



Einführung

- von der Entscheidung zum Regelbetrieb.



Inhaltsverzeichnis

1. Im Vorfeld
2. Entscheidungsfindung
3. Erste Schritte
4. Individualisierung
5. Anpassungen
6. Freigabe
7. Schulungen

1. Im Vorfeld – To-do 1

www.e-beratungssoftware.de



Formen der Beratung

ebs im Detail

Leistungsverzeichnis

Workshops und Schulungen

Integration

Sicherheit

EBS im Detail

Leistungen

Integration

Sicherheit

Lernen Sie die EBS kennen

Link und gewinnen Sie einen detaillierten Eindruck über die Arbeit mit der E-Beratungssoftware.
anhand von Beschreibungen und Screenshots kennen.

ZUR EBS IM DETAIL

Anmeldung zum virtuellen
Rundgang durch die ebs über
www.e-beratungssoftware.de.



1. Im Vorfeld – To-do 2

Projektplan erarbeiten

Legen Sie fest, welche Beratungsmethoden Sie verwenden wollen.

Haben Sie schon Vorerfahrungen?

Wann wollen Sie starten?

Wie viele Personen sind beteiligt?

Gibt es Finanzierung für Technik?

Gibt es einen Bedarf für inhaltliche Schulungen zum Thema Onlineberatung?



Terminbuchung



Mailberatung



Videoberatung
(mit/ohne Bild)



Chatberatung



Forum



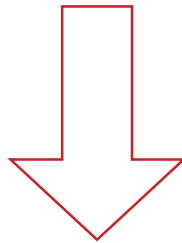
Umfragen

2. Entscheidungsfindung - Unterstützung

Einzelne offene Fragen

Sie haben alle Informationsmöglichkeiten genutzt
und haben noch offene Fragen?

Kontaktieren Sie uns dazu gerne



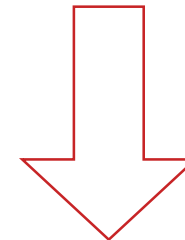
info@e-beratungsoftware.de
Dagmar Kiener & Jana Dörr

Beratungsbedarf

Sie sind sich unsicher, welche Art von Software bzw.
was genau zu Ihrer Organisation passt.

Sie benötigen intensivere Beratung und
Unterstützung vor eine möglichen
Entscheidungsfindung?

Lesen Sie gerne, was es für weitere
Informationsmöglichkeiten gibt.



Beratungsworkshop

In einem eintägigem Online-Workshop betrachten wir gemeinsam Ihre Organisation und Ihre Beratungsprozesse.

Wir analysieren den IST-Stand und erarbeiten Ziele, die mit der Einführung einer "neuen" Onlineberatungssoftware erreicht werden sollen.



Dieser Workshop kann unabhängig von einem späteren Lizenzvertrag beauftragt werden. Das IEB kann Ihnen dazu ein entsprechendes Angebot erstellen.

Unsere Workshops sind sehr nachgefragt. Wir empfehlen möglichst zeitnah einen Termin zu vereinbaren.

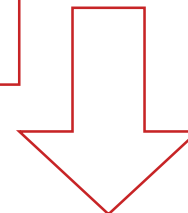


Passen wir zueinander?

Checkliste

- ✓ In der Beratungsstelle/den Beratungsstellen sind mehrere Berater*innen tätig.
- ✓ Sie möchten Ihre Ratsuchenden mittels Foren-, Mail-, Chat-und/oder Videoberatung beraten.
- ✓ Sie möchten Ihre Terminbuchung digitalisieren.
- ✓ Sie sind an Erweiterungen in der Software interessiert, die mit beratenden Personen gemeinsam konzeptioniert werden.
- ✓ Sie möchten eine Software, die sich stetig mit dem Impuls der Zeit weiterentwickelt.
- ✓ Sie sind an der Zusammenarbeit mit einer Hochschule interessiert.

Entscheidung für die



3. Erste Schritte

Lizenzvertrag



- ✓ Lizenzvertrag wird erstellt
- ✓ Lizenzvertrag als Arbeitsgrundlage
- ✓ AV-Vertrag wird erstellt
- ✓ Unterschrift durch den Kunden
- ✓ Unterschrift durch die Hochschule

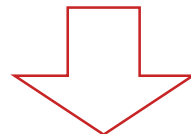
Die Lizenzzahlungen beginnen mit der Ihrer Unterschrift.

- ✓ Wir empfehlen Ihnen die Buchung und Terminierung eines Online - Einführungsworkshop (6 UE/6 TN) für Entscheidungsträger und Personen aus der Praxis



Eine Standardlizenz der ebs beinhaltet:

- eine oder mehrere Beratungsstellen im psychosozialen Bereich (Betrieb, Sicherung, Systemupdates)
- bis zu 100 Beratendenaccounts
- Zugang zum Hilfesystem
- zwei Super-Admin-Accounts für zwei vom Lizenznehmer bestellte Personen
- Schulung der Super-administrierenden Personen
- Zugang zu einem technischen Support über ein Ticketsystem im Sinne der Betriebsgewährleistung für die beiden Admins
- Individuelle Anpassungen auf Anfrage



3. Erste Schritte

Einführungsworkshop ebs

- Funktionen in der ebs
- Schulungsstrategie für Beratende
- Einführungs- und Schulungsorganisation
- Datenschutz
- (kostenpflichtige) Anpassungen in der ebs

Zielgruppe: Entscheidungsträger und Personen aus der Praxis

Organisationsprofil

Im Anschluss an den Einführungsworkshop sollen Sie eine Abfrageliste der Basisanforderungen befüllen. Die technischen Bedarfe Ihrer Organisation werden gesammelt. Ein Organisationsprofil entsteht.

Die Test- und Schulungsumgebung und die spätere Produktivumgebung können abschließend eingerichtet werden, sobald dem Institut die ausgefüllte Abfrageliste vorliegt.

Testumgebung: Umgebung um (erste) Tests durchzuführen
Schulungsumgebung: Umgebung, um Schulungen durchzuführen
Produktivumgebung: Umgebung in der Beraten wird

3. Erste Schritte, Things to do

Datenschutz- und Nutzungsvereinbarung



Die nutzende Organisation ist für die Erstellung einer Datenschutz-und Nutzungsvereinbarung zuständig. Diese sollte mit Hilfe einer URL abrufbar sein und in der Beratungsstellenverwaltung entsprechend eingepflegt werden.

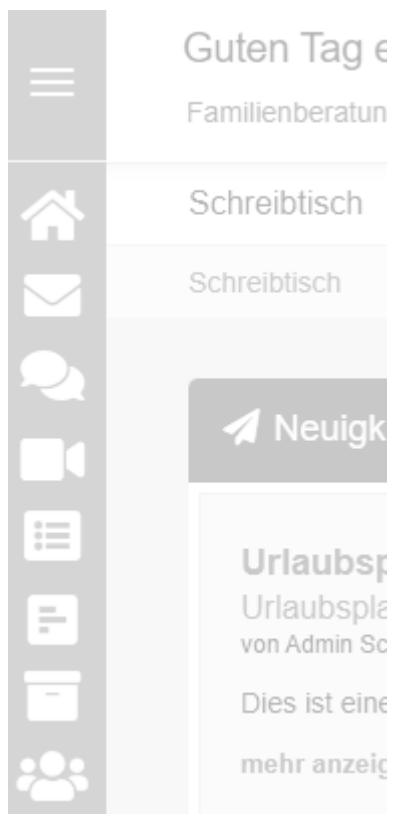
Interne Administrationsstruktur

Je nach Struktur der Organisation gibt es verschiedene Administrationsebenen.

Die ebs bietet die Möglichkeit verschiedene Administrationsrollen zu pflegen.

4. Individualisierung

Testumgebung



Ihnen wird eine Testumgebung zur Verfügung gestellt.

Nutzen Sie diese, um z.B. eigene Abläufe zu testen.

Später wird diese Testumgebung genutzt, Neuerungen in der ebs mit Ihnen zu teilen.

Nach Unterschrift erhalten Sie Zugang zu Ihrer Testumgebung.



Schulungs- und Produktivumgebung

Das Organisationsprofil wird in das System übertragen und die **ebs** entsprechend Ihrer Bedarfe individualisiert.

Es entsteht eine Schulungs- und eine Produktivumgebung.

5. Mögliche Anpassungen

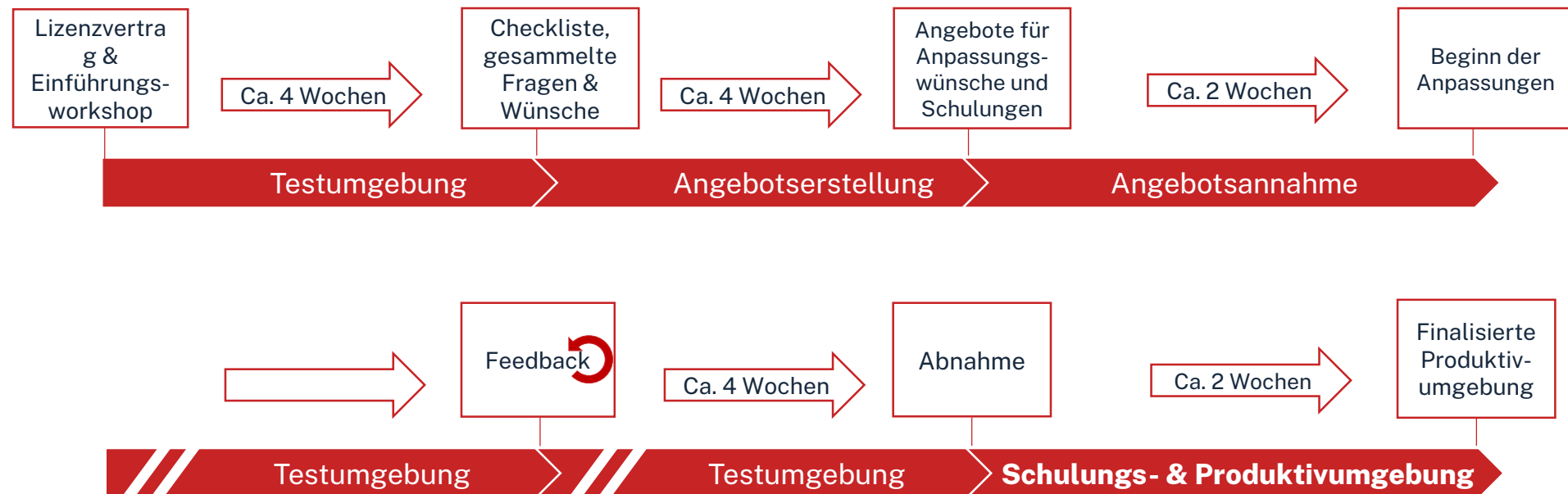
Angebotserstellung

- ✓ Ergebnisse des Einführungsworkshop als Grundlage
- ✓ ggf. zweiter Workshop
- ✓ Angebot wird erstellt
- ✓ Unterschrift durch den Kunden
- ✓ Unterschrift durch die Hochschule

Anpassungen

- ✓ Anpassungen in der **ebs** werden auf Basis des Angebots durchgeführt
- ✓ Anpassungen werden auf eine Testumgebung aufgespielt
- ✓ Der Kunde gibt Feedback 
- ✓ Der Kunde nimmt die Anpassungen ab
- ✓ Die Anpassungen werden auf die Produktivumgebung aufgespielt

5. Anpassungen



6. Freigabe der ebs Instanz

Individualisierungen und Anpassungen werden final abgenommen.

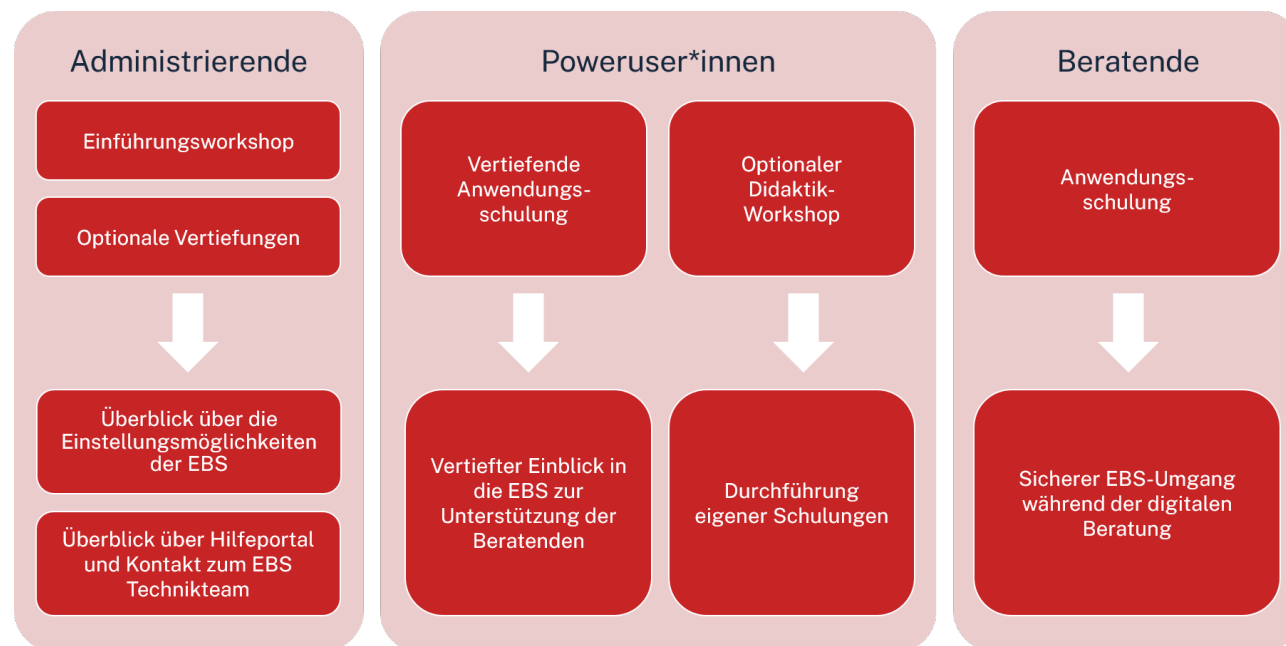
Spätestens vier Wochen nach dem Bereitstellen der Anpassungen gilt die **ebs** als freigegeben.

Frühestmöglicher Startpunkt für Beratungen

7. Planung der Schulungen

Um die Einbindung der ebs in die Beratungsabläufe in Ihrer Einrichtung optimal vorzubereiten, zu begleiten und nachhaltig zu sichern, bietet das Institut für E-Beratung ein umfangreiches Schulungskonzept an. Wir können Ihnen folgende Schulungen anbieten.

Darüber hinaus gehen wir gerne auf Ihre individuellen Bedarfe ein.



Unsere Schulungen sind sehr nachgefragt. Wir empfehlen möglichst Zeitnah einen Termin zu vereinbaren.



7. Planung der Schulungen

Superadmin-Schulung

Die Superadmin-Schulung richtet sich an die verantwortliche Person in Ihrer Organisation und deren Vertretung. Sie wird Online durchgeführt.



Die Personen sollten sich im Vorfeld bereits mit dem Beratungsprozess vertraut gemacht haben.

Wissenswertes

Inhalt der Schulung:

- Beratungsstellenverwaltung
- Nutzerverwaltung
- Rechte- und Rollenkonzept
- Ticketsystem und Supportstruktur

Empfehlungen:

- Projektleitung und Superadmins sollten darüber hinaus eine Anwendungsschulung besuchen.
- Je nach Struktur sind zwei Superadmins in der eigenen Organisation nicht ausreichend. Wir empfehlen für jede Onlineberatungsstelle einen Beratungsstellenadmin einzurichten.

7. Planung der Schulungen

Anwendungsschulung

Die Teilnehmenden werden in die Struktur und Logik der **ebs** eingeführt und aus technischer Sicht befähigt, Onlineberatung durchzuführen. Durch Wiederholungen, Übungen, Fallbeispiele und die Möglichkeit, Fragen zu stellen, erlangen die Teilnehmenden zunehmend Handlungssicherheit.

Sie wird Online durchgeführt.



Wissenswertes

Inhalt der Schulung:

- Allgemeine Funktionen
- Mailberatung
- Chatberatung
- Videoberatung
- Forumberatung
- Terminbuchung

Anwendungsschulungen umfassen einen gesamten Arbeitstag (8 UE/ 16 TN).

Eine methodische Schulung im Bereich Onlineberatung wird im Vorfeld dringend empfohlen und kann bei Bedarf am IEB angefragt werden.

Bewährte Zitate aus der Praxis

"Ratsuchende müssen Sie finden! Werbung ist wichtig. Informieren Sie uns gerne über Ihre Planungen."

*"Nehmen Sie so gut es geht ihr Berater*innen und Verwaltungskräfte auf den Weg zur Onlineberatung oder zu neuen Onlineberatungsoftware mit."*

"Regelmäßige Infoveranstaltung und Sprechstunden für die Beratenden haben geholfen."

"Den Start der Onlineberatung über mehrere Etappen durchführen (Anm. z.B. zuerst nur Videoberatung, dann Mailberatung dazu etc.)."

"Die ebs bietet (zu) viele Möglichkeiten im Bereich der Onlineberatung, nicht alle Möglichkeiten passen (aktuell) zur Organisation."

"Baut ihre Struktur z.B. auf vielen verschiedenen Beratungsstellen auf, hat es sich bewährt, Admins in den einzelnen Beratungsstellen zu etablieren."

Auf einen Blick

- ✓ Geprüfte Instanz
- ✓ Geschulte Superadmins
- ✓ ToDos erledigt
- ✓ Geschulte Berater*innen
- ✓ Start der Beratung
- ✓ Werbung