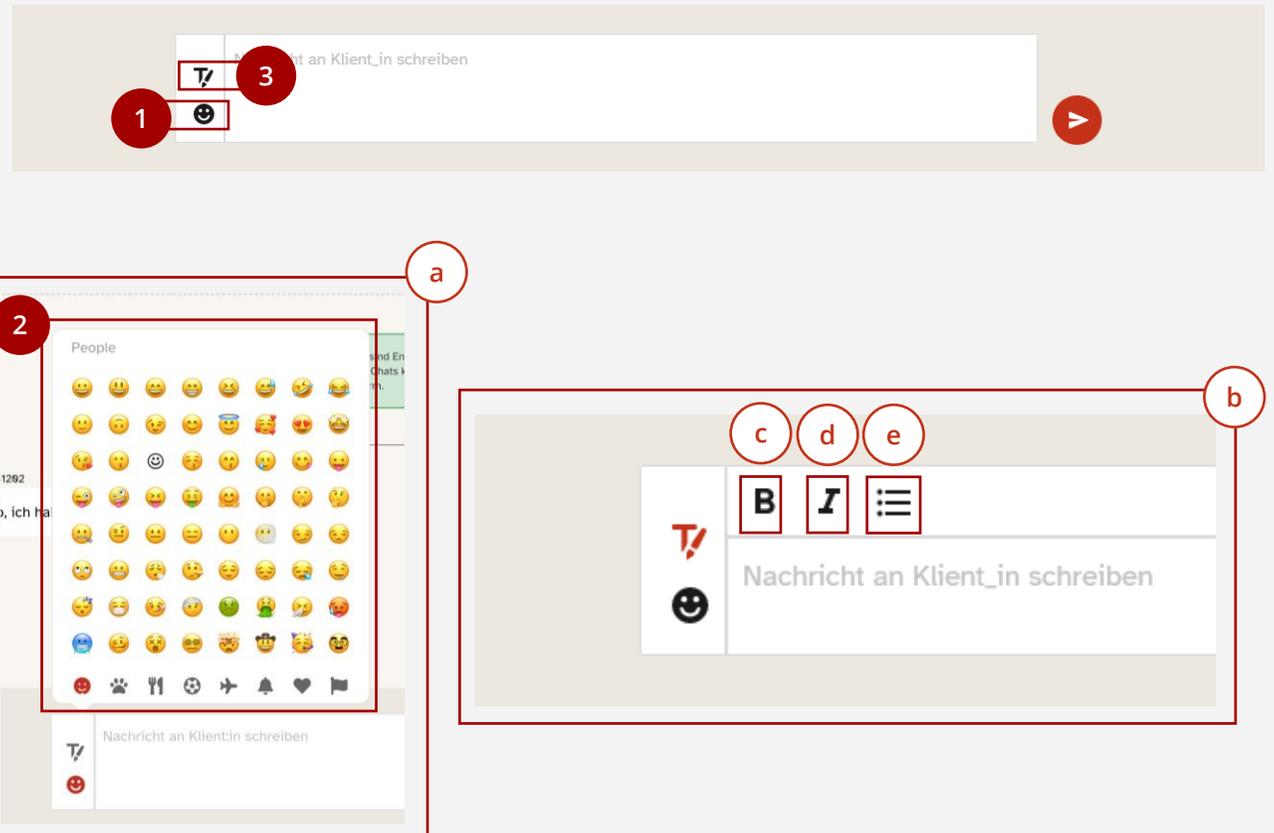


# Emojis und den Texteditor verwenden

## Nutzungsschritte

Beim Verfassen von Nachrichten können Sie auch Emojis nutzen oder den Text mithilfe des Text-Editors formatieren.

- 1 Um einen Emoji in Ihrer Nachricht zu platzieren, klicken Sie auf den Emoji-Button. Dadurch öffnet sich der Emoji-Picker **(a)**.
- 2 Klicken Sie auf eines der Emojis, um es auszuwählen. Es erscheint dadurch in Ihrer Nachricht und der Emoji-Picker schließt sich wieder.
- 3 Klicken Sie auf das Texteditor-Symbol, um den Texteditor zu öffnen **(b)**. Hier können Sie den Text „fett“ **(c)** oder „kursiv“ **(d)** stellen und Aufzählungszeichen **(e)** einfügen.

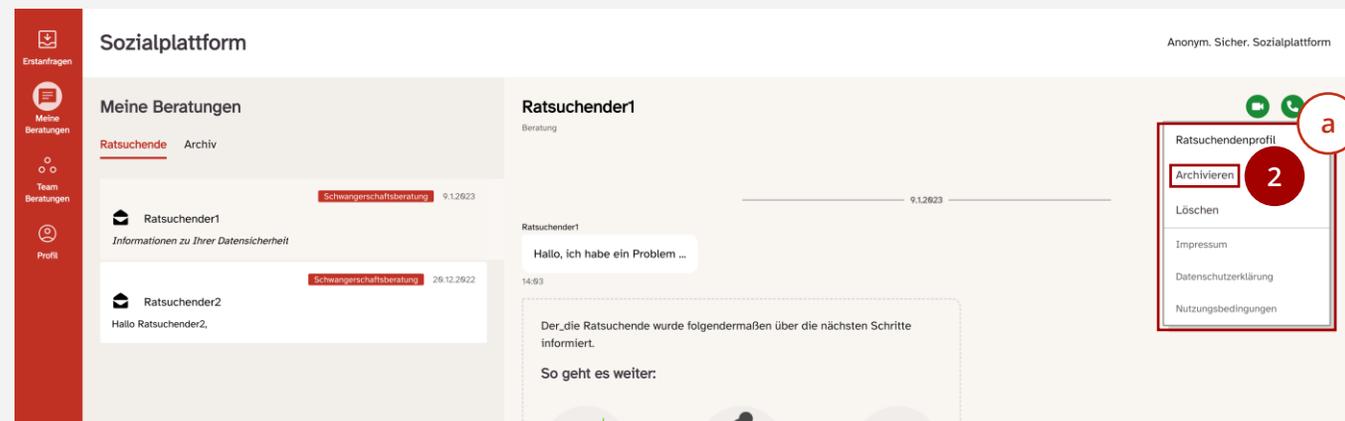
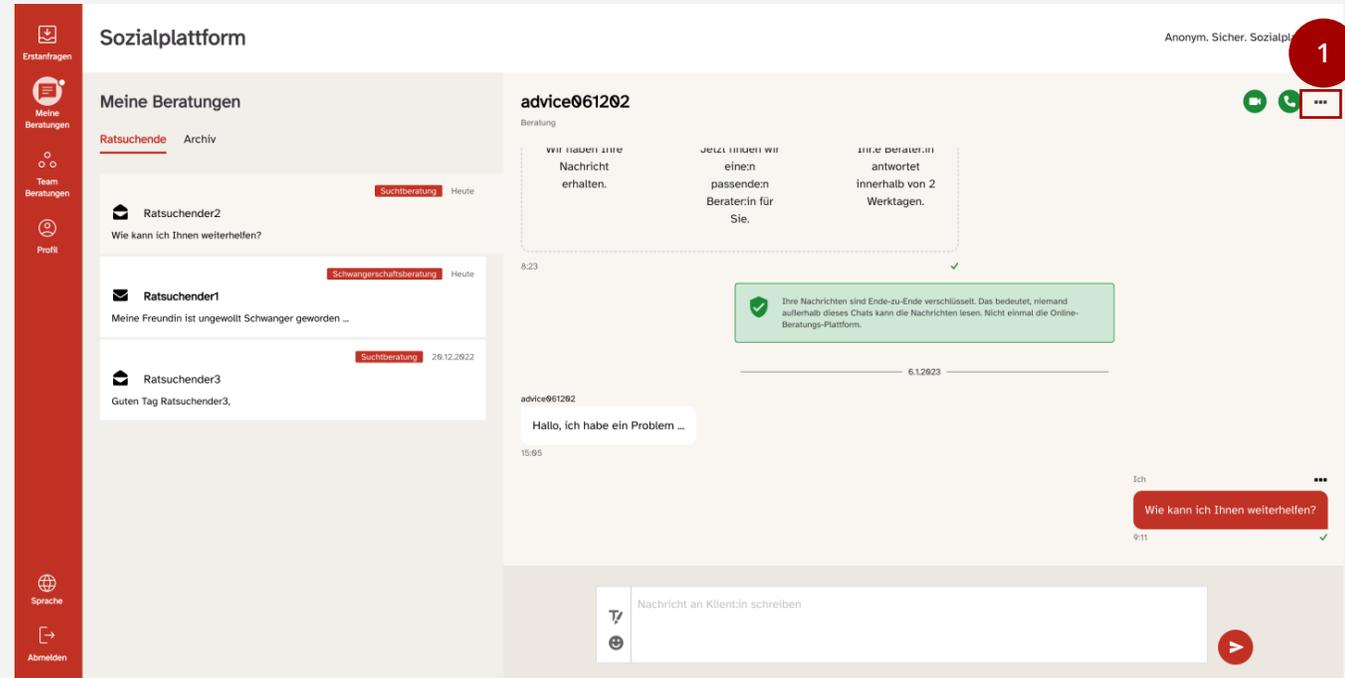


# Beratungen archivieren

## Nutzungsschritte

Eine Beratung zu archivieren kann sinnvoll sein, wenn Sie die Beratung für abgeschlossen halten. Die Beratung wird dann nicht mehr unter „Meine Beratungen“ angezeigt. Erst wenn der Ratsuchende Ihnen eine neue Nachricht sendet, erscheint die Beratung wieder unter „Meine Beratungen“.

- 1 Klicken Sie auf den Button, um zu den Beratungseinstellungen **a** zu gelangen.
- 2 Klicken Sie auf „Archivieren“ um die Beratung zu archivieren.

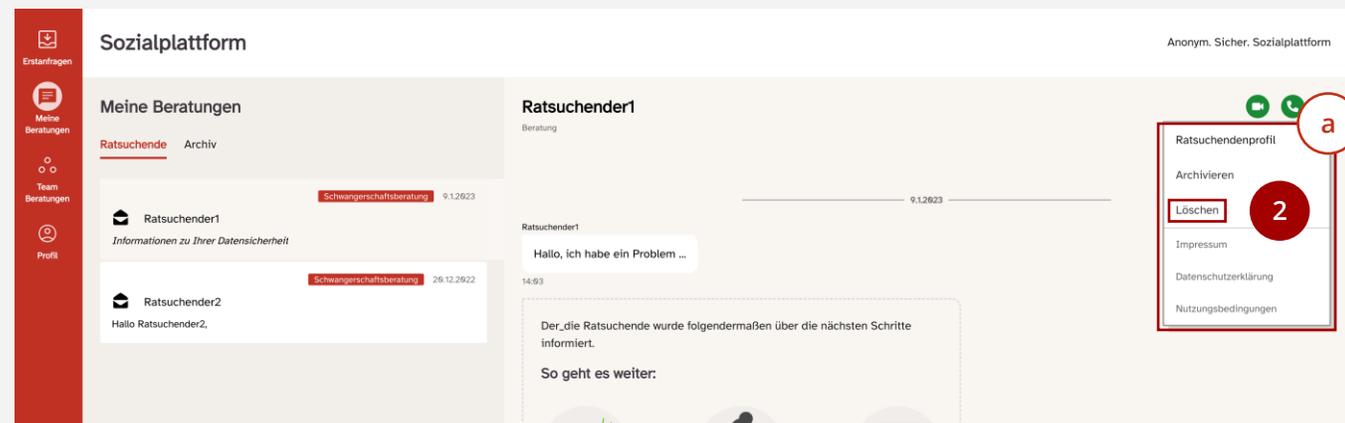
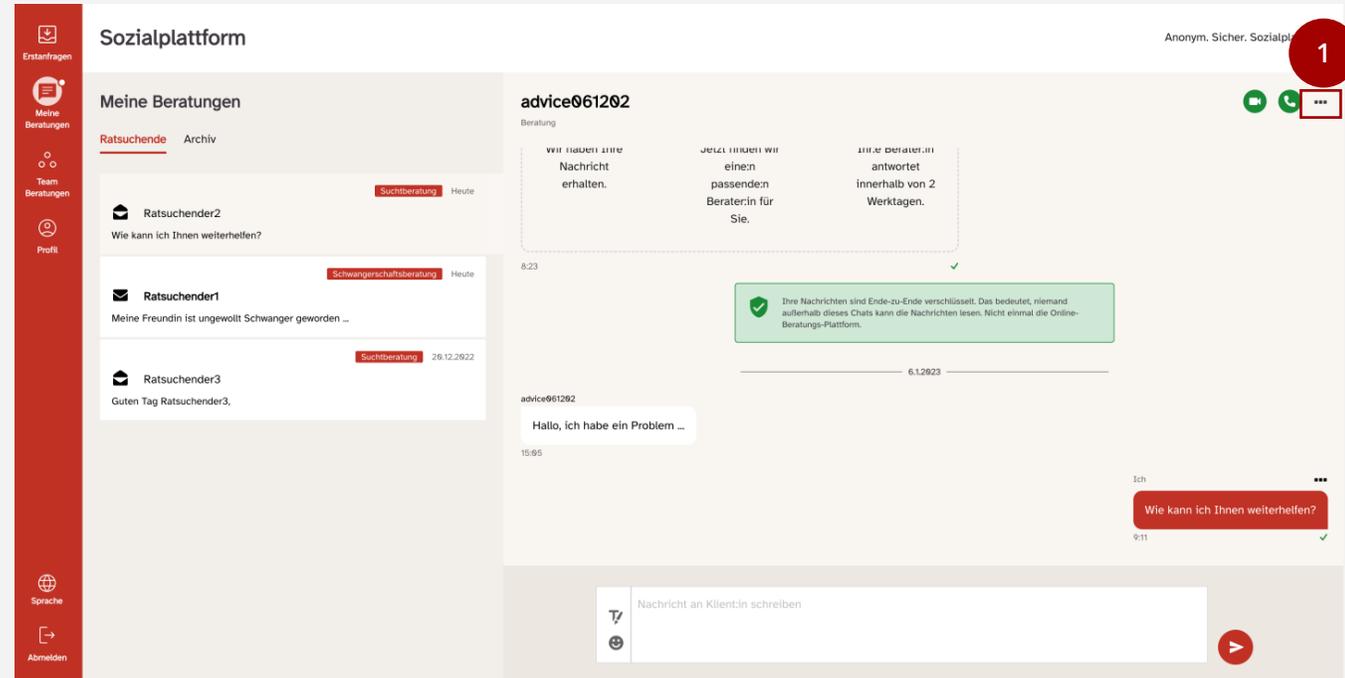


# Beratungen löschen

## Nutzungsschritte

Es ist auch möglich, eine Beratung zu löschen. Dies können Sie tun, wenn Sie von der oder dem Ratsuchenden belästigende oder eindeutig nicht Hilfe-orientierte Mitteilungen erhalten. Das Löschen kommt einem Sperrvorgang gleich.

- 1 Klicken Sie auf den Button, um zu den Beratungseinstellungen **a** zu gelangen.
- 2 Klicken Sie auf „Löschen“ um die Beratung zu löschen.



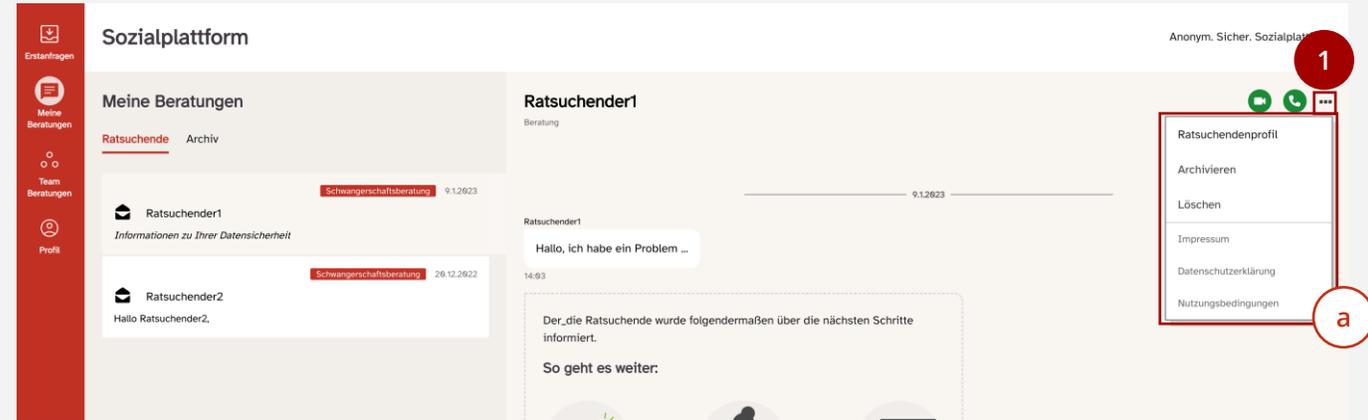
# Beratungen an einen anderen Berater verweisen

## Nutzungsschritte 1/2

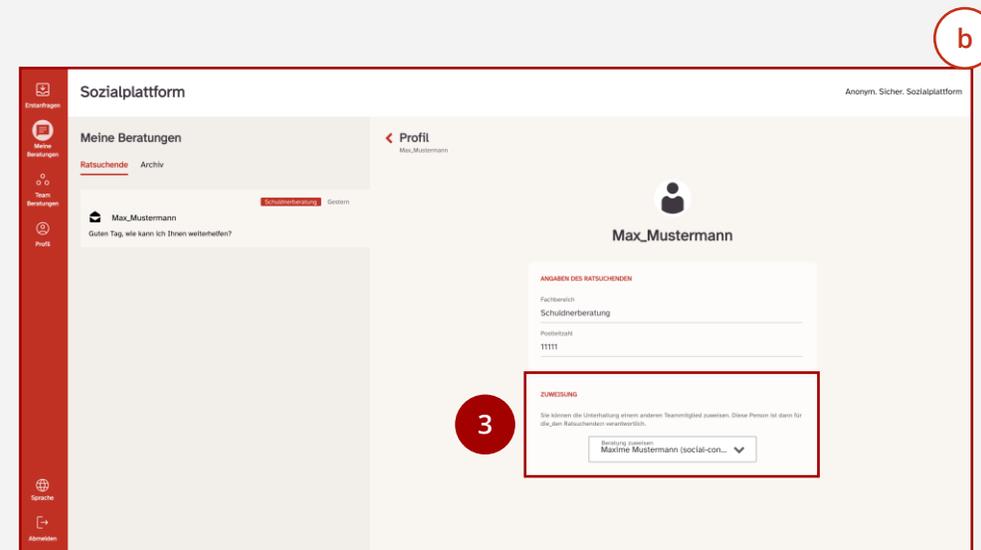
Sie können einen Fall auch anderen Beraterinnen und Beratern zuweisen. Dabei erhalten Ratsuchende eine Nachricht, in der Sie aufgefordert werden, dem Wechsel zuzustimmen. Ratsuchende können entweder zustimmen oder ablehnen.

Erst wenn der Ratsuchende dem Wechsel zustimmt, hat der neue Berater Zugang zum Ratsuchenden-Chat.

- 1 Klicken Sie auf den Button, um zu den Beratungseinstellungen **a** zu gelangen.
- 2 Klicken Sie hier auf „Ratsuchendenprofil“, um das Ratsuchendenprofil aufzurufen. Dieses öffnet sich in einem neuen Fenster **b**.
- 3 Über das Drop-Down-Menü „Beratung zuweisen“ können Sie den oder die Ratsuchende einer anderen Beraterin oder einem anderen Berater zuweisen.



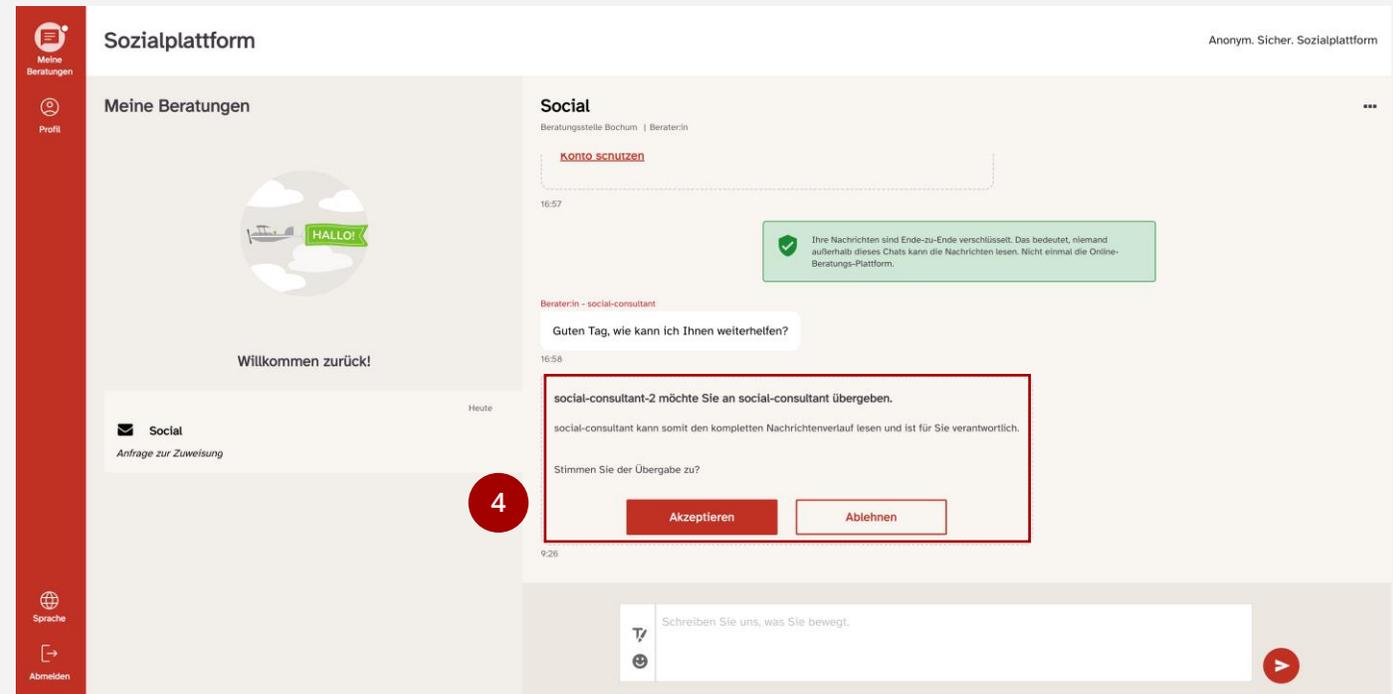
36



# Beratungen an einen anderen Berater verweisen

## Nutzungsschritte 2/2

- 4 Nun erhält die Ratsuchende bzw. der Ratsuchende eine Nachricht im Chat, in der sie/ er aufgefordert wird, dem Wechsel der Beraterin bzw. des Beraters zuzustimmen. Die Ratsuchenden können entweder zustimmen oder ablehnen. Das folgende Bildschirmfoto zeigt die Ansicht für die Ratsuchende bzw. den Ratsuchenden.



# Teamberatungen

## Grundsätzliches

Die „Teamberatung“ ist eine Zusatzfunktion, die extra hinzugefügt werden muss.

Wenn die Beratungsstelle als Teamberatungsstelle eingestellt ist, dann sehen alle Berater\*innen dieser Beratungsstelle in der Onlineberatungsanwendung den Menüpunkt „Team Beratungen“.

Dadurch können Beraterinnen und Berater sämtliche Nachrichten der anderen Berater\*innen derselben Beratungsstelle einsehen und an Konversationen mit deren Ratsuchenden teilnehmen.

Nur die eigenen Nachrichten bei denen die Beraterinnen und Berater Hauptberaterin bzw. Hauptberater sind, befinden sich in „Meine Beratungen“ und nicht im Teamberatungsbereich.

Die Funktion der Team-Beratung ermöglicht es also Beraterinnen und Berater einer Beratungsstelle die gemeinsame Beratung eines Ratsuchenden.

The screenshot displays the 'Sozialplattform' interface. On the left is a red sidebar with navigation icons: 'Erstanfragen', 'Meine Beratungen', 'Team Beratungen', 'Profil', 'Sprache', and 'Abmelden'. The main content area is titled 'Sozialplattform' and 'Team Beratungen'. It shows a chat conversation with 'Max\_Mustermann'. The chat history includes a message from the 'Berater:in - Hauptberater' and a message from 'Max\_Mustermann'. A red message bubble from 'Ich' (me) is visible at the bottom of the chat. The interface also shows a search bar and a 'Nachricht an Klient:in schreiben' input field at the bottom right.

# Video- und Audio-Beratungen durchführen

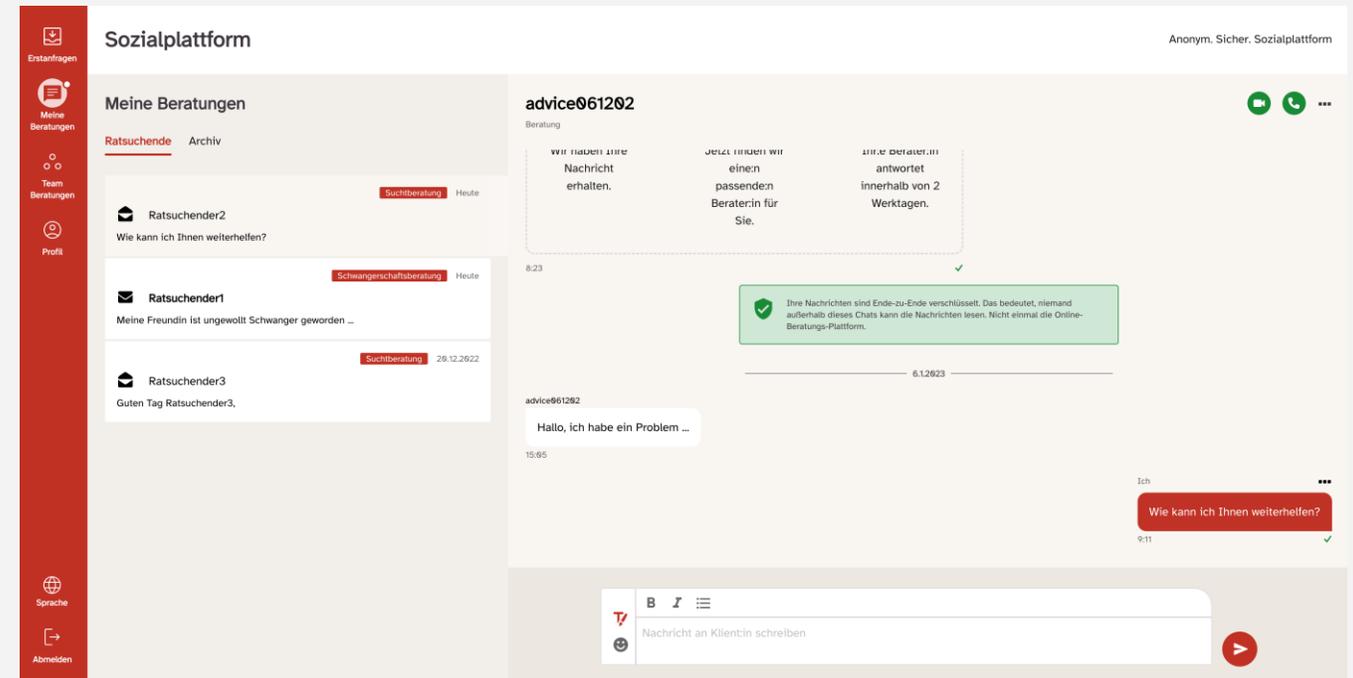
## Grundlegendes

Als Beraterin oder Berater haben Sie zusätzlich zum Beratungschat die Möglichkeit, Video-Beratungen mit Ratsuchenden zu starten und durchzuführen. Ratsuchende können keine Video-Beratung starten.

Voraussetzung ist eine entsprechende technische Ausstattung mit Kamera, Mikrofon und Lautsprecher.

Für eine Video-Beratung steht ein Zeitfenster von 180 Minuten offen, d.h. mit Beginn der Video-Beratung läuft die Uhr und die Beratung wird nach drei Stunden automatisch geschlossen. Ebenso wird der dafür eingerichtete Videoraum geschlossen.

Es erfolgt keine Aufzeichnung der Beratung die z. B. später noch einmal angesehen werden kann. Wie in einem normalen Beratungsgespräch vor Ort müssen Sie sich dann ggf. Notizen der Beratung anfertigen.



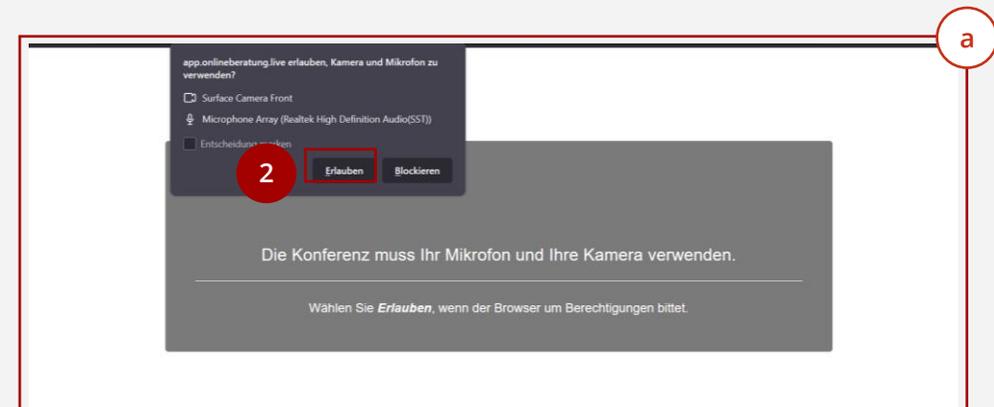
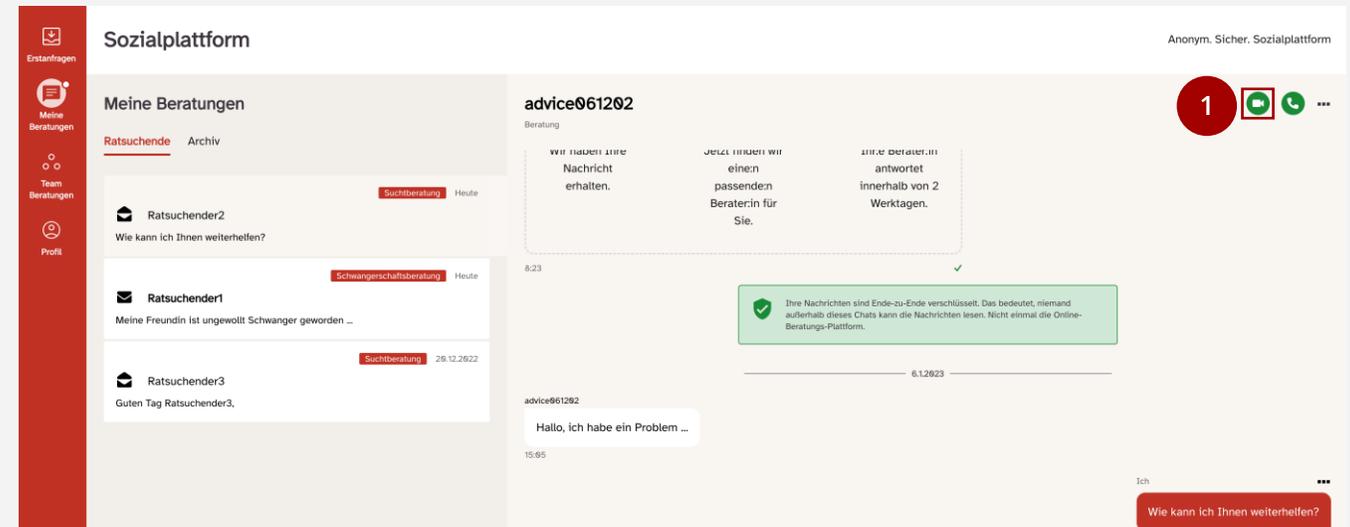
# Video-Beratungen durchführen

## Nutzungsschritte 1/3

- 1 Klicken Sie auf das Kamerasymbol, um die Video-Beratung zu starten.

Wenn Sie auf das Kamerasymbol geklickt haben, öffnet sich eine neue Ansicht **a**. Hier werden Sie gefragt, ob Sie den Zugriff des Systems auf Ihre Kamera und Ihr Mikrofon erlauben möchten.

- 2 Klicken Sie bitte auf „Erlauben“. Die Video-Beratung kann sonst nicht gestartet werden!



# Video-Beratungen durchführen

## Nutzungsschritte 2/3

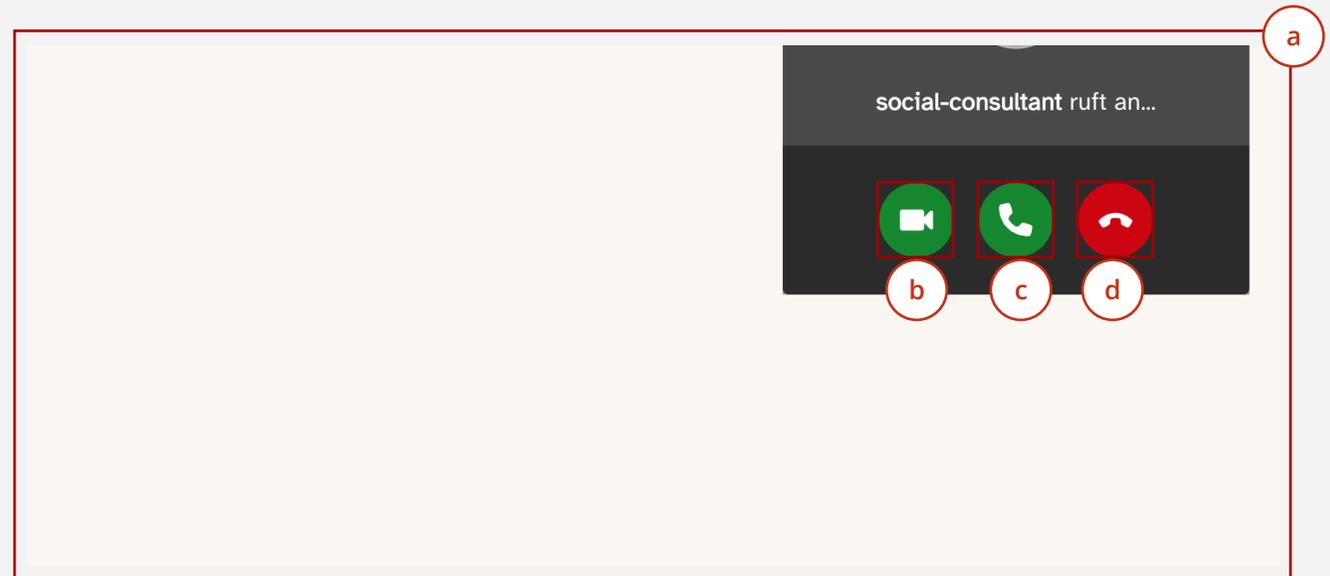
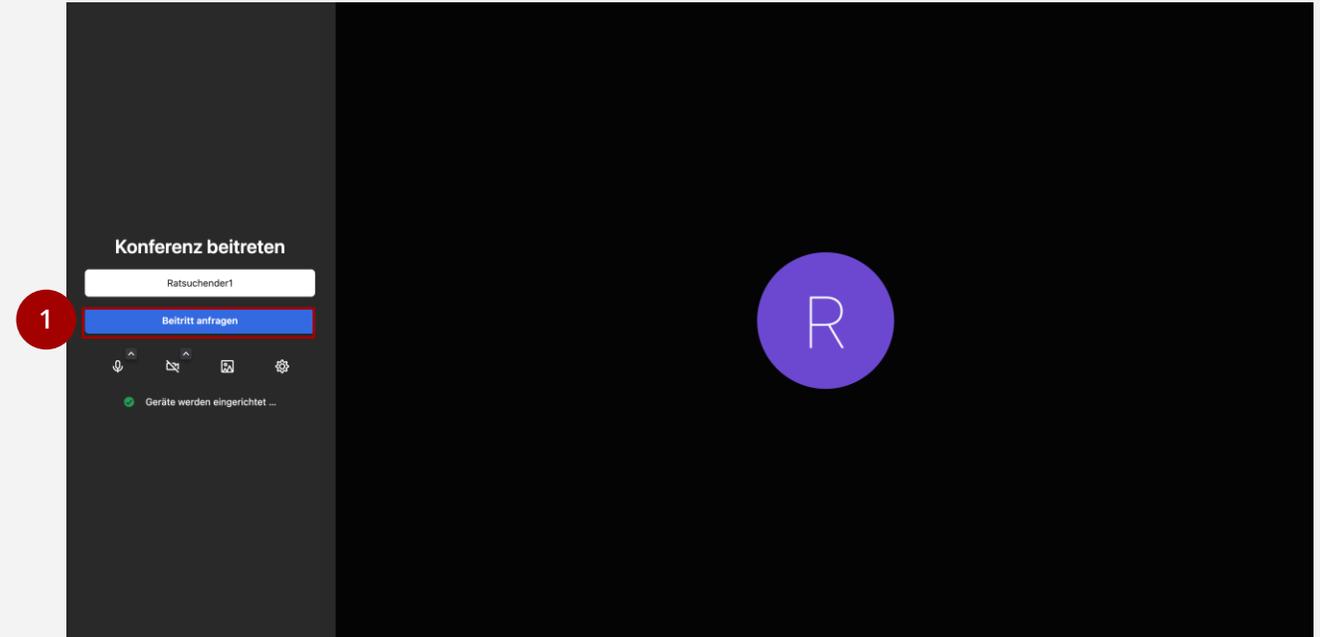
Wenn Sie die Nutzung von Kamera und Mikrofon zulassen, öffnet sich ein neues Fenster und die Video-Beratung startet. Sie sehen dann sich selbst und werden gefragt, ob Sie der Konferenz beitreten möchten.

- 1 Klicken Sie bitte auf „Beitritt anfragen“. Der Ratsuchende wird dann angerufen.

Damit sie Ratsuchenden bei Schwierigkeiten helfen können, zeigen wir Ihnen hier, wie der Vorgang auf Seiten der Ratsuchenden aussieht.

Mit Ihrem Anruf erscheint beim Ratsuchenden ein Fenster (a). Der Ratsuchende kann entscheiden, ob er die Anfrage zur Video-Beratung annimmt (b) oder lieber ohne Kamera mit Ihnen sprechen möchte (c).

Zusätzlich steht es Ratsuchenden offen, das Beratungsgespräch ganz abzulehnen (d).



## Video-Beratungen durchführen

### Nutzungsschritte 3/3

Wenn der Ratsuchende Ihre Anfrage zur Video-Beratung ablehnt, wird das Fenster geschlossen und in den Nachrichten zu dem Ratsuchenden erscheint ein Eintrag „Sie haben versucht - Name der bzw. des Ratsuchenden - zu erreichen.“ a

a



social-consultant hat versucht Sie zu erreichen.

9:29

# Kamera und Mikrofon ein- und ausstellen

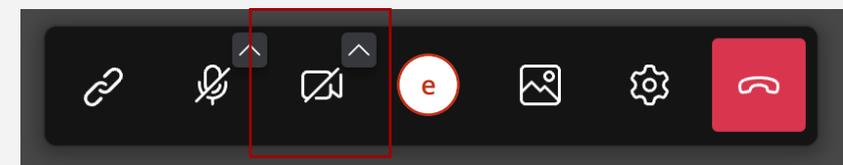
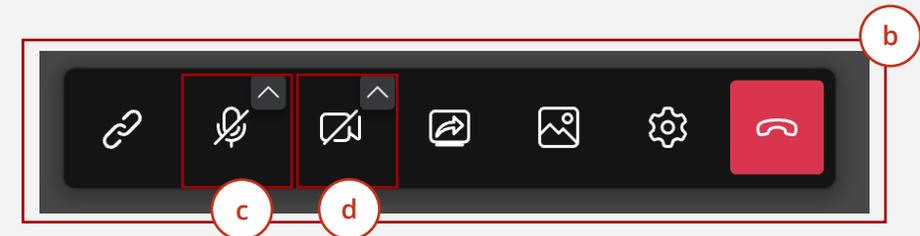
## Nutzungsschritte

Wenn der Ratsuchende Ihre Anfrage zu einer Video-Beratung durch einen Klick auf das Kamera Symbol angenommen hat, erscheint bei Ihnen der Ratsuchende nun in Großdarstellung.

- a) Sich selbst sehen Sie in einem kleinen Fenster. Beim Ratsuchenden ist es entsprechend umgekehrt.
- b) Während der Video-Beratung können Sie im Menü am unteren Teil des Bildschirms einige Einstellungen vornehmen.

Alle diese Einstellungen stehen sowohl Ihnen als auch den Ratsuchenden zur Verfügung.

- c) Über das Mikrofon-Symbol können Sie Ihr Mikrofon an- und ausschalten.
- d) Über das Kamera-Symbol können Sie Ihre Kamera an- und ausschalten.
- e) Wenn Sie Ihre Kamera oder Ihr Mikrofon ausschalten, erscheint das jeweilige Symbol durchgestrichen und die bzw. der Ratsuchende kann Sie nicht mehr sehen bzw. hören. Klicken Sie erneut auf das jeweilige Symbol, um die Funktion wieder zu aktivieren.



## Den Bildschirm oder Inhalte teilen

### Nutzungsschritte 2/2

Sowohl Sie als auch die Ratsuchenden können den Bildschirm teilen. Dadurch haben Sie oder auch der Ratsuchende die Möglichkeit, dem jeweils anderen ein Dokument zu zeigen.

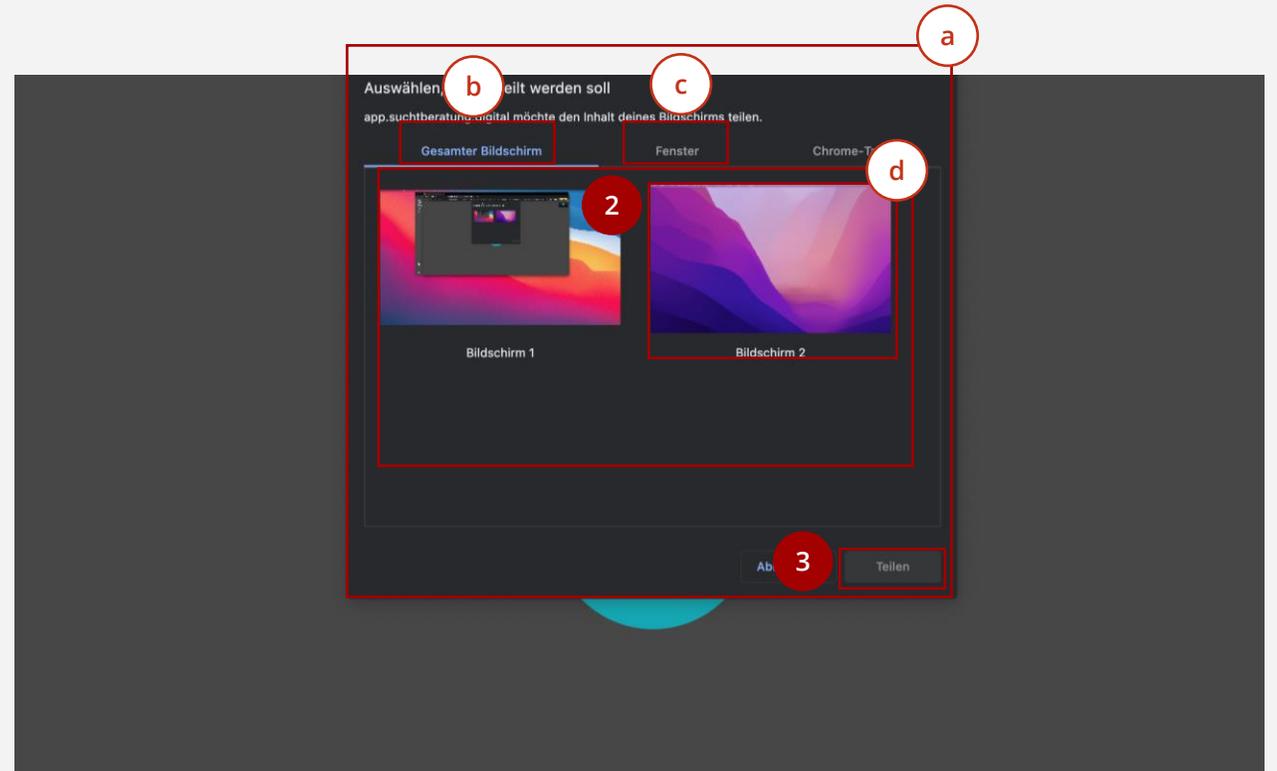
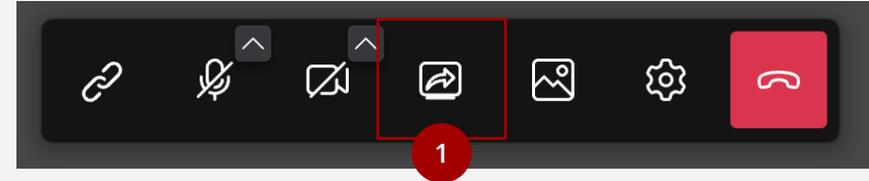
- 1 Um Ihren Bildschirm zu teilen, klicken Sie bitte auf das Bildschirm-Symbol.

Wenn Sie darauf geklickt haben, erscheint ein weiteres Fenster **a**.

Hier können Sie wählen, ob Sie Ihren ganzen Bildschirm **b** teilen möchten oder nur ein einzelnes Fenster **c**. Letzteres kann sinnvoll sein, wenn Sie Ratsuchenden z. B. nur ein einzelnes Dokument zeigen wollen.

In der Übersicht darunter **d** werden alle verfügbaren Bildschirme/Fenster angezeigt.

- 2 Klicken Sie auf den Bildschirm / das Fenster, das Sie teilen möchten.
- 3 Klicken Sie auf „Teilen“, um den Teilvorgang zu beginnen.



## Den Bildschirm oder Inhalte teilen

### Nutzungsschritte 1/2

Sowohl Sie als auch die Ratsuchenden können den Bildschirm teilen. Dadurch haben Sie oder auch der Ratsuchende die Möglichkeit, dem jeweils anderen ein Dokument zu zeigen.

- 1 Klicken Sie erneut auf das Teilen-Symbol, um den Teilvorgang zu beenden.



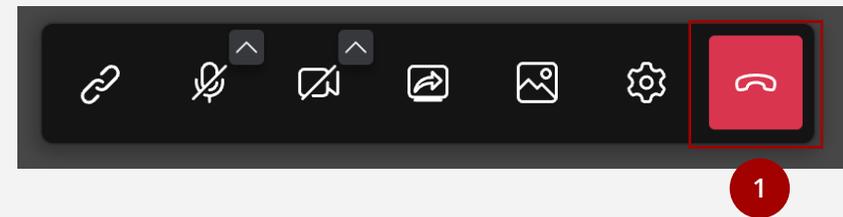
## Eine Video-Beratung beenden

### Nutzungsschritte

Sowohl Sie als auch der Ratsuchende können die Video-Beratung jederzeit beenden.

- 1 Klicken Sie auf den Telefonhörer, um die Video-Beratung zu beenden.

Das Fenster wird dann geschlossen und Sie kehren zu „Meine Beratungen“ zurück.



# Telefon-Beratungen durchführen

## Nutzungsschritte

Falls der Ratsuchende oder Sie keine Video-Beratung wünschen, können Sie das System auch für eine Art „Telefon-Beratung“ nutzen. Bei dieser handelt es sich im Prinzip um eine Video-Beratung ohne Bild: Die Funktionen und der Ablauf sind identisch mit der zuvor beschriebenen Video-Beratung, allerdings können Sie und die bzw. der Ratsuchende sich nicht sehen.

Auch hier ist es so, dass nur Sie diese Aktion starten können.

- 1 Um die Audio-Beratung zu starten, klicken Sie auf das Telefon-Symbol.

Der weitere Ablauf ist identisch mit dem der Video-Beratung.

Auch hier können Sie Ihren Bildschirm oder einzelne Fenster teilen. Sowohl Sie als auch Ratsuchende können auch in einer Audio-Beratung die Kamera aktivieren.

The screenshot displays the 'Sozialplattform' interface. On the left, a red sidebar contains navigation icons for 'Erstanfragen', 'Meine Beratungen', 'Team Beratungen', 'Profil', 'Sprache', and 'Abmelden'. The main content area is divided into two sections. The top section, 'Meine Beratungen', shows a list of consultations with columns for 'Ratsuchende' and 'Archiv'. The bottom section, 'advice061202', shows a chat conversation. The chat messages include: 'Wir haben Ihre Nachricht erhalten.', 'Jetzt finden wir einen passenden Berater:in für Sie.', 'Ihre Berater:in antwortet innerhalb von 2 Werktagen.', 'Ihre Nachrichten sind Ende-zu-Ende verschlüsselt. Das bedeutet, niemand außerhalb dieses Chats kann die Nachrichten lesen. Nicht einmal die Online-Beratungs-Plattform.', and 'Hallo, ich habe ein Problem ...'. A red button at the bottom right of the chat asks 'Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?'. The interface also shows a red circle with the number '1' in the top right corner, indicating the first step in the process.

# Video-Beratung mit mehreren Teilnehmenden

## Nutzungsschritte 1/2

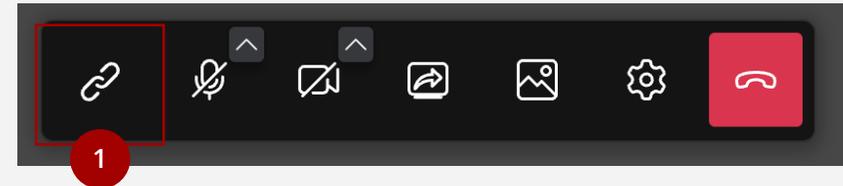
Es gibt die Möglichkeit, einen Video-Call mit mehreren Personen durchzuführen. Diese Funktion steht nur Beraterinnen und Beratern zur Verfügung.

- 1 Starten Sie eine Video-Beratung. Eine genaue Erklärung der einzelnen Schritte finden Sie im Kapitel [„Video-Beratungen durchführen“](#).

Klicken Sie in der laufenden Video-Beratung auf das Link-Symbol. Dadurch wird ein Link zu Ihrer Video-Beratung in den Zwischenspeicher kopiert.

Diesen Link können Sie dann an weitere Personen per Mail verschicken. Um den Link bspw. in eine E-Mail einzufügen, drücken Sie bitte die Tastenkombination „STRG“+“V“ oder rechte Maustaste und „Einfügen“.

Die Person, die den Link erhält, benötigt keinen Account bei der Onlineberatung. Auch die Zahl weiterer Teilnehmender ist nicht begrenzt.



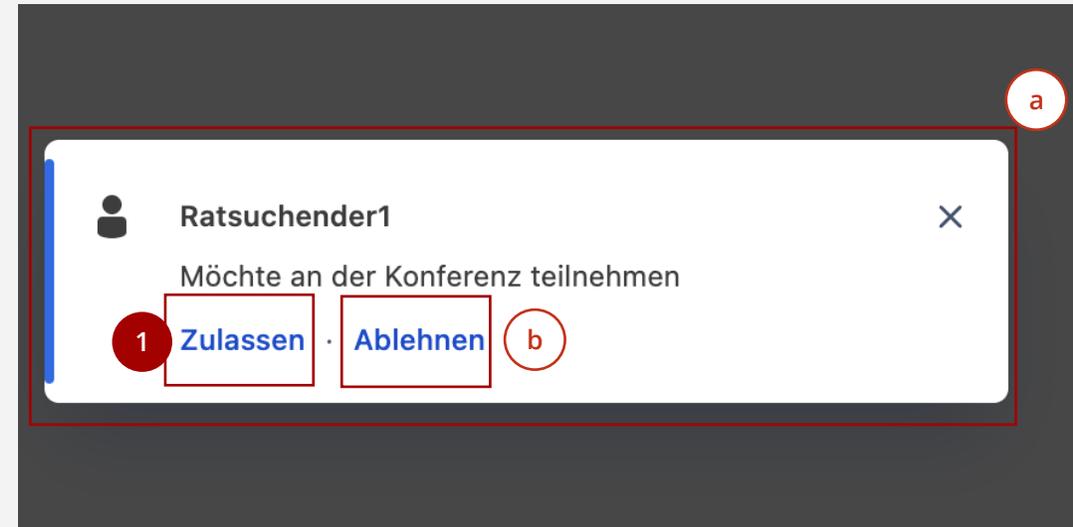
# Video-Beratung mit mehreren Teilnehmenden

## Nutzungsschritte 2/2

Wenn die eingeladene Person dem Video-Call beitreten möchte, erhalten Sie einen Hinweis, dass eine Person anklopft **a**. Sie können nun entscheiden, ob Sie die Person an der Video-Beratung teilnehmen lassen wollen oder nicht.

- 1** Klicken Sie auf „Zulassen“, um der Person den Zugang zur Video-Beratung zu erlauben.
- b** Klicken Sie auf „Ablehnen“, um abzulehnen.

Wenn Sie die Video-Beratung beenden, wird diese komplett geschlossen, das heißt, die Video-Beratung endet für alle Teilnehmenden.



# Weitere Einstellungen und Funktionen

## Übersicht

Unter „Profil“ sowie dem Reiter „Sprache“ können Sie weitere Einstellungen vornehmen, die für die Ersteinrichtung Ihres Nutzerkontos nicht relevant sind. Diese werden wir Ihnen nun zeigen.

The screenshot shows the 'Social Consultant' profile settings page. The page is titled 'Sozialplattform' and 'Social Consultant'. The user is logged in as 'Anonym. Sicher. Sozialplattform.' The page is divided into several sections:

- Kontaktdaten:** Includes options for 'QR-Code anzeigen' and 'Kontakt-Link kopieren'. Below, it states 'Mit dem Anzeigenamen erscheinst Du bei den Ratsuchenden.' and shows the display name 'Social'.
- Meine Beratungsstellen:** Shows 'Social Beratungsstelle' with options for 'QR-Code anzeigen' and 'Link kopieren'.
- Meine Sprachen:** A dropdown menu is set to 'Deutsch'. The text says 'Wähle die Sprache(n) aus, in der Du die Ratsuchenden beraten kannst. Deutsch ist als Standardsprache vorausgewählt und kann nicht entfernt werden.'
- Private Daten:** Shows fields for 'Benutzername' (social-consultant-1), 'E-Mail-Adresse' (social.consultant@mail.com), 'Vorname' (Social), and 'Nachname' (Consultant). A note states 'Diese Daten können die Ratsuchenden nicht einsehen.'

The left sidebar contains navigation options: 'Erstanfragen', 'Meine Beratungen', 'Team Beratungen', 'Profil', 'Sprache', and 'Abmelden'. The bottom footer includes links for 'Impressum', 'Datenschutzerklärung', and 'Nutzungsbedingungen'.

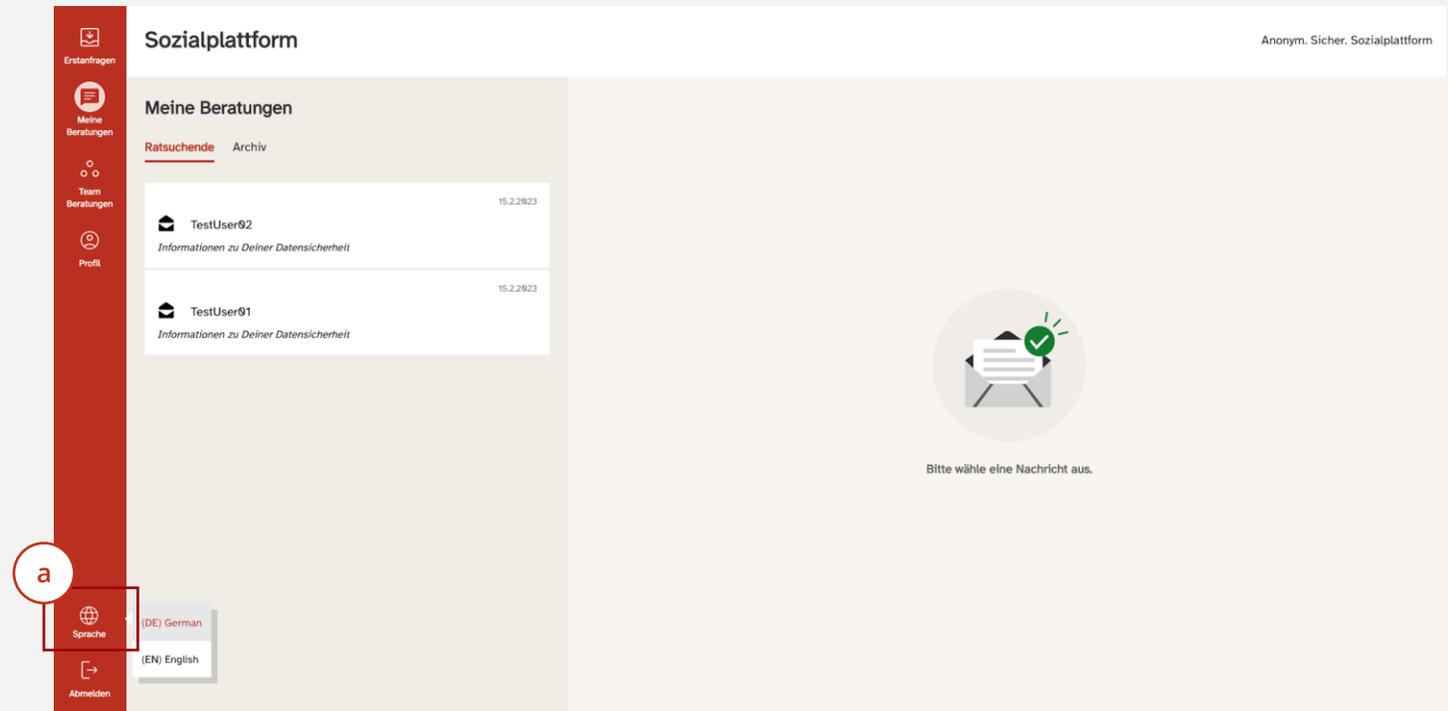
# Sprache in der Anwendung ändern

## Nutzungsschritte

Im Menüpunkt Sprache **a** können Nutzende auswählen in welcher Sprache die Applikation für Sie angezeigt werden soll.

Die Spracheinstellung nutzt als Default die Einstellung des Browsers. Wenn im Browser keine verfügbare Sprache hinterlegt ist, dann wird die Applikation auf Deutsch angezeigt.

**Wichtig:** Wenn nur eine Sprache in der Applikation hinterlegt ist, dann wird die Sprachauswahl nicht angezeigt.



# Kontaktdaten an Ratsuchende senden

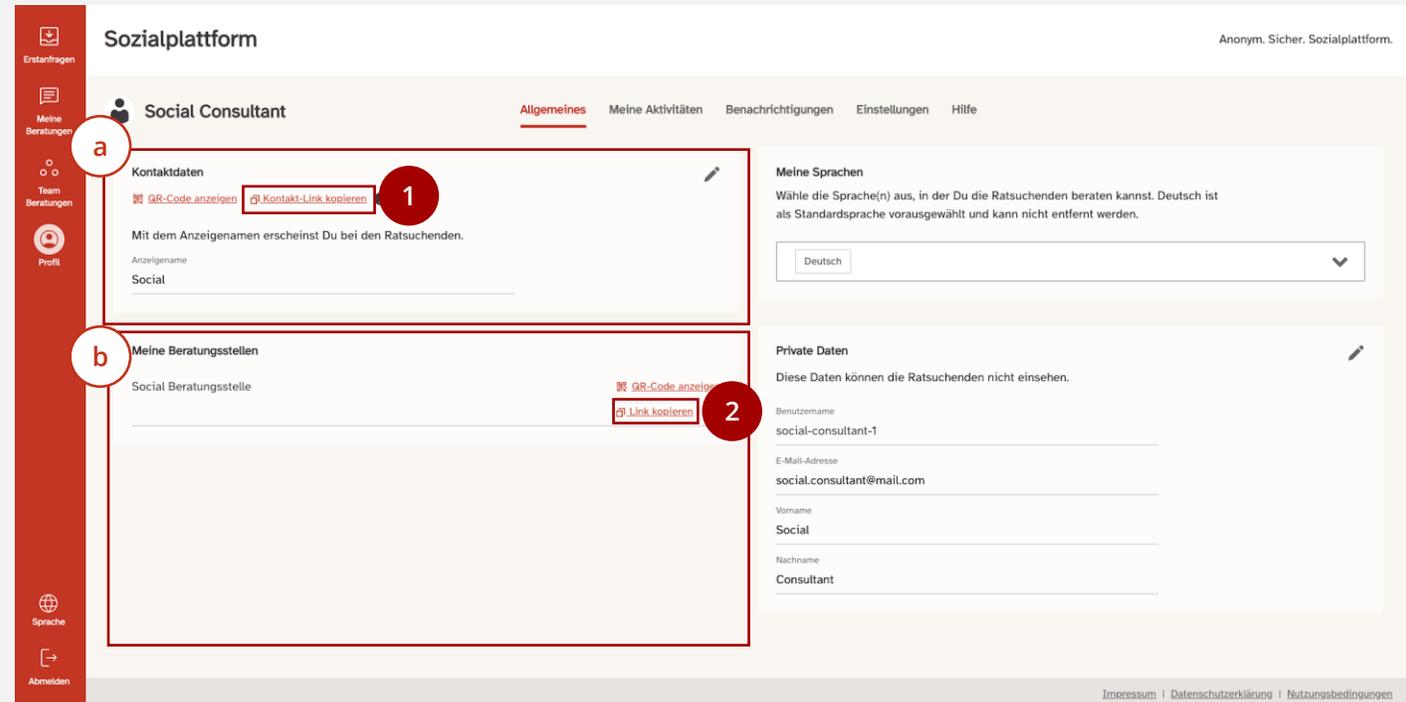
## Nutzungsschritte

- a Unter „Kontaktdaten“ haben Sie die Möglichkeit, einen Link zu Ihrem persönlichen Beratungsprofil zu kopieren. Diesen können Sie über das Nachrichtenportal an Ratsuchende weiterleiten.
- b Ebenso können Sie unter „Meine Beratungsstellen“ einen Link zu Ihrer Beratungsstelle kopieren, den Sie ebenfalls über das Nachrichtenportal an Ratsuchende weiterleiten können.

Dieser Kontakt-Link ermöglicht es Ratsuchenden, direkt mit Ihnen eine Online-Beratung zu beginnen.

Der Link zu Ihrer Beratungsstelle ermöglicht es Ratsuchenden, eine Online-Beratung mit der jeweiligen Beratungsstelle zu beginnen. Das kann sinnvoll sein, wenn Sie bei mehreren Beratungsstellen tätig sind und den Ratsuchenden zu einer anderen Stelle verweisen möchten.

- 1 Um Ihren persönlichen Link zu kopieren, klicken Sie auf „Kontakt-Link kopieren“.
- 2 Um einen Link zu Ihrer Beratungsstelle zu kopieren, klicken sie auf „Link kopieren“.



# Statistiken zu Ihren Beratungen abrufen

## Nutzungsschritte

Unter „Meine Statistik“ können Sie die Statistiken zu Ihren Beratungen abrufen.

- 1 Klicken Sie auf das Drop-Down-Menü, um den Zeitraum auszuwählen, zu dem Sie sich Statistiken ansehen möchten.

Anschließend werden für den von Ihnen gewählten Zeitraum die Zahl der von Ihnen angenommenen Beratungen **a**, sowie die Zahl der von Ihnen geschriebenen Nachrichten angezeigt **b**.

Sie können sich Ihre Statistik auch als Excel-Tabelle herunterladen.

- 2 Klicken Sie dafür auf „Download Excel Datei“.

The screenshot displays the 'Sozialplattform' interface for a 'Social Consultant'. The top navigation bar includes 'Allgemeines', 'Meine Aktivitäten', 'Benachrichtigungen', 'Einstellungen', and 'Hilfe'. The 'Meine Statistik' section features a dropdown menu (1) set to 'aktuellen Monats'. Below it, the text reads 'Im Zeitraum vom 1.5.2023 - 31.5.2023 hast Du:'. Two data points are shown: 'Beratungen angenommen' (a) and 'Nachrichten geschrieben' (b). At the bottom of this section, there is a 'Download Excel Datei' button (2). The right-hand panel, 'Meine Abwesenheit', includes a text input field for 'Hinterlege eine Abwesenheitsnachricht' and a toggle switch for 'Ratsuchende über meine Abwesenheit informieren'.

# Das Passwort ändern

## Nutzungsschritte

Unter „Passwort“ haben Sie die Möglichkeit, Ihr Passwort zu ändern.

- 1 Geben Sie dafür zunächst Ihr aktuelles Passwort in das Feld ein.

Denken Sie sich anschließend ein neues Passwort aus. Die genauen Anforderungen an Passwörter finden Sie in Kapitel „[Der erste Login auf der Beratungsplattform](#)“. Sie werden aber auch in der Onlineberatung angezeigt **a**.

- 2 Geben Sie Ihr neues Passwort in das Feld ein. Ob ihr Passwort die Passwortrichtlinien erfüllt, wird Ihnen während der Eingabe direkt angezeigt.

- 3 Geben Sie das neue Passwort erneut ein.

- 4 Anschließend wird der „Passwort ändern“ Button aktiviert und rot dargestellt. Durch einen Klick auf diesen Button wird bestätigt, dass das Passwort geändert wurde und Sie werden zur Login Seite weitergeleitet, auf welcher Sie sich mit Ihrem neu gesetzten Passwort einloggen können.

Sie haben Ihr Passwort damit erfolgreich geändert.

The screenshot shows the 'Sozialplattform' user interface. The user is logged in as 'Social Consultant'. The 'Einstellungen' (Settings) menu is active. The 'Passwort' section is highlighted, showing the current password field (1), the password requirements (a), the new password field (2), the confirmation field (3), and the 'Passwort ändern' button (4). The 'Zwei-Faktor-Authentifizierung' section is also visible, showing it is deactivated.

# E-Mail Benachrichtigungen einstellen

## Nutzungsschritte

Unter „E-Mail Benachrichtigung“ können Sie einstellen, ob Sie per E-Mail benachrichtigt werden möchten, wenn Sie eine Nachricht von Ratsuchenden erhalten, deren Anfrage Sie bereits angenommen haben.

1 Klicken Sie auf den Schalter.

Wenn der Schalter grün angezeigt wird, sind die Benachrichtigungen aktiviert.

Ist der Schalter grau, sind die Benachrichtigungen deaktiviert.

The screenshot shows the 'Sozialplattform' user interface. The user is logged in as 'Social Consultant'. The 'Benachrichtigungen' (Notifications) section is active. Under 'E-Mail-Benachrichtigungen', the 'E-Mail-Benachrichtigungen zulassen' toggle is highlighted with a red circle and the number '1', indicating it is the step being demonstrated. The 'Browser-Benachrichtigungen' section also shows several notification toggles.

# Hilfe

## Nutzungsschritte

Um zum Menüpunkt „Hilfe“ zu gelangen, klicken Sie im Menü „Profil“ auf den Reiter „Hilfe“.

- 1 Hier befindet sich eine Weiterleitung zu der Online-Dokumentation. Um zur Online-Dokumentation zu gelangen, klicken sie auf den rot dargestellten Link „Zum Handbuch“.

Sozialplattform Anonym. Sicher. Sozialplattform

Maxime Mustermann Allgemeines Meine Aktivitäten Benachrichtigungen Einstellungen Hilfe

**Handbuch zur Beratungsplattform**  
Haben Sie Fragen? Im Handbuch finden Sie detaillierte Informationen zu den wichtigsten Funktionen der Online-Beratungsplattform.

[Zum Handbuch](#) 1

[Impressum](#) | [Datenschutzerklärung](#) | [Nutzungsbedingungen](#)

# Impressum, Datenschutz, Nutzungsbedingungen

## Nutzungsschritte

Unter „Meine Beratungen“ können Sie das Impressum, die Datenschutzerklärung und die Nutzungsbedingungen der Onlineberatung ansehen.

- 1 Klicken Sie auf den Button, um das Beratungsmenü **a** zu öffnen.
- b** Klicken Sie auf „Impressum“, um das Impressum zu öffnen.
- c** Klicken Sie auf „Datenschutzerklärung“, um die Datenschutzerklärung zu öffnen.
- d** Klicken Sie auf „Nutzungsbedingungen“, um die Nutzungsbedingungen zu öffnen.

The screenshot displays the 'Sozialplattform' interface. On the left, a red sidebar contains navigation icons for 'Erstanfragen', 'Meine Beratungen', 'Team Beratungen', 'Profil', 'Sprache', and 'Abmelden'. The main area is titled 'Sozialplattform' and 'Anonym. Sicher. Sozialpl...'. Under 'Meine Beratungen', there are tabs for 'Ratsuchende' and 'Archiv'. Below this, two consultation cards are visible, both labeled 'Schwangerschaftsberatung'. The first card shows 'Ratsuchender1' with the message 'Hallo, ich habe ein Problem ...' and a timestamp of 14:93. The second card shows 'Ratsuchender2' with the message 'Hallo Ratsuchender2.' and a timestamp of 29.12.2022. A chat window for 'Ratsuchender1' is open, showing a message and a red box containing a dropdown menu with options: 'Ratsuchendenprofil', 'Archivieren', 'Löschen', 'Impressum', 'Datenschutzerklärung', and 'Nutzungsbedingungen'. Red circles and lines indicate the steps: 1 (clicking the chat icon), a (opening the dropdown), b (clicking 'Impressum'), c (clicking 'Datenschutzerklärung'), and d (clicking 'Nutzungsbedingungen').