

## FAQ mbeon

### FAQ zur mbeon App

#### **Haben die Ratsuchenden eine Benachrichtigung bekommen, dass Sie die App updaten müssen?**

Einigen wird das Update automatisch vorgeschlagen, anderen nicht. Je nach Einstellungen des Geräts, werden Apps auch automatisch aktualisiert. Haben Sie die manuelle Aktualisierung eingestellt, müssen Sie selbstständig im Google Play bzw. Apple Store die mbeon-App öffnen und ein Update durchführen. Deshalb war es so wichtig, dass Sie als Beratende Ihren Ratsuchenden Bescheid sagen, dass sie das Update durchführen müssen.

#### **Wie kann ich mich in der mbeon-App registrieren?**

Um sich für die mbeon-App zu registrieren, müssen Sie als erstes die App öffnen. Geben Sie einen Benutzer\*innenname und eine E-Mail-Adresse ein. Im Anschluss erhalten Sie eine E-Mail mit einem Registrierungslink. Über den Registrierungslink gelangen Sie auf eine Internetseite, auf welcher Sie die Aktivierung Ihres Profils abschließen müssen. Sie schließen die Aktivierung ab, indem Sie auf „jetzt aktivieren“ klicken. Nachdem Sie auf „jetzt aktivieren“ geklickt haben, dauert es einen kleinen Moment, bis die Aktivierung abgeschlossen wurde. Sobald der Prozess abgeschlossen wurde, erscheint der Text „Herzlich willkommen bei mbeon! Aktivierung erfolgreich – mbeon kann nun genutzt werden.“.

Wenn Sie den Aktivierungsprozess abbrechen, bevor dieser Text erscheint, kommt es zu einem Anmeldefehler.

#### **Warum können sich Ratsuchende nicht mit einer Handynummer registrieren?**

Aus Datenschutzgründen ist eine Registrierung mit der Handynummer nicht möglich. Es könnte passieren, dass bei einem Vertragswechsel die bei der Registrierung genutzte Telefonnummer an eine andere Person vergeben wird.

#### **Können die Ratsuchenden die E-Mail-Adresse aus der alten Version der App bei der neuen Registrierung verwenden?**

Ja, das ist möglich. Die Datensätze aus der alten App-Version wurden nicht übernommen.

#### **Wieso ist meine E-Mail-Adresse bei der Anmeldung „bereits vergeben“?**

Wenn Ihnen angezeigt wird, dass die E-Mail-Adresse schon vergeben ist, haben Sie vermutlich schon einmal probiert, sich mit der E-Mail-Adresse für die App zu registrieren. Ihre gültigen Anmeldedaten (E-Mail-Adresse und Benutzer\*innenname) haben Sie bei der ersten Registrierung per Mail zugeschickt bekommen. Sie können Ihre E-Mail-Adresse nur einmal einem Benutzer\*innenname zuordnen.

Wenn Sie die E-Mail mit Ihren Anmeldedaten nicht mehr finden können, wenden Sie sich bitte an [support@mbeon.org](mailto:support@mbeon.org). Ihre Anmeldedaten können Ihnen dann noch einmal zugeschickt werden.

#### **Wieso ist mein Benutzer\*innenname „nicht gültig“?**

Der Benutzer\*innenname darf keine Leerzeichen, Sonderzeichen oder Umlaute enthalten.

### **Wieso ist meine E-Mail-Adresse „nicht gültig“?**

Bitte beachten Sie als Beratende, dass Ihre E-Mail-Adresse, mit der Sie auf der Beratungsoberfläche registriert sind, nicht zur Registrierung in der App verwendet werden kann. Für Ratsuchende gilt: Achten Sie darauf, dass kein Leerzeichen in oder nach der E-Mail-Adresse steht. Überprüfen Sie die automatische Vervollständigung und korrigieren Sie diese ggf. händisch.

### **Warum habe ich keine E-Mail mit einem Bestätigungslink erhalten?**

Bitte überprüfen Sie, ob Sie sich bei Ihrer E-Mail-Adresse vertippt haben. Dazu klicken Sie in der App auf „nochmal versuchen“ und überprüfen die eingegebene E-Mail-Adresse. Falls die E-Mail-Adresse korrekt ist, schauen Sie bitte im Spam Ordner nach. Sollten Sie dort keine E-Mail mit Ihrem Bestätigungslink finden, wenden Sie sich bitte an [support@mbeon.org](mailto:support@mbeon.org).

### **Kann ich meinen Benutzer\*innenname nach der Anmeldung noch ändern?**

Sie können Ihren Benutzer\*innenname nach der Anmeldung nicht mehr ändern. In Ihren Profileinstellungen in der App können Sie jedoch Ihren Anzeigenamen ändern. Sie können auch ein Profilbild von Ihnen hochladen.

### **Warum wird mir eine Beratungsfachkraft in der Berater\*innenliste nicht angezeigt?**

Wenn Sie nach einer bestimmten Beratungsfachkraft suchen, kann es beim erstmaligen Öffnen der App sein, dass die Liste der Beratenden noch nicht vollständig geladen wurde. Auch könnte es sein, dass die gewünschte Beratungsfachkraft ihr Profil vorübergehend in der App ausgeblendet hat.

### **Warum kann die Sprache in der Beratendenliste nicht ausgewählt werden?**

Dieses Problem tritt dann auf, wenn die Beratendenliste im Hintergrund noch nicht geladen wurde. Prüfen Sie, ob eine ausreichende Internet-Verbindung vorhanden ist und haben Sie bitte Geduld. Es muss aktuell leider einfach gewartet werden, bis diese geladen wurde. In der neuen Version ist dies durch eine Änderung im Download behoben.

### **Warum ist die Beratendenliste nicht sortiert?**

Sie müssen der App erlauben, auf Ihren Standort zuzugreifen, damit Ihnen die Beratenden entsprechend Ihrer Distanz zu Ihrem Wohnort angezeigt werden. Den Zugriff auf Ihren Standort können Sie in Ihrem Smartphone unter „Einstellungen“ aktivieren.

### **Warum erscheinen in der Beratendenliste so viele Berater mit der PLZ 12205 Berlin, obwohl die Kolleg\*innen in anderen Städten beraten?**

Das liegt daran, dass diese Beratenden ihre Profile nicht ausgefüllt haben. Ursprünglich wurden alle Profile mit der PLZ 12205 automatisch angelegt. Bei der Profilausfüllung sollten die Beratenden ihre PLZ ändern.

### **Kann man die Tastatur im Textfeld der App ändern?**

Welche Tastaturen verwendet werden können, hängt von Ihrem Gerät ab. Die Komponenten der Tastatur werden vom System des Smartphones gesteuert.

### **Was kann man in der App unter Favoriten speichern?**

In den Favoriten werden Beiträge aus dem Info-Bereich gespeichert, die Sie markiert haben.

## FAQ zur neuen Beratungsoberfläche und zum neuen Fachaustausch

Die alte Beratungsoberfläche assisto ist nicht mehr aktiv. Zone35 ist nicht mehr der technische Dienstleister für mbeon. Zum Fachaustausch gelangen Sie nicht mehr über die mbeon-Website.

### Wie melde ich mich auf der Beratungsoberfläche und im Fachaustausch an?

Um sich auf der neuen Beratungsoberfläche anzumelden, folgen Sie dem Link <https://chat.mbeon.org/>. Geben Sie Ihren Benutzer\*innenname ein, den Sie per E-Mail erhalten haben. Der Name fängt mit der Stadt an, in welcher Ihr Träger seinen Standort hat. Ihr Benutzer\*innenname bleibt immer derselbe. Auch wenn Sie Ihren Namen in den Profileinstellungen ändern, wird Ihr Benutzer\*innenname derselbe bleiben. Geben Sie bei der erstmaligen Anmeldung auf der Beratungsoberfläche das Passwort ein, welches Sie von uns erhalten haben. Ändern Sie in Ihren Profileinstellungen auf der Beratungsoberfläche danach sofort Ihr Passwort. Notieren Sie sich das Passwort an einem sicheren Ort. Nachdem Sie das Passwort in den Profileinstellungen geändert haben, können Sie sich nur noch mit diesem Passwort auf der Beratungsoberfläche und im Fachaustausch anmelden.

Um sich im Fachaustausch anzumelden, folgen Sie dem Link <https://intern.mbeon.org/>. Geben Sie hier den gleichen Benutzer\*innenname ein, wie bei der Anmeldung zur Beratungsoberfläche. Ihre Anmeldedaten (Benutzer\*innenname und Passwort) für den Fachaustausch und für die Beratungsoberfläche sind immer die Gleichen.

### Was mache ich, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, gehen Sie auf die Seite zur Anmeldung zur Beratungsoberfläche <https://chat.mbeon.org/>. Klicken Sie links neben dem Feld „einloggen“ auf „Passwort vergessen“ und folgen Sie den Anweisungen.

### Was ist der Unterschied zwischen dem Profilnamen und dem Benutzer\*innenname?

Der Profilname ist das, was Sie unter „Profil ändern“ neben Ihrem Anzeigebild ändern können. Das Anzeigebild ist entweder ein persönliches Bild von Ihnen oder das mbeon-Logo. Sie ändern Ihren Profilnamen, indem Sie auf das Symbol mit dem kleinen Stift klicken. Der Profilname wird den Ratsuchenden in der App angezeigt und kann von Ihnen jederzeit geändert werden. Angaben zu Ihrem Vor- und Nachnamen in der Maske Ihres Profils werden nur Ihren mbeon-Kolleg\*innen im Fachaustausch angezeigt.

Der Benutzer\*innenname wurde Ihnen von unserem technischen Dienstleister mitgeteilt. Dieser ist nicht zu ändern und wird nur von Ihnen für den Login auf [chat.mbeon.org](https://chat.mbeon.org/) benötigt.

### Wie sollte mein Profilname lauten?

Schreiben Sie zuerst Ihre/n Stadt/Ort gefolgt von einem Leerzeichen und Ihrem Namen.

Wählen Sie für Ihren Profilnamen eine der drei Varianten:

1. vollständig: Potsdam Frau Mustermann bzw. Potsdam Herr Mustermann
2. anonym: Potsdam Frau Beraterin bzw. Potsdam Herr Berater
3. divers: Potsdam Mustermann

**Können auf der neuen Beratungsoberfläche zwei PLZ als Standort einer Beratungsfachkraft angegeben werden?**

Nein. Es kann nur eine PLZ angegeben werden.

**Wann wird der Begrüßungstext an den Ratsuchenden verschickt?**

Der Begrüßungstext wird einmalig an den Ratsuchenden versendet, sobald er\*sie das Chatfenster öffnet. Der Text erscheint also noch bevor die erste Nachricht verschickt wurde automatisch. Danach wird der Begrüßungstext nicht mehr versendet.

**Sehen die Ratsuchende meine Vertretung, wenn ich meine Abwesenheitsnotiz einstelle?**

Den Ratsuchenden wird die Vertretungsperson nicht angezeigt. Die Vertretungsperson übernimmt in der Zeit der Abwesenheit eine\*r Berater\*in keine Beratung. Das geht aus datenschutztechnischen Gründen nicht. Vertretungspersonen haben lediglich Zugriff auf das Profil der abwesenden Beratungsfachkraft, um im Notfall die Abwesenheitsbenachrichtigung zu aktivieren oder die abwesende Beratungsfachkraft bei Bedarf aus der App auszublenden. Dies ist eine hilfreiche Einstellung, wenn eine mbeon-Beratungsfachkraft plötzlich ausfällt und keine Möglichkeit hat, selbst die Abwesenheitsnotiz zu aktivieren.

**Darf ich meinen Kolleg\*innen meine Zugangsdaten weiterleiten?**

Nein. Sie dürfen Ihre Zugangsdaten zur Beratungsoberfläche und zum Internen Fachaustausch aus Datenschutzgründen an niemanden weiterleiten.

**Können mich neue Ratsuchende anschreiben, wenn mein Profil in der App ausgeblendet ist?**

Nein. Ihr Profil wird in der Suche nicht mehr erscheinen. Aber Ratsuchende, die schon Chatverläufe mit Ihnen haben, können diese weiterhin sehen und Ihnen erneut schreiben.

**Kann man die Tastatur im Textfeld ändern?**

Sie verwendet die BO am Computer. Dementsprechend öffnet sich auf der BO keine Tastatur, wie Sie es von ihrem Smartphone kennen. Sie tippen Ihre Nachricht manuell in die physische Tastatur. Wollen Sie Ihre Tastatur auf eine andere Tastatursprache umstellen, geht dies in den Einstellungen Ihres Computers.

**Kann man die BO auch auf dem Smartphone nutzen?**

Nein, aus arbeitsrechtlichen Gründen darf man das nicht. Die BO kann zwar auch auf dem Tablet geöffnet werden, ist dort jedoch nicht optimiert.

**Kann man sehen, ob der Chatpartner sich gerade im Chat befindet und eine Nachricht eintippt?**

Nein. Die Anzeige „schreibt...“ wie bspw. bei WhatsApp gibt es nicht.

**Können Nachrichten oder ganze Chats gelöscht werden?**

Nein. Aus Datenschutzgründen ist das nicht möglich. Es gibt gesetzliche Aufbewahrungs- und Löschfristen, die nicht verletzt werden dürfen. Weder der/die Ratsuchende/r, noch Beratende können Nachrichten löschen.

### **Was passiert mit dem Chat, wenn der\*die Ratsuchende sein/ihr Konto löscht?**

Wenn der\*die Ratsuchende sein\*ihr Konto löscht, werden auch alle Chats gelöscht, inkl. der Chatverlauf auf der Beratungsoberfläche (BO). In dem Archiv bleibt der Chatverlauf aus Datenschutzgründen eine bestimmte Anzahl von Jahren gespeichert und wird erst zur gesetzlichen Löschfrist gelöscht.

### **Welche Dateiformate können im Chat geteilt werden?**

Es können nur JPEG und PDF Dateien verschickt werden. Word- und andere Dokumente können nicht verschickt werden, da diese ein Sicherheitsrisiko darstellen könnten.

### **Kann man sehen, ob die Ratsuchenden mehrere Beratende angeschrieben hat?**

Nein. Das soll zum Schutz der Ratsuchenden auch nicht zu sehen sein. Auch in der analogen Beratung können die Beratenden nicht wissen, wie viele Kolleg\*innen neben Ihnen noch kontaktiert wurden.

### **Wird man per E-Mail benachrichtigt, wenn man eine neue Nachricht erhalten hat?**

Ja. Sie erhalten i.d.R einen Tag nachdem Sie eine Nachricht auf der BO erhalten haben eine Benachrichtigung per E-Mail. Wenn die BO geöffnet ist und Sie in einem anderen Fenster arbeiten, erhalten Sie zudem eine sofortige Tonbenachrichtigung, wenn eine Anfrage eingeht.

### **Kann man eine Nachricht als "ungelesen" markieren, wenn diese schon gelesen wurde?**

Nein. Das ist nicht möglich.

### **Warum wird meine Nachricht nicht zugestellt?**

Sehen Sie ein graues Häkchen statt zwei blauen, wurde Ihre Nachricht nicht zugestellt. Das kann damit zusammenhängen, dass Sie oder der\*die Ratsuchende keine Internetverbindung hat. Wenn Sie das ausschließen können und der Fehler weiterhin besteht, wenden Sie sich bitte an [support@mbeon.org](mailto:support@mbeon.org).

### **Sehen Ratsuchende und Kolleg\*innen, wann ich zuletzt online war?**

Kolleg\*innen können im Internen Fachaustausch in der Liste der Beratenden die letzte Aktivität aller Kolleg\*innen sehen. Ratsuchende sehen in der App in der Beratendenliste die letzte Aktivität aller Beratenden.

### **Warum werde ich auf der Beratungsoberfläche automatisch abgemeldet?**

Sind Sie auf der Beratungsoberfläche mehr als 1 Stunde inaktiv, werden Sie automatisch ausgeloggt. Die automatische Abmeldung erfolgt aus datenschutzrechtlichen Gründen.

### **Welches Betriebssystem und welche Browser benötige ich zur Nutzung der Beratungsoberfläche (BO)?**

Mit einem alten Browser wie Internet Explorer können Sie die die BO nicht nutzen und mit einem alten Betriebssystem wie Windows 7 ist die Nutzung sehr eingeschränkt. Sie benötigen daher ein aktuelles Betriebssystem wie z.B. Windows 10 und einen aktuellen Browser wie z.B. Firefox, Google Chrome oder Microsoft Edge.