



Handbuch Online Sprechstunde Vicodo

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
2. Systemvoraussetzung
3. Erste Schritte
4. Videogespräch
5. Chat



1. **Einleitung**

Dieses Handbuch wird Sie dabei unterstützen unsere Online Sprechstunden Lösung anzuwenden.

Sollten Sie weitere Fragen haben, steht Ihnen unser Spezialistenteam unter info@therabee.de gerne zur Verfügung.

Unsere Online Sprechstunde „Vicodo“ ist eine browserbasiertes Video Kommunikationslösung, die Ihnen LiveVideanrufe und Chatunterhaltungen in Echtzeit ermöglicht.

Gespräche können ohne Installation von zusätzlicher Software geführt werden. Ihre Gesprächspartner müssen keine Software oder App installieren. Eine Registrierung oder die Angabe personenbezogener Daten ist für Ihren Gesprächspartner ebenfalls nicht notwendig.

Ein Smartphone oder PC mit Mikrofon (optional Kamera) und eine Internetverbindung genügt.

Begriffserklärung

- Operator: Sie als Therapeut sind ein sogenannter „Operator“, der mit Gesprächspartnern kommuniziert.
- Gesprächspartner: Ihr Patient, mit denen der Operator kommuniziert
- Dashboard (Web Konsole): Bereich für Operatoren, um Gespräche zu führen und zu verwalten. Dieser Bereich ist erreichbar über <https://app.vicodo.com>



2. Systemvoraussetzung

a. Operatoren

Für den Zugriff auf Ihr Dashboard benötigen Sie als Operator einen Computer mit Internetanschluss sowie einen gewöhnlichen Webbrowser, ein Mikrofon und optional eine Kamera. Zum Anmelden geben Sie bitte Ihre Zugangsdaten auf <https://app.vicodo.com> ein. Es ist keine Softwareinstallation notwendig. Die Online Sprechstunde ist sofort einsatzbereit. Um für Ihren Gesprächspartner sichtbar zu sein, benötigen Sie eine Kamera. Diese kann direkt in Ihren Laptop/Computer integriert oder extern angeschlossen sein. Vor Ihrem ersten Gespräch müssen Sie einmalig Zugriff auf Ihr Mikrofon und Kamera (sofern vorhanden) gewähren. Diese Abfrage erfolgt automatisch. Die Fälle, Unterhaltungen und Daten aus Ihrem Account werden sicher auf deutschen Servern gespeichert. Ihr Account ist somit flexibel und nicht an einem einzelnen Computer oder Standort gebunden.

b. Gesprächspartner

Laden Sie jemanden zu einer Online Sprechstunde ein, benötigt Ihr Gesprächspartner lediglich ein Smartphone oder Computer mit aktiver Internetverbindung (WLAN, LTE, 3G, H+) und Mikrofon. Eine Kamera ist keine Voraussetzung um ein Gespräch zu beginnen. Es ist außerdem kein „Account“ für den Angerufenen vonnöten, um mit Ihnen zu kommunizieren. Eine Anmeldung, Registrierung oder Softwareinstallation ist nicht nötig. Ihr Gesprächspartner kann mit nur einem Klick direkt und unkompliziert mit Ihnen kommunizieren.



3. Erste Schritte

a. Account einrichten

Loggen Sie sich mit Ihren lizenzierten Accountdaten auf <https://app.vicodo.com> ein. Nach erfolgreicher Anmeldung gelangen Sie in Ihr personalisiertes Dashboard. Oben links, neben Ihrem Namen befindet sich eine Schaltfläche. Wenn Sie auf diese klicken, erhalten Sie Zugriff auf Ihre Einstellungen. In den

The screenshot shows the 'Einstellungen' (Settings) page. At the top, there is a navigation bar with a back arrow, the Vicodo logo, and tabs for 'Einstellungen' (selected) and 'Profil'. Below the navigation bar, the title 'Einstellungen' is displayed. Underneath, there are two tabs: 'Sprachen' (selected) and 'Benachrichtigungen'. The 'Sprachen' section contains the instruction: 'Legen Deine Dashboard-Sprache und die Standardsprache für Deinen Gesprächspartner fest (wird für Termine und Anrufe verwendet)'. There are two dropdown menus: 'Dashboard Sprache' and 'Standardsprache Deiner Gesprächspartner', both currently set to 'de Deutsch'.

Accounteinstellungen können Sie, sofern gewünscht, ein für Ihre Gesprächspartner sichtbares Profilfoto hochladen.

The screenshot shows the 'Profil' (Profile) page. At the top, there is a navigation bar with a back arrow, the Vicodo logo, and tabs for 'Einstellungen' and 'Profil' (selected). Below the navigation bar, the title 'Profil' is displayed. Underneath, there is a section for 'Profil'. The 'Dein Profil' section contains the instruction: 'In diesem Bereich kannst Du Deine E-Mail-Adresse, Passwort und Profilfoto ändern. Die Angabe Deiner Telefonnummer ist nur dann relevant, wenn Du automatisch über neu erstellte Konversationen per SMS benachrichtigt werden möchtest.' To the right of this text is a circular profile picture placeholder with a 'Neues Foto hochladen' button. Below this, there are three input fields: 'Name & Nachname' (containing 'Markus Kick'), 'Email' (containing 'markus.kick@therabee.de'), and 'Handynummer' (containing 'Handynummer'). At the bottom, there is a 'Passwort ändern' link.



Hier haben Sie ebenfalls die Möglichkeit Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort zu ändern. In den Einstellungen können Sie die Sprache Ihres Dashboards und die Standardsprache Ihrer Gesprächspartner auswählen, was relevant für die versendeten Einladungs-SMS und E-Mails ist.

b. Fall Anlegen

Klicken Sie im oberen linken Bereich auf das



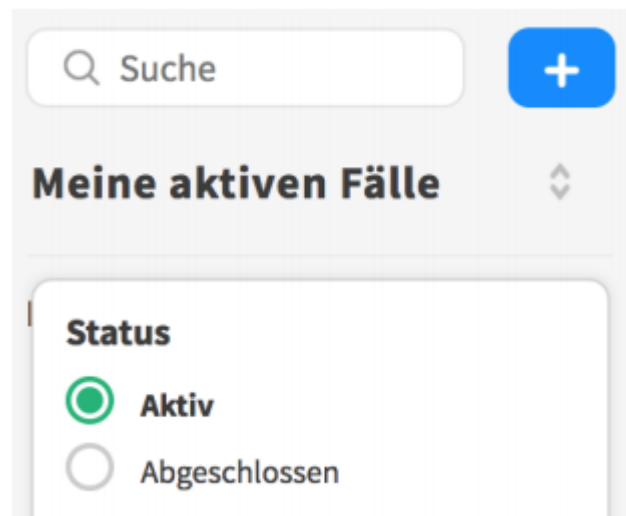
Symbol - direkt neben dem Suchfeld. Es öffnet sich nun die "Fall Anlegen" Übersicht.

Tragen Sie hier mindestens den Namen Ihres Gesprächspartners ein. Beachten Sie bitte, dass der hinterlegte Name für Ihren Gesprächspartner sichtbar ist. Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit einen Termin zu definieren und Ihren Gesprächspartner per E-Mail oder SMS dazu einzuladen. Mit der Einladung erhält Ihr Gesprächspartner auch einen individuellen Link zum Aufbau des Videogesprächs.



c. Fall auswählen

Angelegte Fälle finden Sie in der “Fall Übersicht” auf der linken Seite des Dashboards. Hier können Sie nach aktiven und abgeschlossenen Fällen suchen, Filter setzen und auswählen, ob Sie aktive oder bereits abgeschlossene Fälle sehen möchten.



d. Fall bearbeiten

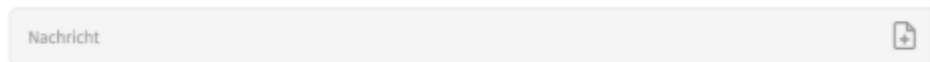
Jeder Fall ist in drei Bereiche unterteilt.

- i. Der obere Hauptteil informiert Sie über den Termin (sofern definiert) und zeigt den Anruf starten Button. Hier können Sie auch bei Bedarf den Einladungslink für Ihren Gesprächspartner kopieren und über ein Kommunikationsmedium Ihrer Wahl manuell versenden. Möchten Sie einen Termin absagen oder bearbeiten,



klicken Sie auf das Stift Icon und nehmen Ihre Änderungen vor.

- ii. Im unteren Bereich befindet sich der Chat und die Historie Ihres Falles

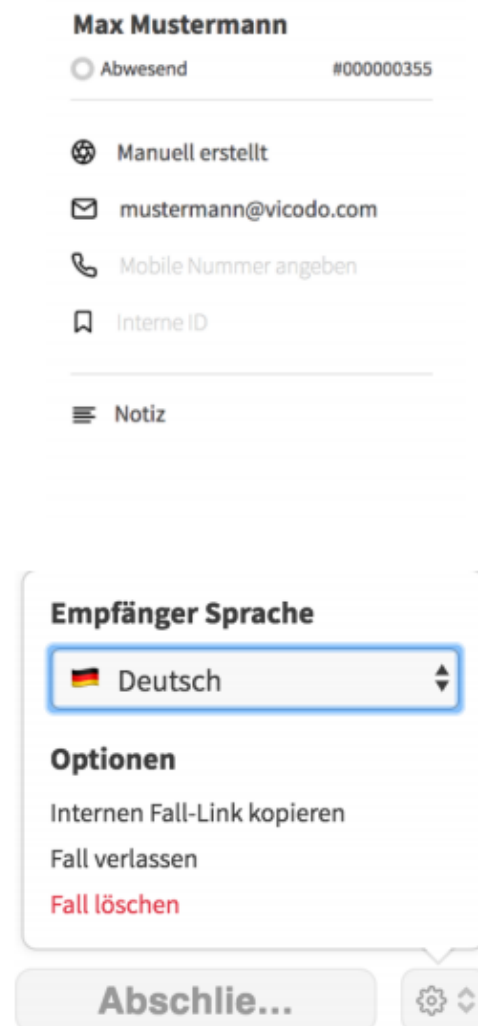


(Fall angelegt, Einladung versendet, Anruf gestartet, Anruf beendet)

- iii. Auf der rechten Seite befinden sich die Fall Details. Hier können Sie durch Klicken auf die entsprechenden Eingabefelder den Namen und die Kontaktinformationen Ihres Gesprächspartners ändern, interne Notizen sowie eine interne ID bzw. Vorgangsnummer hinterlegen. Nach der internen ID können Sie auch suchen.

Tipp: Es ist kein manuelles Speichern notwendig! Alle Ihre Eingaben werden automatisch gespeichert.

Eine entsprechende Meldung am oberen Bildschirmrand informiert Sie darüber.



Wenn Sie einen **Fall abschließen** möchten, klicken Sie im unteren rechten Bereich auf "Abschließen". Der Fall wird daraufhin automatisch aus Ihrer Liste der aktiven Fälle ausgebildet.

Möchten Sie einen **Fall löschen**, klicken Sie im unteren rechten Seitenbereich auf das Einstellungssymbol und anschließend auf "Fall löschen". Beachten Sie bitte, dass von Ihnen gelöschte Fälle und Inhalte **nicht** wiederhergestellt werden können auch nicht von unserem Support.

4. Videogespräch

Es gibt zwei Möglichkeiten Videogespräche aufzubauen.

a. **Mit Termin**

Sofern Sie Ihrem Gesprächspartner während des Erstellens eines Falls eine Termineinladung gesendet haben, kann dieser zum Zeitpunkt des Termins einen "Anruf starten" Button klicken. Daraufhin beginnt der Fall in Ihrem Dashboard grün zu blinken und die Nachricht eines eingehend Anrufs erscheint. Durch Klicken auf den "Anruf annehmen" Button beginnt das Gespräch.

b. **Ohne Termin**

Haben Sie Ihrem Gesprächspartner einen Einladungslink manuell gesendet, klicken Sie auf den Button "Video Anruf starten". Klickt Ihr Gesprächspartner nun auf den von Ihnen gesendeten Einladungslink, beginnt der Anruf umgehend.

Tipp 1: Sollte Ihr Gesprächspartner ein Smartphone nutzen, beginnen diese Gespräche immer mit der Vorderkamera. Sollte auf die Rückkamera gewechselt werden, muss Ihr Gesprächspartner auf sein Vorschauvideo klicken und im Anschluss das Kamera wechseln Symbol anwählen.



Tip 2: Möchten Sie selbst nicht gesehen werden, können Sie vor und während eines Anrufs auf Ihr Vorschauvideo klicken und die Kamera ausschalten.

Tip 3: Bei schlechter oder abgebrochener Internetverbindung kann Ihr Gesprächspartner über den vorher gesendeten Einladungslink problemlos das Gespräch wieder aufnehmen. Laden Sie hierfür lediglich Ihren Browser neu. Das Gespräch kann jederzeit beidseitig beendet werden

5. Chat

Vicodo bietet Ihnen zusätzlich zur Live Video Kommunikation auch einen Chat an. Dieser kann vor, während und nach einem Live Video Gespräch genutzt werden. Bei eingehenden Chat Nachrichten erscheint in Ihrer Fallübersicht ein orangefarbiger Hinweis. Klicken Sie auf den Fall, um die Nachricht zu lesen. Möchten Sie Fotos oder Dokumente mit Ihrem Gesprächspartner austauschen, klicken Sie auf das Dokumenten Symbol rechts im Nachrichtenfeld.

Dateien können maximal 20MB groß sein und werden automatisch in Ihrem Dokumentenarchiv gespeichert. Beachten Sie bitte, dass wenn Sie ein Foto oder Dokument löschen, kann dieser Vorgang auch nicht durch unseren Support rückgängig gemacht werden.



Tip: Es ist möglich mit Ihrem Gesprächspartner nur per Chat zu kommunizieren.

