

Assistify User Guide

Assistify

Table of Contents

Erste Schritte	2
Registriere Deinen Benutzer	2
Melde Dich an Assistify an	4
Verschaffe Dir einen Überblick	7
Lasse andere wissen, ob Du verfügbar bist	7
Ändere Deinen Benutzernamen oder Dein Passwort	8
Du hast Dein Passwort vergessen? Kann passieren ...	9
Nachrichten und Kanäle	11
Auf einzelne Nachrichten antworten	11
Ein Bild teilen	11
Formatieren von Nachrichten	14
Finden und Betreten von Kanälen	16
Kanäle, Anfragen, Themen und Direktnachrichten	17
Kanäle erstellen	18
Private Nachrichten	20
Verlassen und Ausblenden eines Kanals	21
Off-the-record Gespräche	22
Benachrichtigungen	24
Anfragen stellen und Hilfe beantworten	27
Eine neue Anfrage erstellen	27
Eine Anfrage beantworten	29
Verwendung der Wissensbasis	31
Live-Chat	35
Aktionen in einem offenen Livechat	35
Live Chat Anfragen beantworten	35
Metainformationen und bisherige Kundenanfragen im Live-Chat	39
Nutzung mit Apps	40
Download	40
Anmeldung	40
Bekannte Probleme	40

Assistify is a software as a service to empower people for effective communication.

This document is written for users, experts and managers that are affected and want to

- use Assistify,
- manage an Assistify team or
- help to make Assistify a better product.

All interested can convince themselves of the documentation quality. And if you caught fire, maybe you will order Assistify very soon ;-)

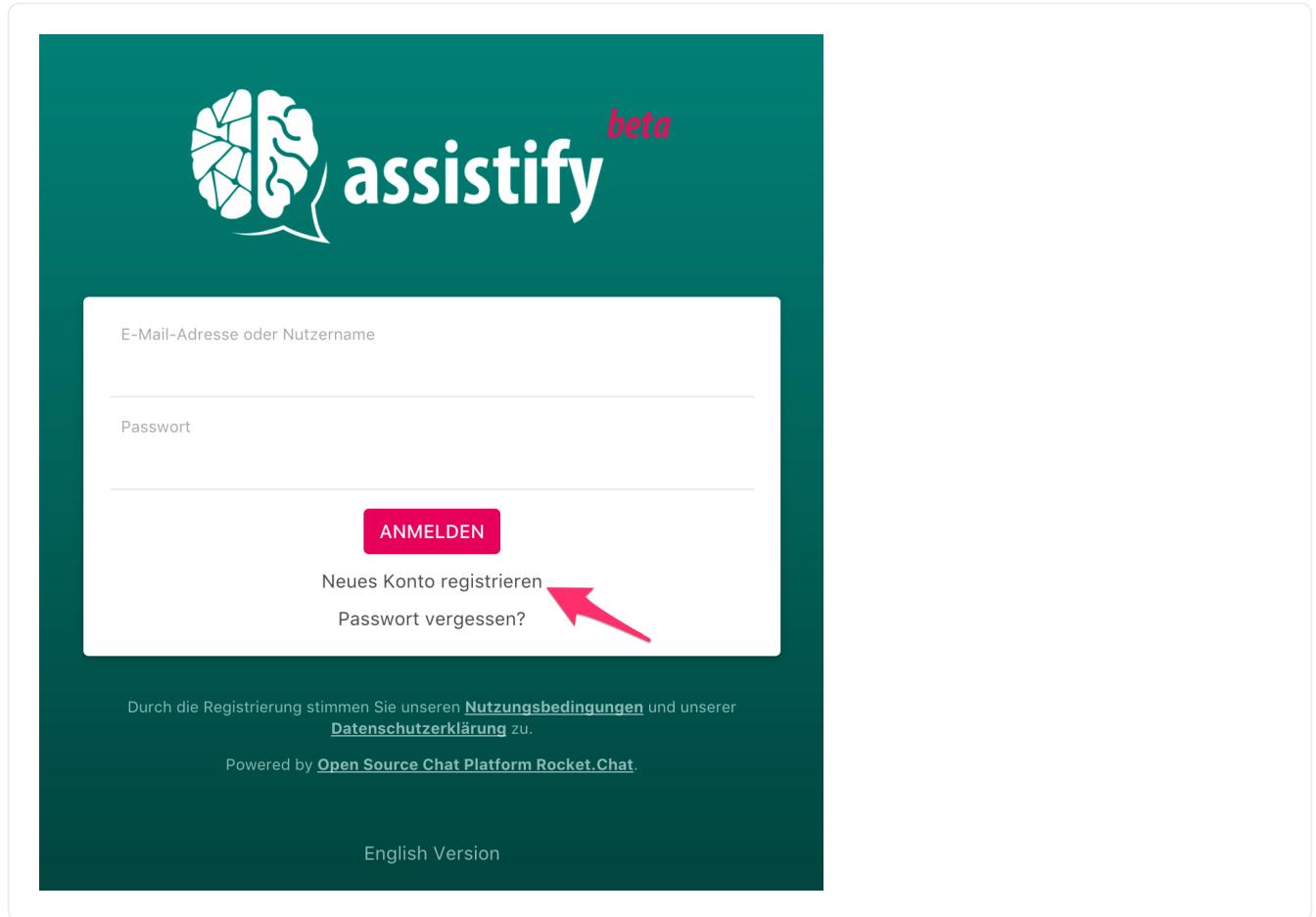


@all if you find typos, missing sections or if you have any other kind of helpful advice to improve this documentation or **Assistify** in general, please let us know. Share your thoughts and open an issue right [here](#). The **Assistify** community will help you along, as fast as possible.

Erste Schritte

Registriere Deinen Benutzer

Auf der Startseite von Assistify den Link "Neues Konto registrieren" klicken



Formular ausfüllen und absenden



assistify *beta*

Name

E-Mail

Passwort

Bestätigen Sie Ihr Passwort.

NEUES KONTO REGISTRIEREN

[Zurück zum Login](#)

Durch die Registrierung stimmen Sie unseren [Nutzungsbedingungen](#) und unserer [Datenschutzerklärung](#) zu.

Powered by [Open Source Chat Platform Rocket.Chat](#).

Information zur Bestätigung



assistify *beta*

IHRE REGISTRIERUNG WAR ERFOLGREICH.

Bevor Sie sich anmelden können, muss das Konto von einem Administrator manuell aktiviert werden.

Bitte warten, der Vorgang kann einige Zeit in Anspruch nehmen.

[Zurück zum Login](#)

Durch die Registrierung stimmen Sie unseren [Nutzungsbedingungen](#) und unserer [Datenschutzerklärung](#) zu.

Powered by [Open Source Chat Platform Rocket.Chat](#).

[English Version](#)

Keine automatischen Benachrichtigungen

Derzeit versendet das System keine automatische Nachricht an den fachlichen Administrator, wenn sich ein neuer Benutzer registriert.



Wir empfehlen daher nach der Registrierung direkt auf den Fachadministrator zuzugehen und ihn um Aktivierung des Benutzers zu bitten.

Siehe dazu auch [Benutzeraktivieren](#). Hier wird erklärt, was der Fachadministrator tun muss, um ein Benutzerkonto zu aktivieren.

Melde Dich an Assistify an

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie sich an Assistify anmelden. Je nach dem, ob Sie bereits ein Benutzerkonto haben, dieses per Selbstregistrierung angelegt wurde oder von einem Administrator, werden Sie aufgefordert Ihren Benutzernamen festzulegen bzw. Ihr Passwort zu vergeben.

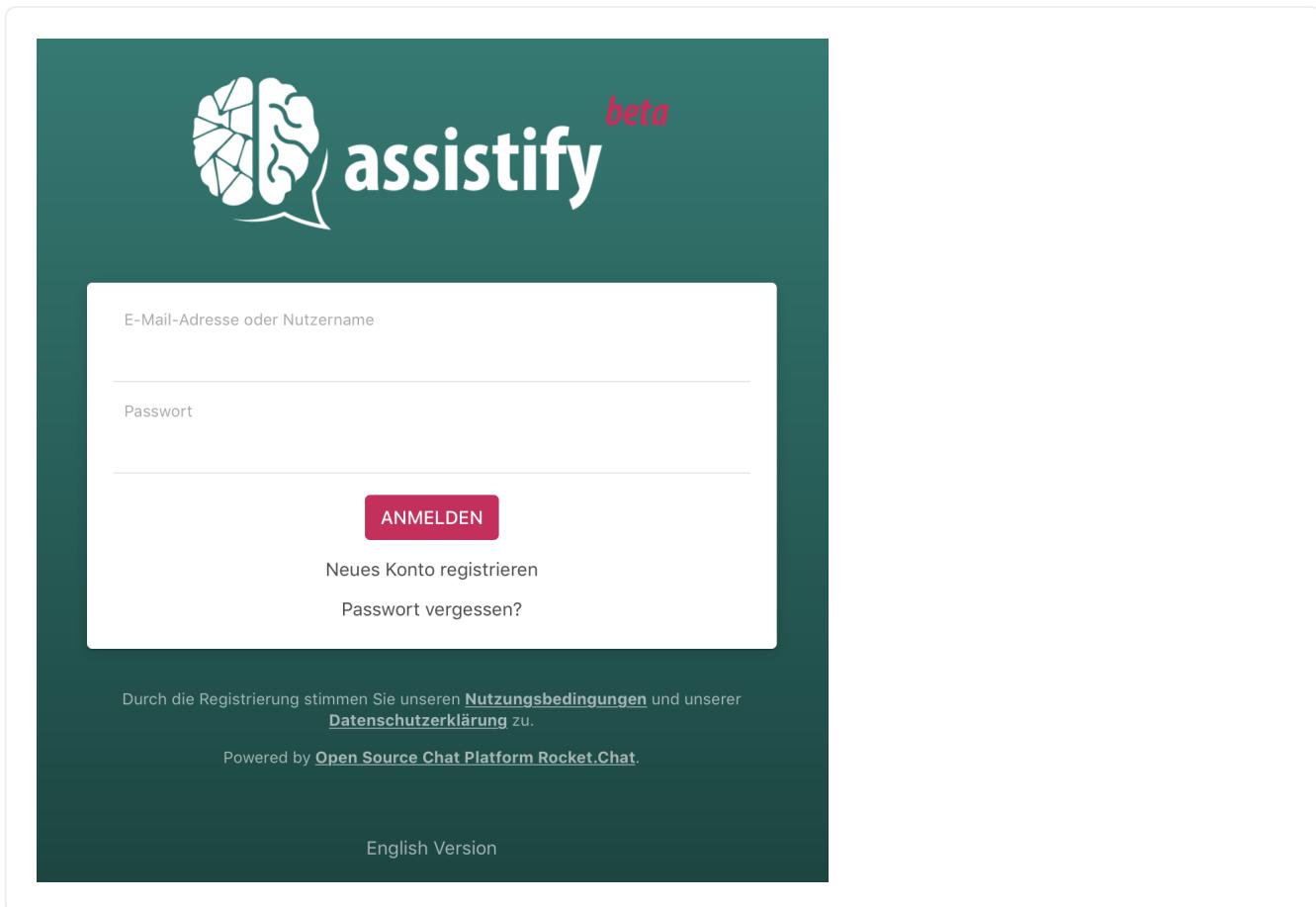
Startseite / Anmeldeseite

Begeben Sie sich auf die Startseite (URL) von Assistify.

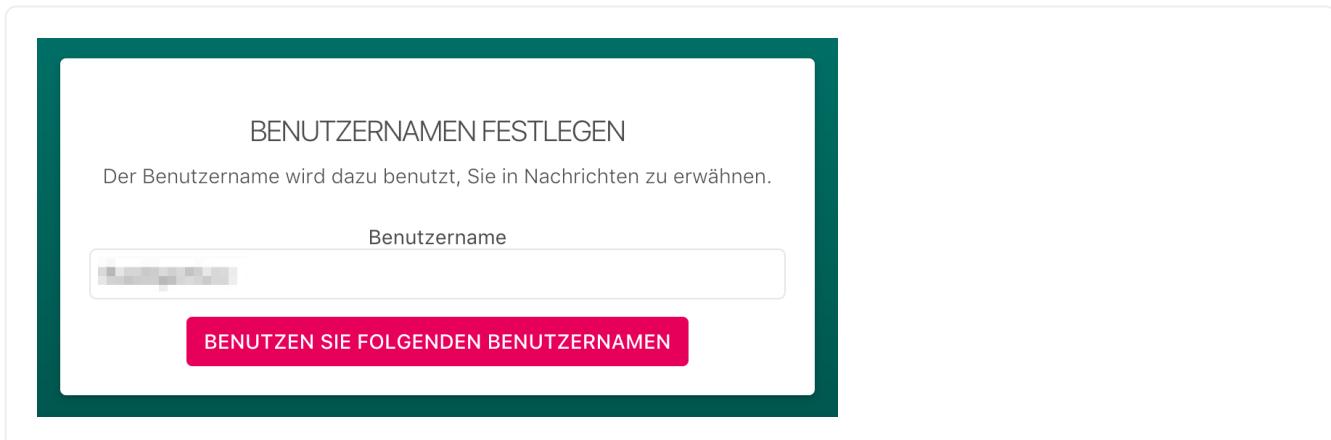


- Sollte Ihnen die Startseite (URL) nicht bekannt sein, erfragen Sie diese bei Ihrem Fachdienst bzw. bei ihrem fachlichen Administrator.
- Sollten Sie kein Benutzerkonto haben, können Sie sich einfach selbst registrieren. Lesen Sie hierzu das Kapitel [Selbstregistrierung](#)
- Sollte Ihr Bereich keinen Account bei Assistify haben sprechen Sie uns einfach an info@assistify.de

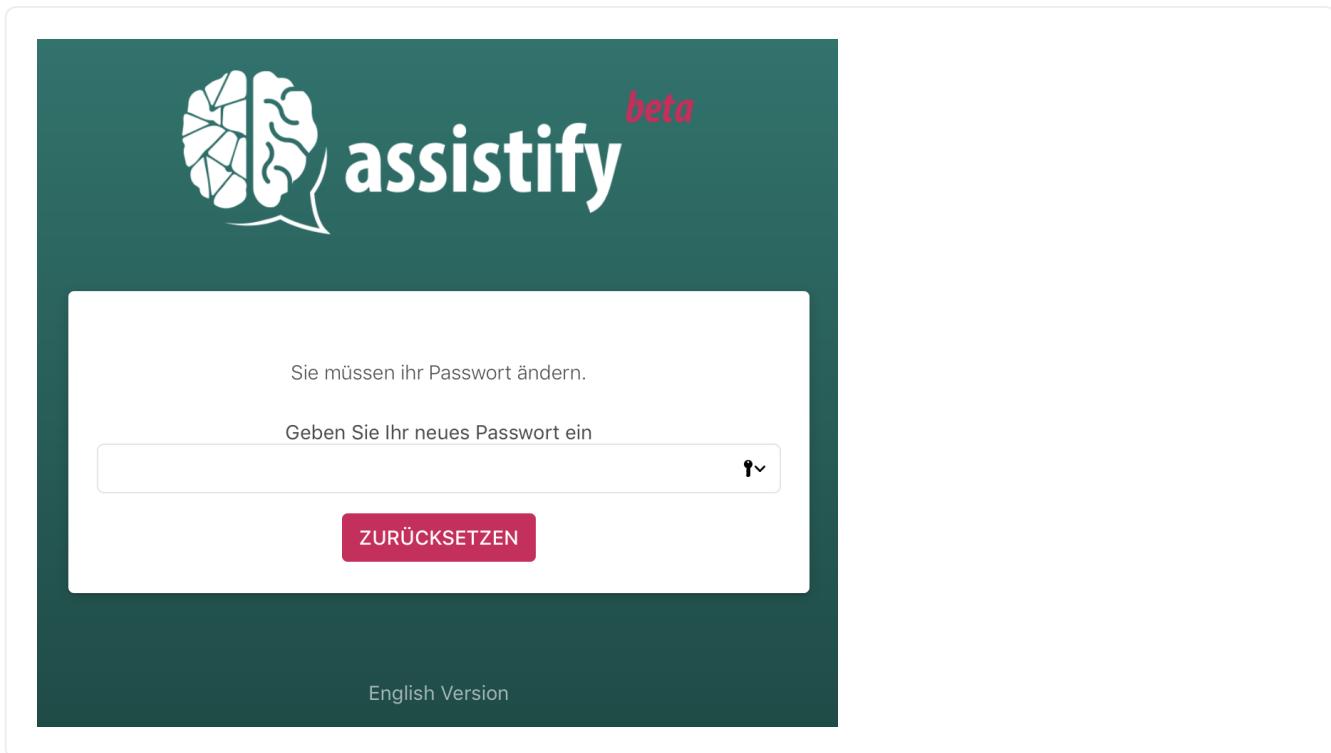
Anmeldeformular (vorhandener / aktiver Benutzer)



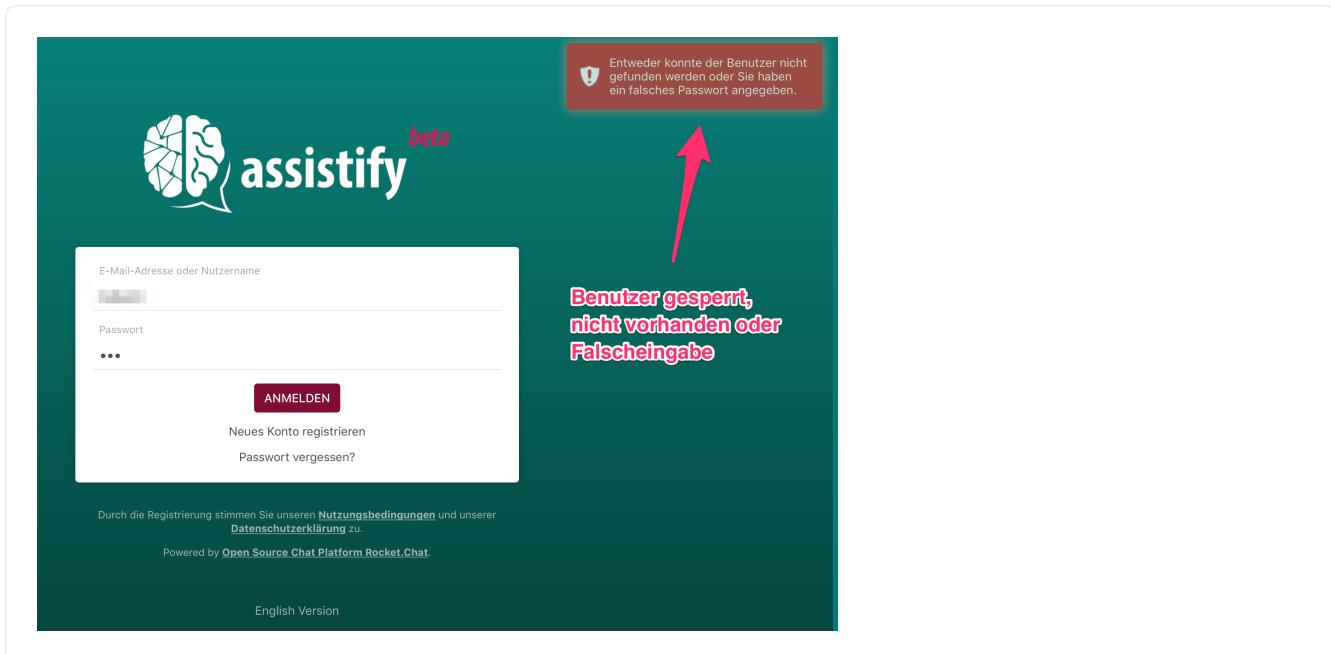
Erstanmeldung nach Selbstregistrierung



Erstanmeldung nach Einladung durch Administrator



Gesperrtes, gelöschtes oder nicht vorhandenes Benutzerkonto



Noch nicht aktiviert?

Wenn Sie sich sicher sind, dass Sie ihren Benutzernamen und das Passwort richtig eingegeben haben und fester Überzeugung sind, dass Sie ein Benutzerkonto besitzen, aber sich dennoch nicht anmelden können, wenden Sie sich bitte an Ihren fachlichen Administrator. Sollte Ihnen der Name dieser Person nicht bekannt sein, wenden Sie sich gerne auch direkt an das Assistify Team unter info@assistify.de - Wir helfen gerne weiter!



Verschaffe Dir einen Überblick

Anbei findest Du eine Übersicht der Benutzeroberfläche von Assistify.

The screenshot shows the main interface of the Assistify application. On the left, there's a sidebar with sections for ANFRAGEN (0), KANÄLE (2), EXPERTISE (1), and PRIVATE NACHRICHTEN (0). A search bar at the top says "Suche (CMD+K)". The main area displays a feed of messages in a channel named "# assistify". Red arrows point to several parts of the interface with explanatory text:

- An arrow points to the "# assistify" channel header with the text: "Kanal: Hier kann man sich zu verschiedenen Themen austauschen." (Beginn des Gesprächs)
- Three arrows point to the "KANÄLE" section in the sidebar with the text: "Wenn Du eine Frage an Kollegen gestellt hast, oder sie eine an dich, findest du diese hier."
- Two arrows point to the "EXPERTISE" section in the sidebar with the text: "Liste aller Kanäle, in denen man Mitglied ist"
- A red arrow points to the "PRIVATE NACHRICHTEN" section in the sidebar with the text: "Mit privaten Nachrichten kann man sich ungestört mit einem Kollegen unterhalten"
- An arrow points to the message list with the text: "Bist du Experte in einem Gebiet? Dann ist dies der passende Kanal dafür. Du erhältst dann Anfragen zu diesem Thema."
- An arrow points to the right side of the interface with the text: "In der rechten Seite verbergen sich eine Reihe von weiteren Features oder Übersichten. Wir erklären diese in einem anderen How-to :-)"
- An arrow points to the message input field with the text: "Neue Nachrichten kann man hier eingeben. Abschicken kann man diese mit ENTER. Probier auch mal den Emoji Button aus :-)"

Lasse andere wissen, ob Du verfügbar bist

Um andere Benutzer wissen zu lassen, ob du zum Chatten erreichbar bist, wähle oben links eine Statusoption (Online, Away, Busy) aus. Dazu klicke zunächst auf deinen Namen oder Avatar und wähle dann einen Status aus.



Dein Status wird auf allen Geräten angezeigt, mit denen du eingeloggt bist. Hast du also den Status „Busy“ gewählt, so erhältst du auf keinem deiner Geräte Meldungen.

The screenshot shows the left sidebar of the Assistify application. At the top, there's a user icon and the word "Assistify". Below it is a list of status icons: "Online" (green dot), "Abwesend" (yellow dot), "Beschäftigt" (red dot), and "Unsichtbar" (grey dot). A red arrow points from the text "Ändere Deinen Benutzernamen oder Dein Passwort" to the "Mein Konto" link in the sidebar. The main content area displays a welcome message: "HERZLICH WILLKOMMEN IN UNSEREM TEAM!" followed by several paragraphs of text about the team chat feature and a video tutorial.

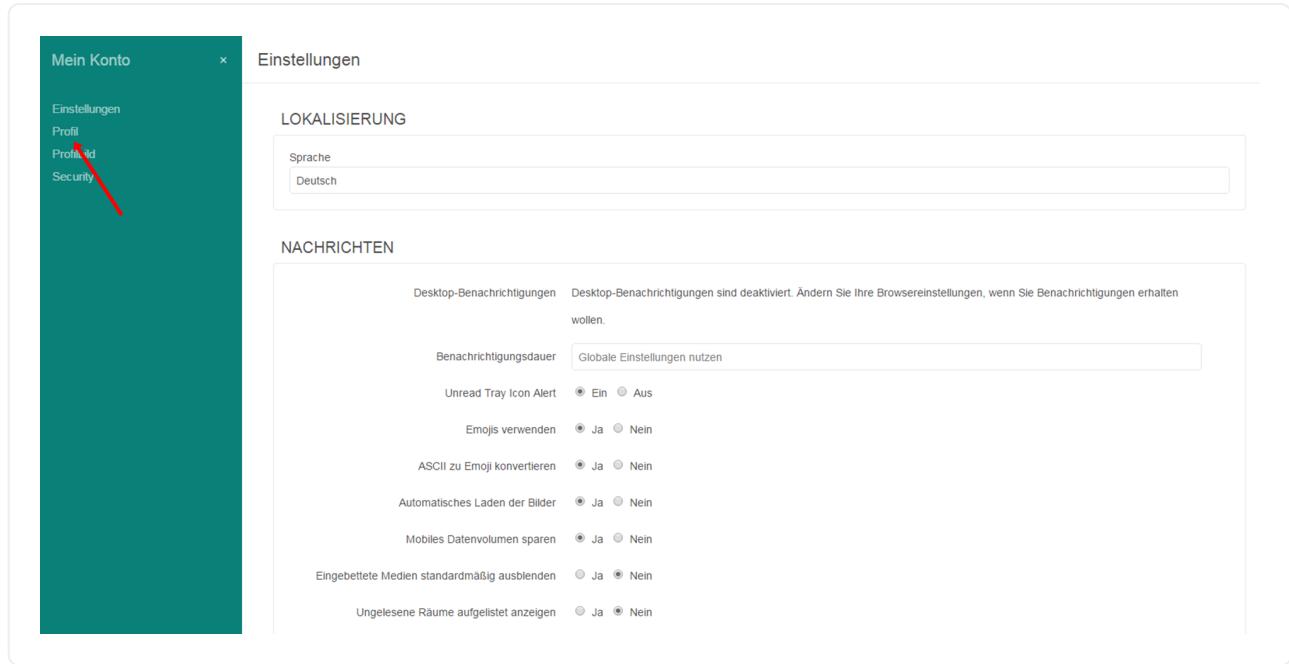
Ändere Deinen Benutzernamen oder Dein Passwort

Ändere Dein Benutzername bzw. Dei Passwort einfach, indem Du die folgenden Schritte ausführst:

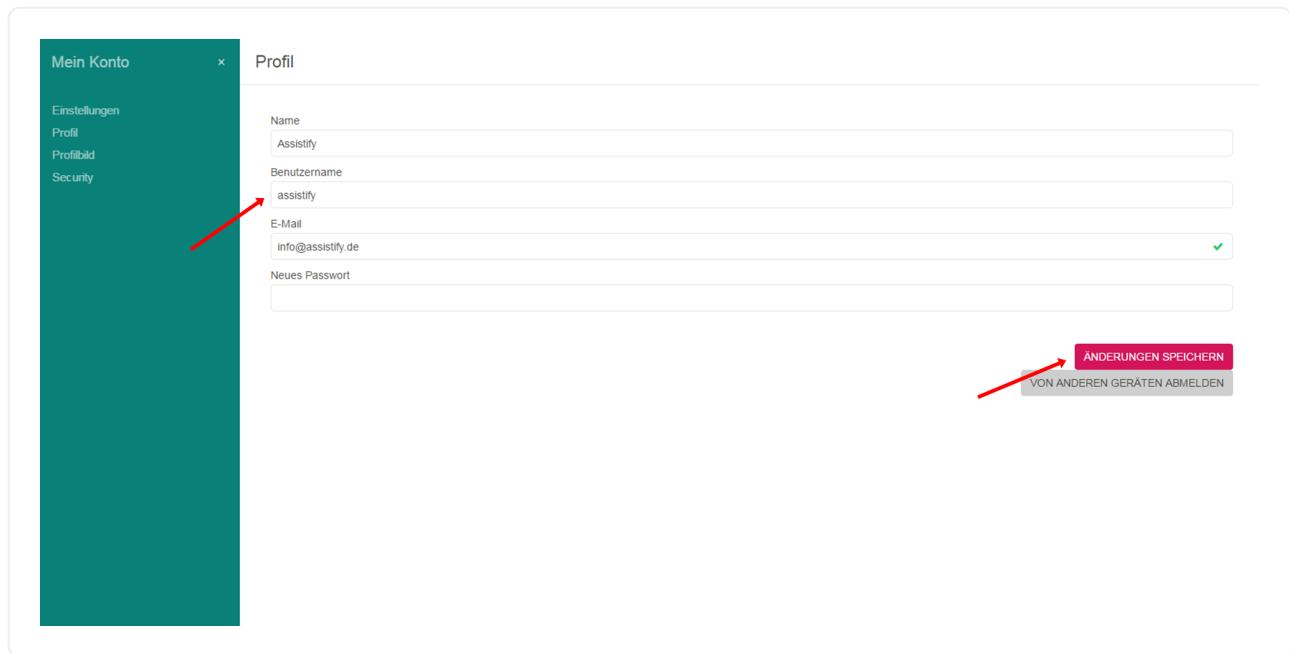
1. Melde Dich mit Deinem Benutzer an Deinem Assistify-Account an
2. Klicke auf „Mein Konto“

This screenshot is identical to the one above, showing the left sidebar with the "Mein Konto" link highlighted by a red arrow. The main content area contains the same welcome message and information about the team chat feature.

3. Wähle „Profil“



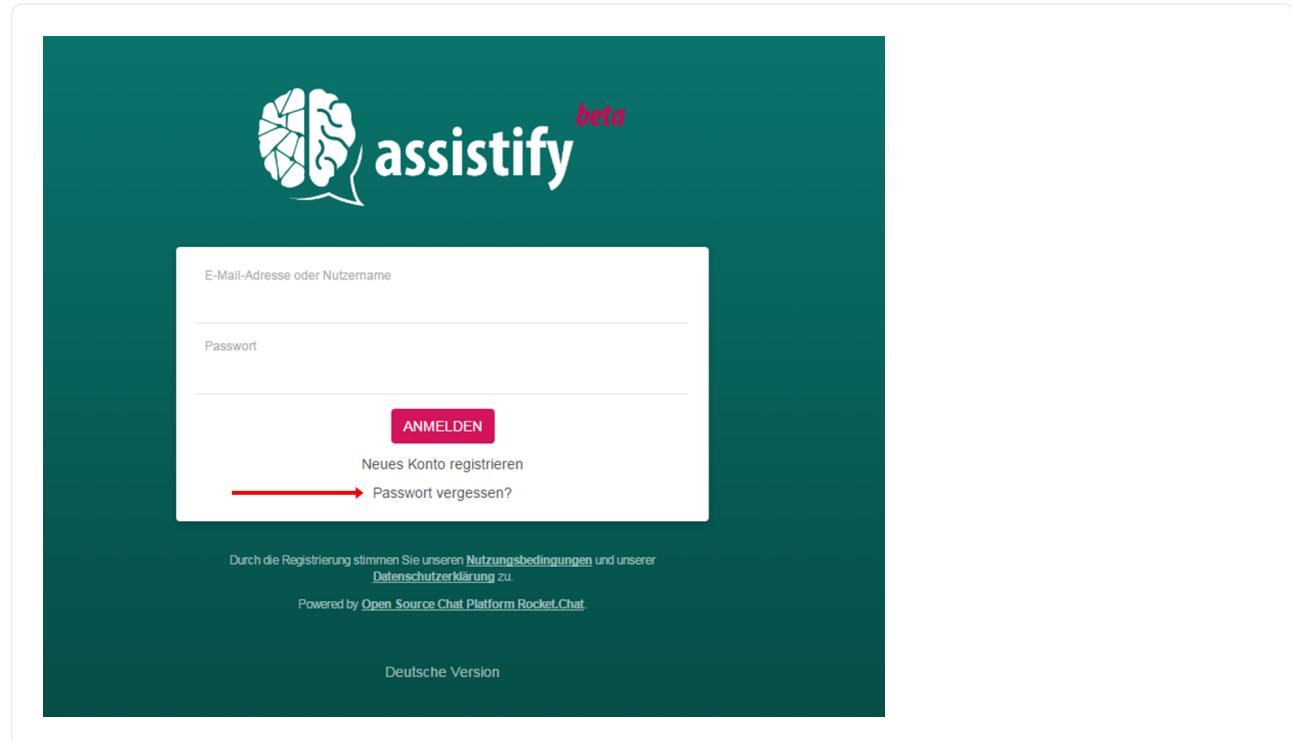
4. Gib Deinen neuen Benutzernamen / Passwort in das entsprechende Feld ein und klicke auf „Änderungen übernehmen“



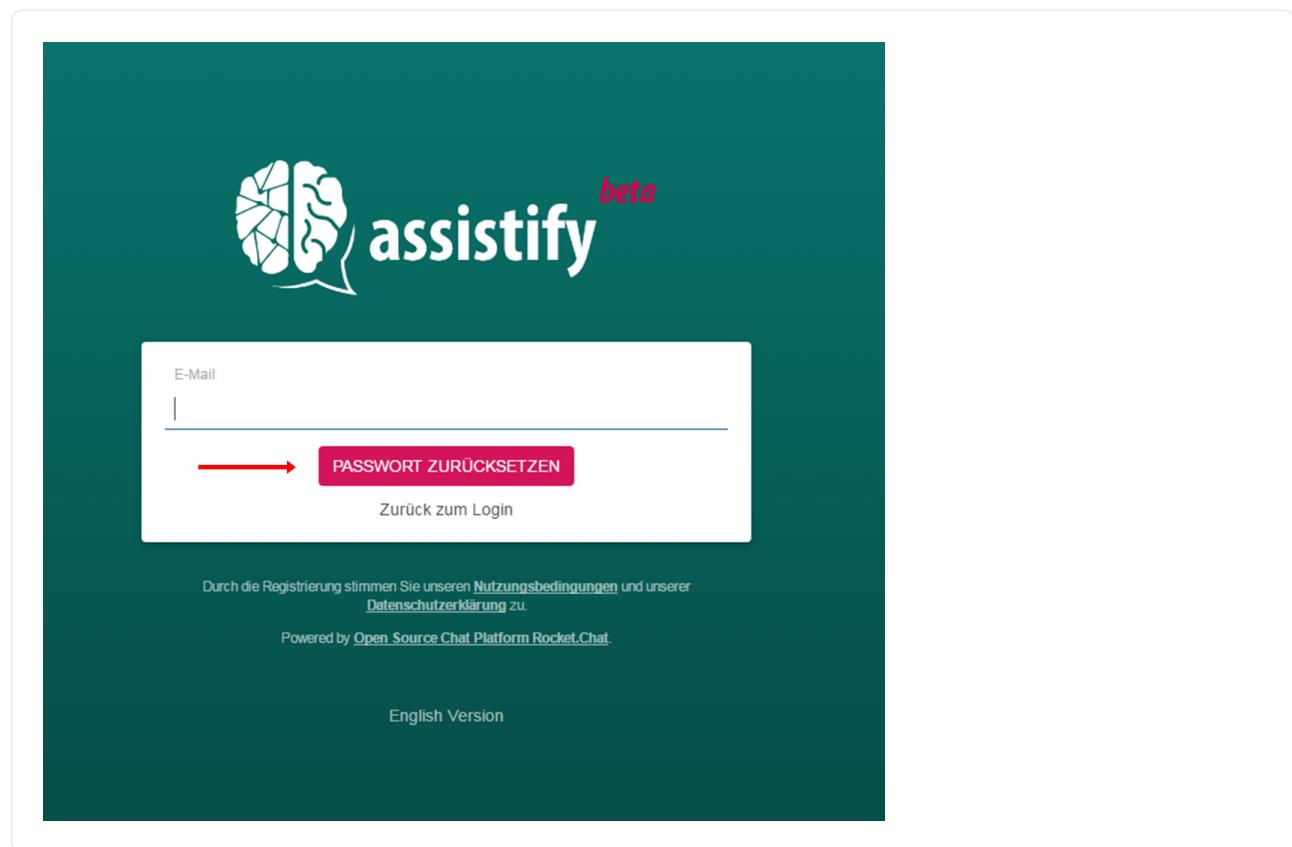
Du hast Dein Passwort vergessen? Kann passieren ...

Du hast dein Passwort vergessen? Kein Problem, befolge bloß folgende Schritte:

1. Begib dich auf deine Login-Seite [https://\\${TEAM-NAME}.assistify-test.de](https://${TEAM-NAME}.assistify-test.de)
2. Klicke auf den „Passwort vergessen“-Link



3. Gib deine E-Mail-Adresse ein und klicke auf “Passwort zurücksetzen”

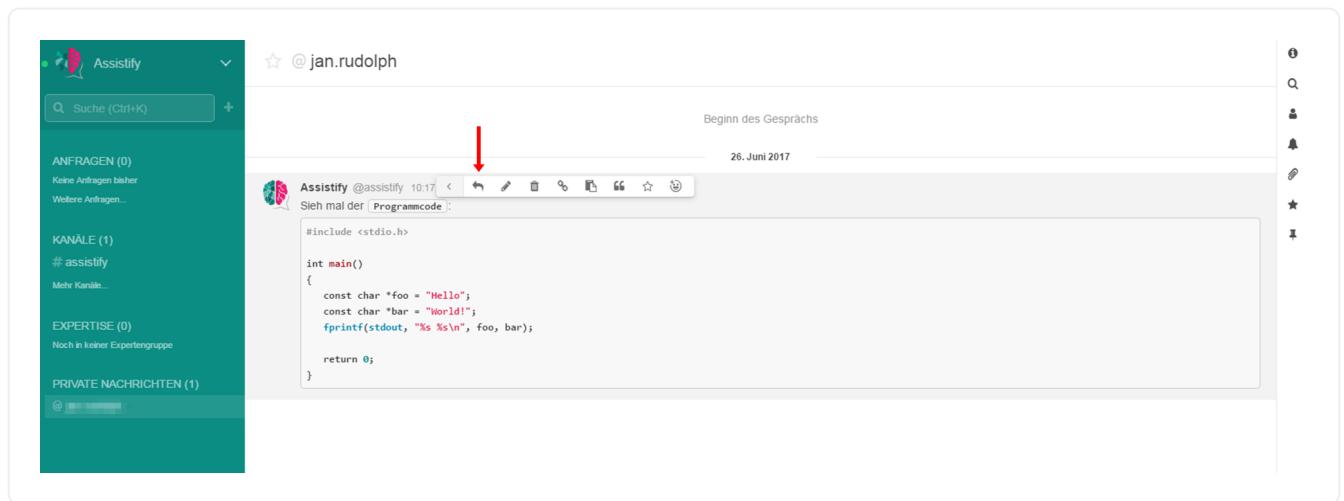


4. Du erhältst kurz darauf eine E-Mail mit einem Link, über den du dein Passwort zurücksetzen kannst.

Nachrichten und Kanäle

Auf einzelne Nachrichten antworten

Auf Nachrichten in Kanälen oder privaten Konversationen kannst du direkt antworten. Klicke dazu über einer Nachricht auf das "Zahnrad"-Symbol und wähle dann den Pfeil ganz links in der Auswahlleiste.

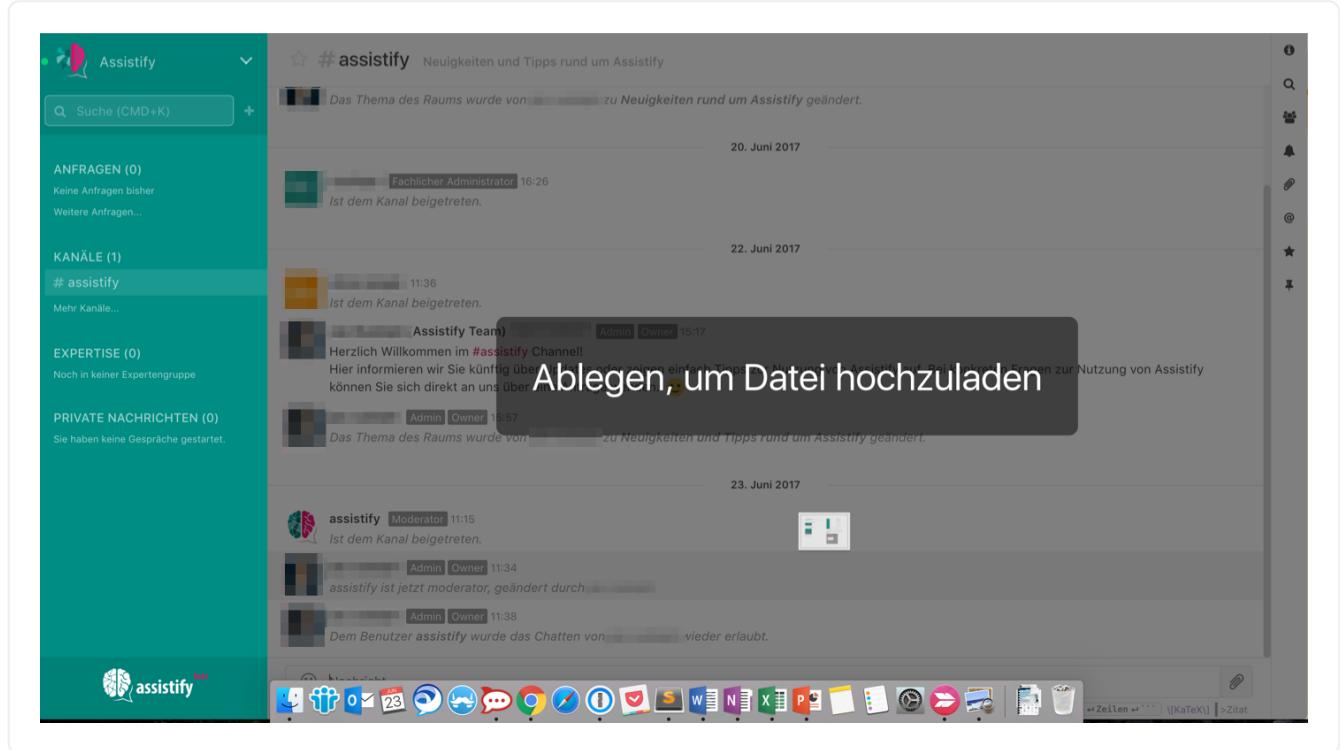


Ein Bild teilen

Hin und wieder ist es mal erforderlich, dass man mit Kollegen ein Bild teilt, um Fragen besser erklären zu können. Dies kann beispielsweise auch ein Screenshot sein. Das Teilen von Bildern geht mit Assistify ganz einfach.

Bild in Chatfenster hineinziehen

Einfach ein Bild aus dem Datei-Browser (bspw. Windows-Explorer) oder vom Desktop anklicken und in das Chat-Fenster ziehen.



Zusatzinformationen eingeben

Room topic changed to: Neuigkeiten rund um Assistify by [REDACTED]

Möchten Sie eine Datei hochladen?



assistify-Eine-neue-Frage-erstellen.png

File description

Abbrechen

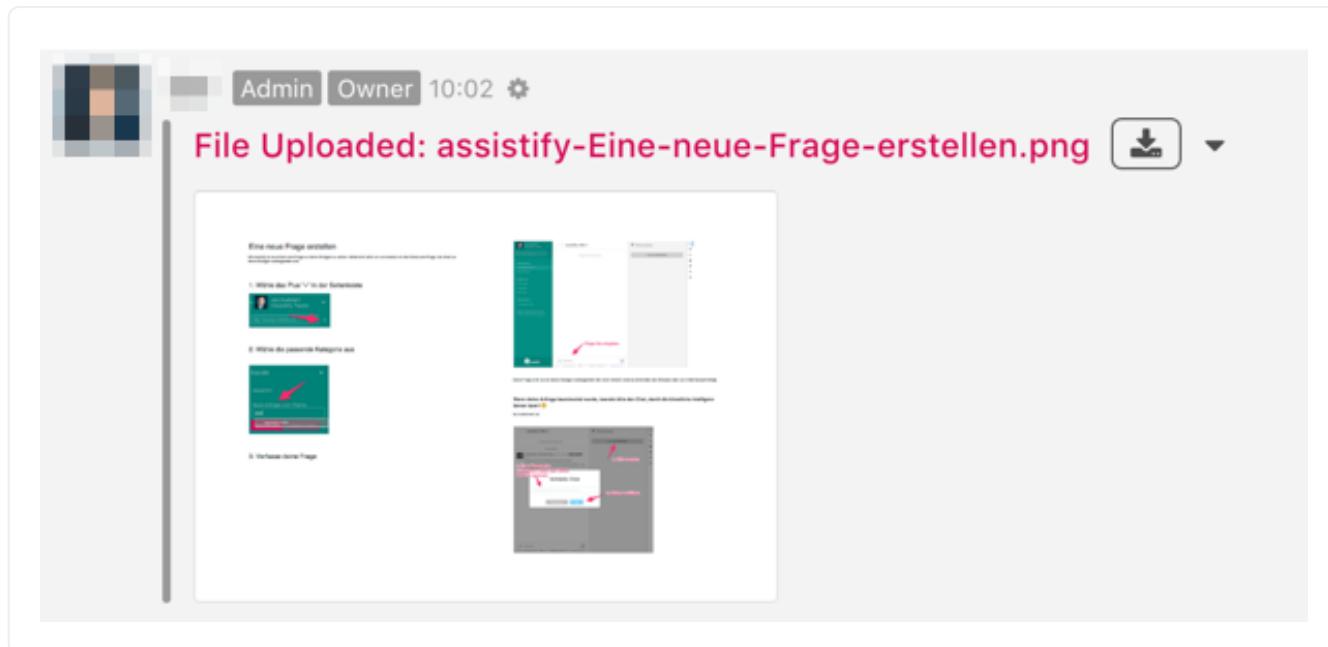
Senden

Zusätzliche Beschreibung

😊 Nachricht

Fertig

Deine Kollegen können nun das Bild direkt im Kanal sehen.



Formatieren von Nachrichten

Fett/Kursiv/Durchgestrichen

Vermittle deinen Standpunkt und drücke dich aus, indem Du Deine Nachrichten formatierst:

- **fett** mit ***Sternchen***,
- **kursiv** mit Unterstrichen,
- **streichen** mit ~~Tilden~~



Assistify @assistify 10:09

Schreibe fett mit **Sternchen**, kursiv mit Unterstrichen oder streichen Sie Wörter durch mit ~~Tilden~~.

Listen

Um eine Liste zu erstellen musst du zunächst SHIFT drücken und ENTER um neue Zeilen einzufügen. Gib für jede Zeile ein „-“, eine Zahl oder was auch immer ein und erstelle so deine individuell gestaltete Liste.



Assistify @assistify 10:11

1. Listen
2. sind
3. einfach

Zitate/Einzug

Um Zitate zu kennzeichnen oder Text einzurücken, füge einfach ein “>” vor deiner Nachricht ein.



Assistify @assistify 10:14

Albert Einstein hat gesagt:

| Probleme kann man niemals mit derselben Denkweise lösen, durch die sie entstanden sind.

Code-Blöcke

Du kannst rückwärts geneigte Hochkommata (` - entspricht dem "accent grave" im Französischen) verwenden, um Code zu markieren. Dadurch wird Ihre Nachricht umgeben von einer grauen Box.



Assistify @assistify 10:17

Sieh mal der **Programmcode**:

```
#include <stdio.h>

int main()
{
    const char *foo = "Hello";
    const char *bar = "World!";
    fprintf(stdout, "%s %s\n", foo, bar);

    return 0;
}
```

1. Ein rückwärts geneigte Hochkomma auf jeder Seite des Textes wird ein Inline-Kommentar erzeugen.

'Programmcode'

2. Drei rückwärts geneigte Hochkomma auf jeder Seite wird einen mehrzeiligen Block erzeugen.

```
``` #include <stdio.h>
...
````
```

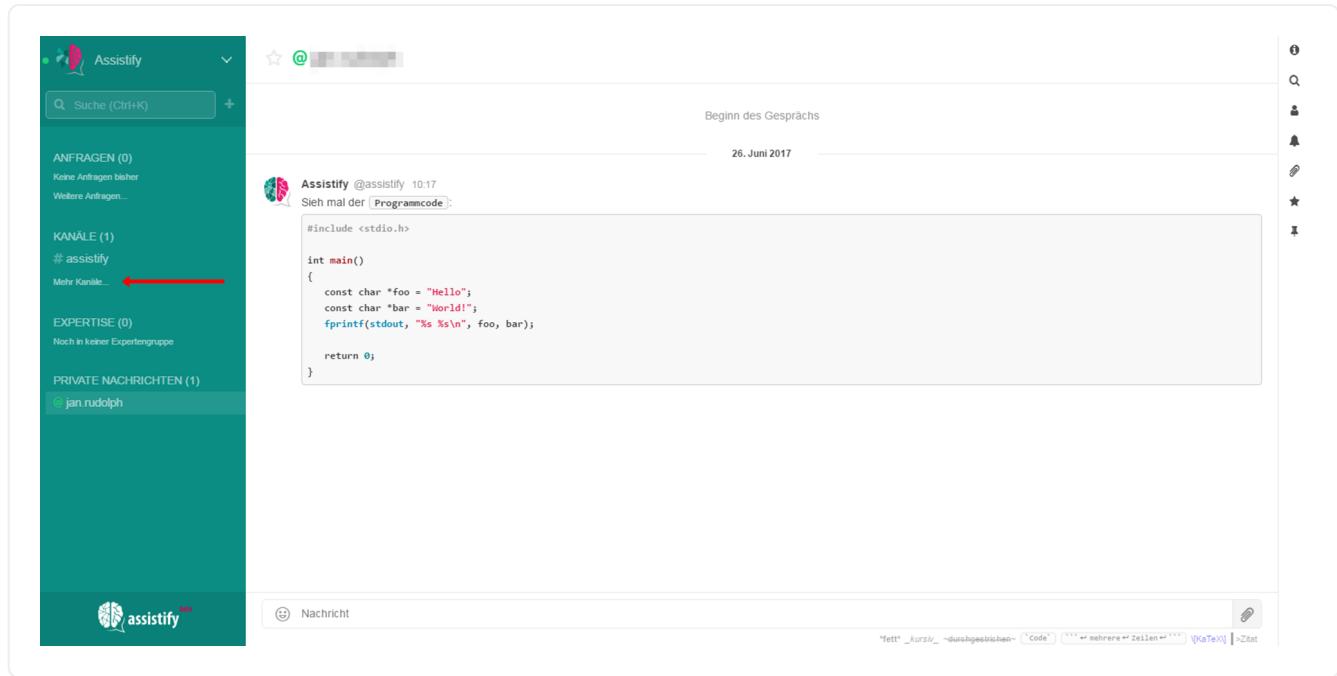
Links

Wenn du URLs direkt in eine Nachricht schreibst, dann werden sie automatisch als Link angezeigt. Manchmal möchtest du einem Text eine Webseite oder E-Mailadresse hinterlegen. Schreib dazu einfach so etwas:

[Seht Euch diese Webseite an](<http://assistify.de/>[<http://assistify.de/>])

Finden und Betreten von Kanälen

Kanäle finden



The screenshot shows the left sidebar of the Assistify application. In the 'KANÄLE' section, there is one channel named '# assistify'. A red arrow points to the link labeled 'Mehr Kanäle...' below it. The main pane displays a conversation in the '# assistify' channel. The first message from 'Assistify' says: 'Sieh mal der Programmcode:'. Below it is a code block:

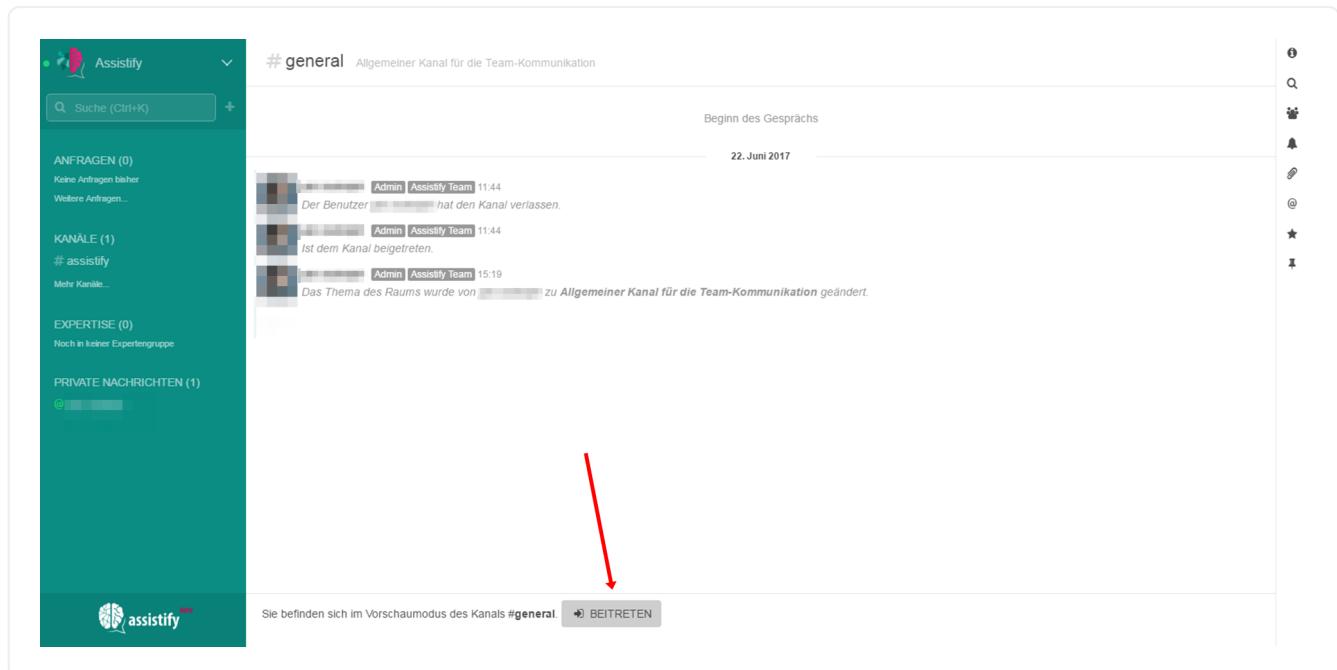
```
#include <stdio.h>

int main()
{
    const char *foo = "Hello";
    const char *bar = "World!";
    fprintf(stdout, "%s %s\n", foo, bar);

    return 0;
}
```

Kanälen, denen du beigetreten bist, werden in der linken Seitenleiste angezeigt. Um alle Kanäle deiner Community zu sehen, klicke auf "Mehr Kanäle..." und wähle den von dir gesuchten Kanal aus. Alternativ kannst du auch nach einem bestimmten Kanal suchen. Gib hierzu einfach in die Suche oben links den Kanalnamen ein.

Kanäle betreten



The screenshot shows the left sidebar of the Assistify application. In the 'KANÄLE' section, there is one channel named '# general'. A red arrow points to the 'BEITREten' button at the bottom of the channel preview. The main pane displays a preview of the '# general' channel. It shows a message from 'Admin Assistify Team' at 11:44: 'Der Benutzer [redacted] hat den Kanal verlassen.' Another message from 'Admin Assistify Team' at 11:44: 'Ist dem Kanal beigetreten.' A third message from 'Admin Assistify Team' at 15:19: 'Das Thema des Raums wurde von [redacted] zu Allgemeiner Kanal für die Team-Kommunikation geändert.'

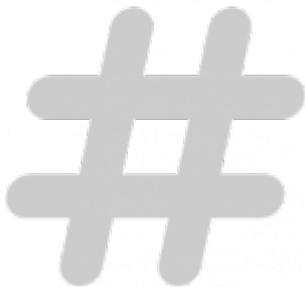
Klicke auf den Kanal, den du suchst, und lass ihn dir so anzeigen. Klicke dann auf "Beitreten" am unteren Ende der Anzeige, um in den Kanal einzutreten.

Kanäle, Anfragen, Themen und Direktnachrichten

Gruppen-Chat in Kanälen

Typischerweise unterhält man sich in einem Gruppen-Chat in unterschiedlichen Kanälen. Kanäle sind meist themenorientiert angelegt. Z.B. könnte es einen Kanal "Marketing" oder "Datenschutz" geben. In einem solchen Kanal wird dann eben dieses konkrete Thema mit mehreren Kollegen diskutiert. Grundsätzlich gibt es offene und geschlossene Kanäle. Der Unterschied ist, dass in offenen Kanälen jeder Benutzer beitreten kann, während Benutzer zur Teilnahme an geschlossenen Kanälen explizit eingeladen werden müssen.

Gruppen-Chat in öffentlichen Kanälen (Public Channels)



Dies sind Chat-Gruppen mit offenem Zugang. Du musst nicht eingeladen werden, um diesem Kanal beizutreten. Du kannst Kanäle beitreten, in dem du auf "Mehr Kanäle.." klickst und einen Kanal auswählst.

Gruppen-Chat in privaten Kanälen (Closed Channels)



Privaten Gruppen können mehrere Leute beitreten. Sie müssen dazu aber von anderen eingeladen werden. Die Gruppen werden nur angezeigt, wenn Du Mitglied dieser Gruppe bist.

Themen



Expertisen können je nach Thema angelegt werden und entsprechende Benutzer, die sich fachlich mit dem Thema gut auskennen, zugeordnet werden. In diesen Kanälen können sich Experten rund um die jeweilige Expertise austauschen.

Anfragen



Anfragen sind spezielle Kanäle, die zum Zweck der Beantwortung einer Frage eröffnet werden können. In der linken Seitenleiste kannst Du über das "+"-Symbol neben der Suchleiste eine neue Anfrage öffnen. Fragen werden direkt an Kollegen, die sich mit dem Thema auskennen, weitergeleitet. Bei der Beantwortung der Fragen hilft zudem die künstliche Intelligenz von Assistify.

Private Nachrichten (Private Chat)



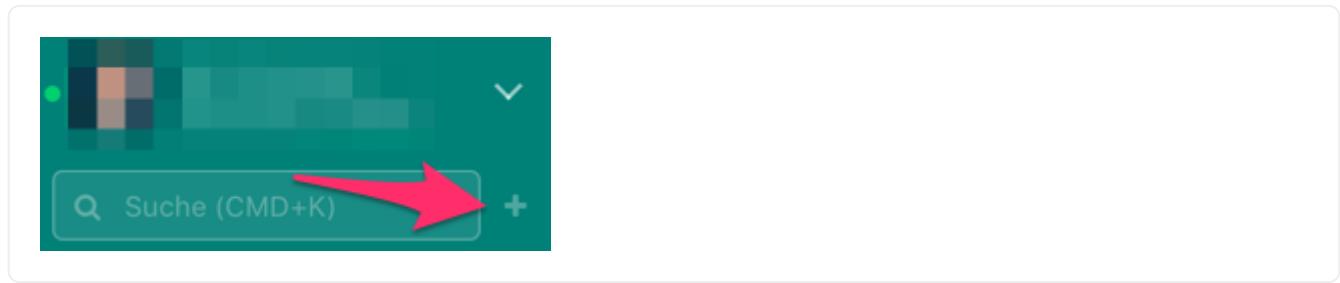
Private Nachrichten sind private Konversationen zwischen dir und einem anderen Benutzer. Du kannst jedem Benutzer eine Privatnachricht schreiben, die nur von euch beiden einzusehen ist.

Kanäle erstellen

Ein Kanal ist ein Chatraum, in dem man sich zu einem Thema austauschen kann. Man kann einen

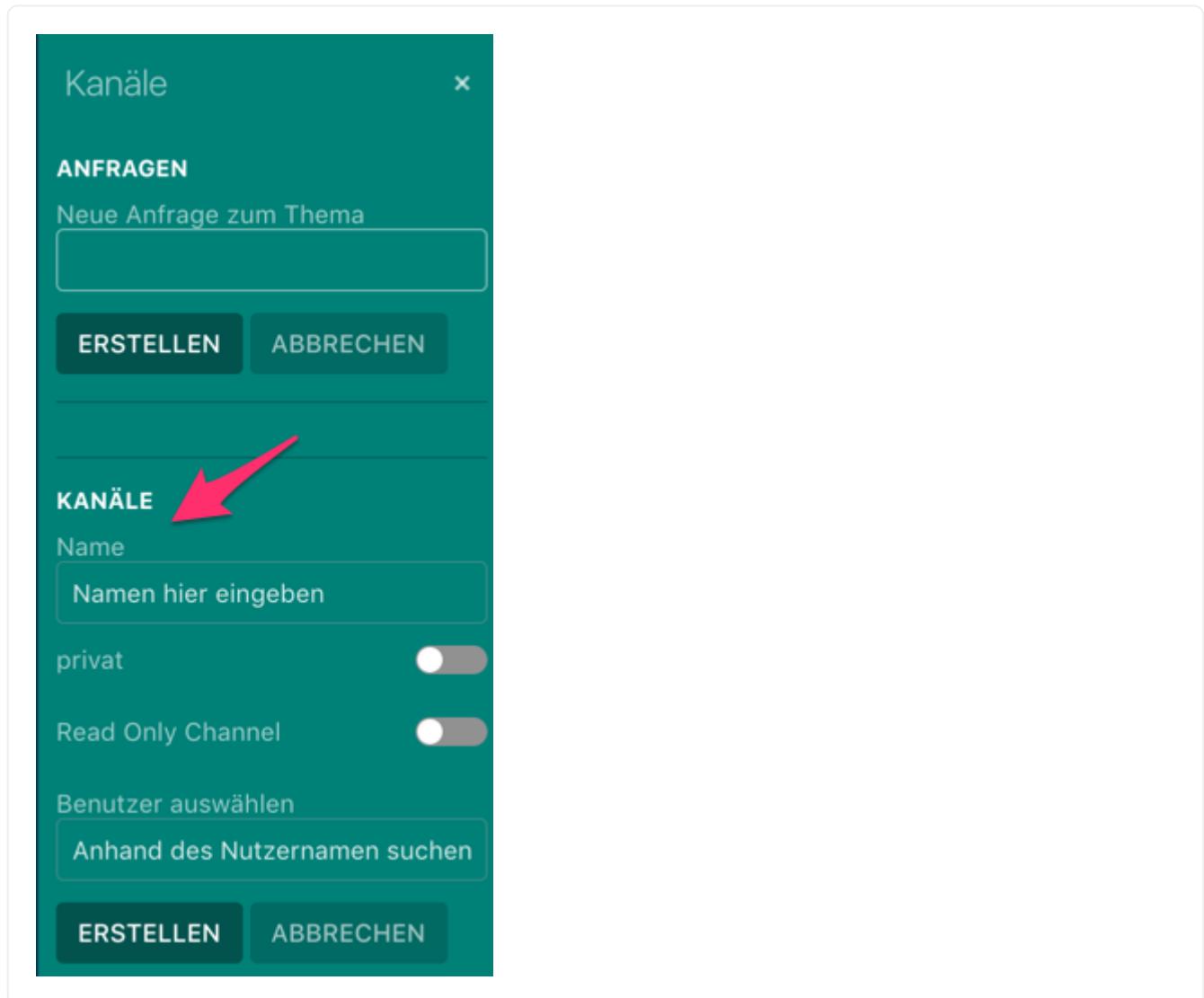
Kanal in zwei einfachen Schritten erstellen.

Über Plus in der linken Seitenleiste in das "Kanal Erstellen" Menü wechseln



Einen neuen Kanal erstellen

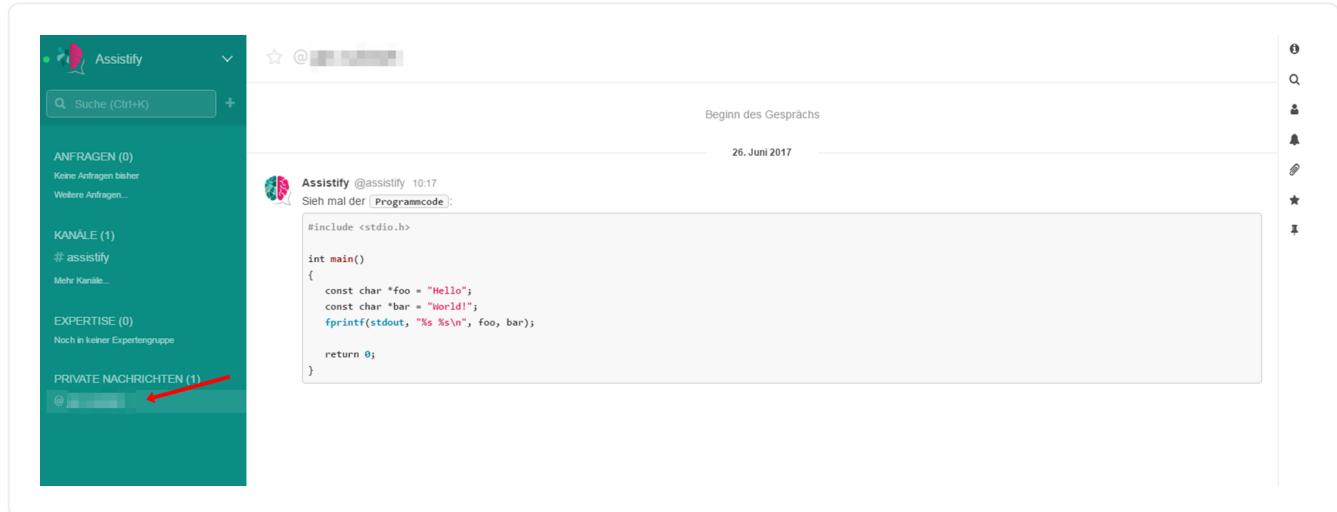
In dem Menü kann man anschließend einen Kanalnamen vergeben und entscheiden ob der Kanal öffentlich oder privat sein soll. Zudem ist es möglich den Kanal als "read only" zu markieren. Dies bedeutet, dass andere Nutzer nur lesenden Zugriff auf den Kanal haben, selber aber nichts schreiben dürfen. Abschließend kann man bereits einige Benutzer in den Kanal einladen. Hierfür muss man in das Feld "Benutzer auswählen" die Benutzernamen eingeben. Eine Autovervollständigung unterstützt bei diesem Schritt.



Private Nachrichten

Private Nachrichten sind Konversationen zwischen zwei Benutzern. Sie sind der schnellste Weg, um die Aufmerksamkeit anderer Teammitglieder zu bekommen. Wenn du also schnell mit jemandem chatten möchtest, ohne dass deine Konversationen in einem größeren Raum verloren geht, dann springe einfach in eine private Nachricht.

Öffnen existierender Direktnachrichten



The screenshot shows the left sidebar of the Assistify application. In the 'PRIVATE NACHRICHTEN (1)' section, there is a single message from 'Assistify' dated '26. Juni 2017' with the text: 'Sieh mal der [Programmcode]:'. Below the message is a code block:

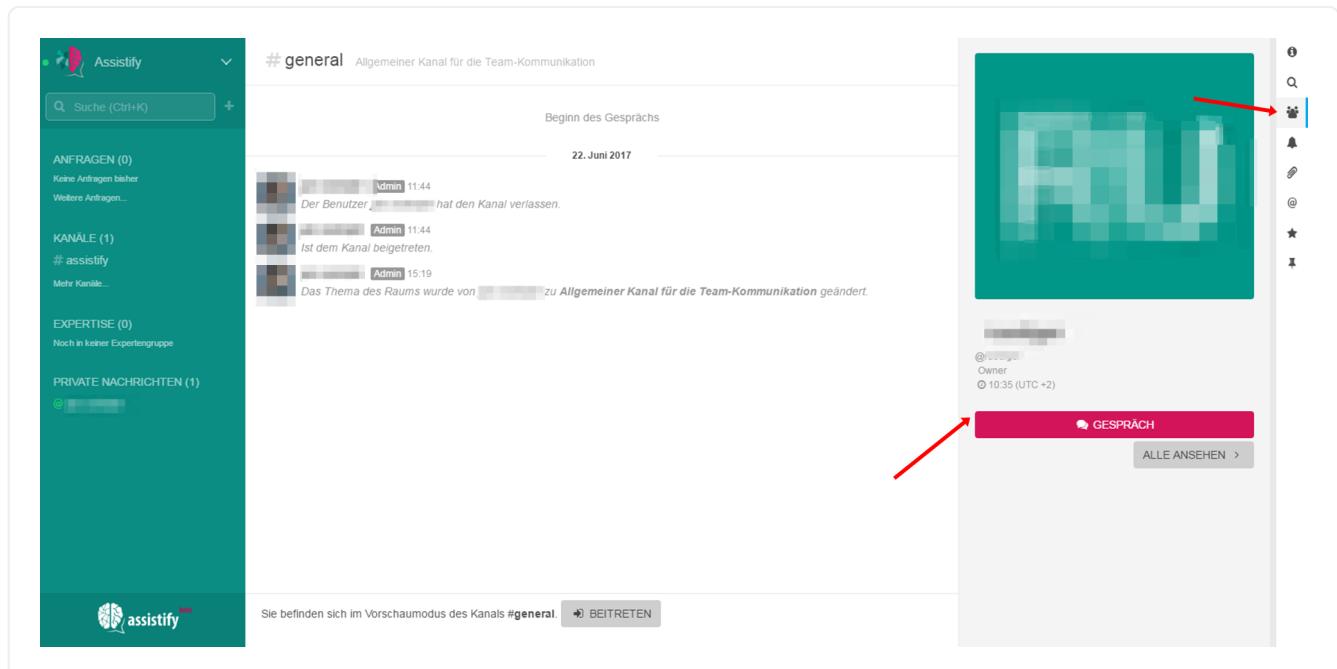
```
#include <stdio.h>

int main()
{
    const char *foo = "Hello";
    const char *bar = "World!";
    fprintf(stdout, "%s %s\n", foo, bar);

    return 0;
}
```

Deine offenen privaten Nachrichten werden links in der Seitenleiste aufgelistet. Wenn du eine davon ausblenden willst, navigiere deine Maus über den Namen und klicke auf das Augensymbol.

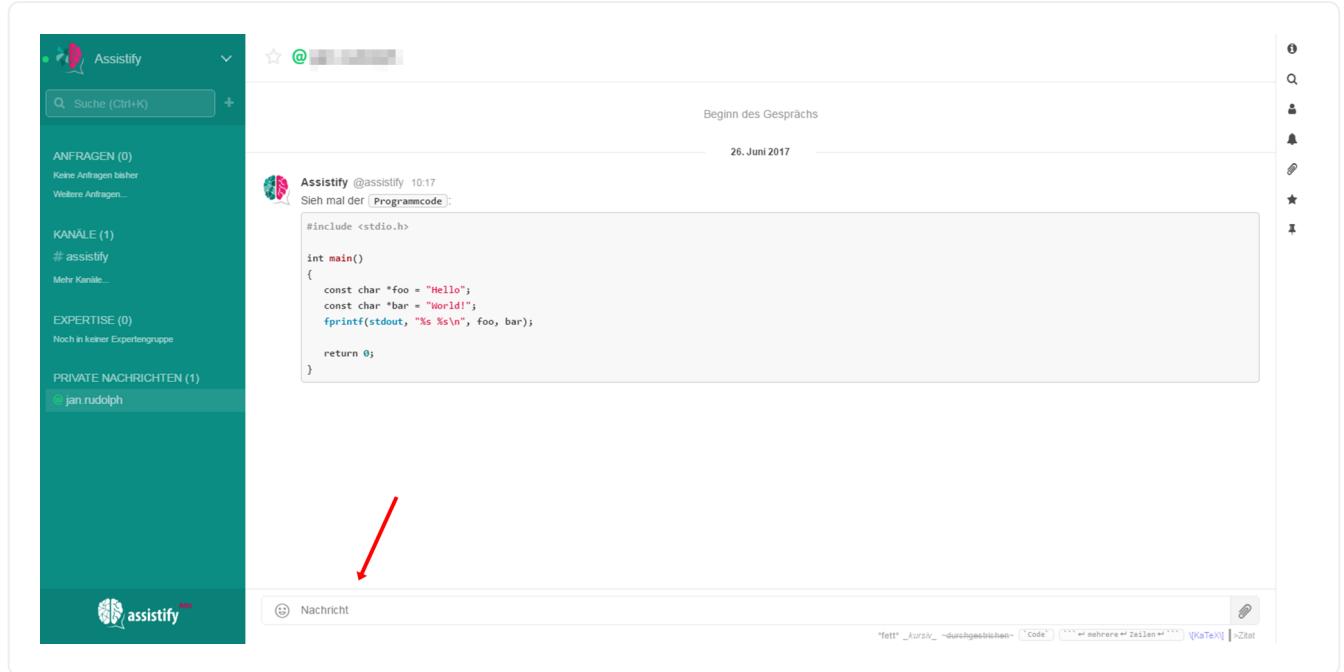
Verfassen einer neuen privaten Nachricht



The screenshot shows the left sidebar of the Assistify application. In the 'PRIVATE NACHRICHTEN (1)' section, there is a message from 'Admin' dated '22. Juni 2017' with the text: 'Der Benutzer [REDACTED] hat den Kanal verlassen.' and 'Ist dem Kanal beigetreten.' Below the message is a large, blurred preview image of a conversation. At the bottom right of the message window, there is a red arrow pointing to a pink button labeled 'GESPRÄCH'.

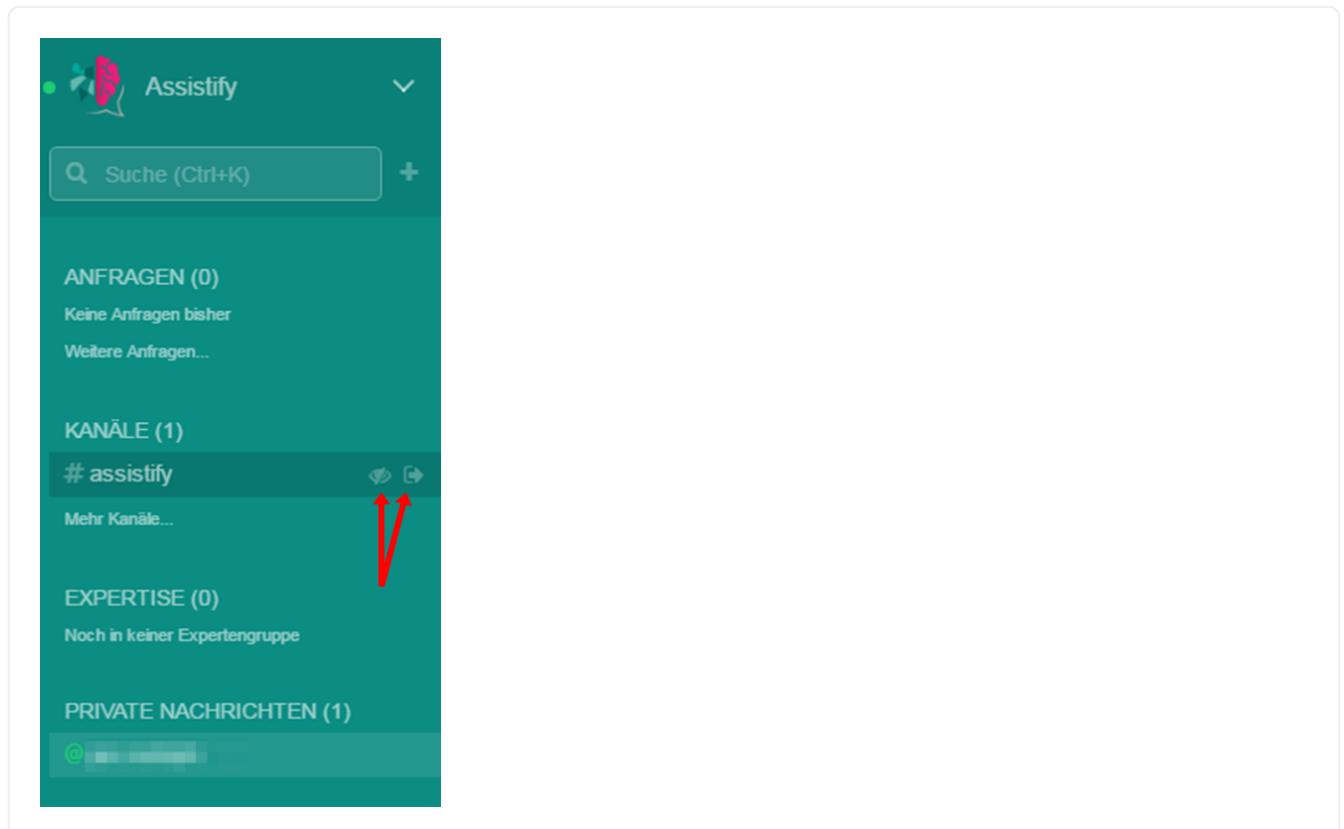
Keine Sorge, durch das Ausblenden einer Konversation wird diese nicht gelöscht. Wenn du erst auf das Profil des Benutzers klickst, siehst du einen Button „Konversation“, um zur Privatnachricht zu springen. Gleichzeitig wird so die Konversation wieder zur linken Seitenleiste hinzugefügt.

Schreiben von privaten Nachrichten



Bist du erst einmal in einer Konversation einer Privatnachricht, wirst du feststellen, dass das Interface genauso aussieht wie an anderen Stellen in der Anwendung. Du kannst zum Schreiben einer Nachricht das Textfeld am unteren Rand des Fensters benutzen.

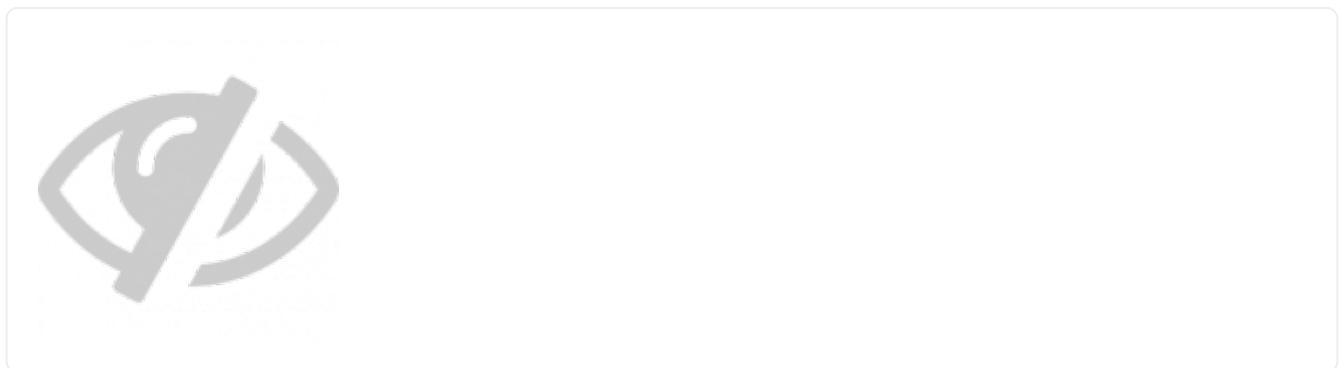
Verlassen und Ausblenden eines Kanals



In allen Kanälen und privaten Gruppen, die in der linken Seitenleiste angezeigt werden, siehst du zwei Icons, wenn du deinen Mauszeiger darüber navigierst: Ein durchgestrichenes Auge und einen

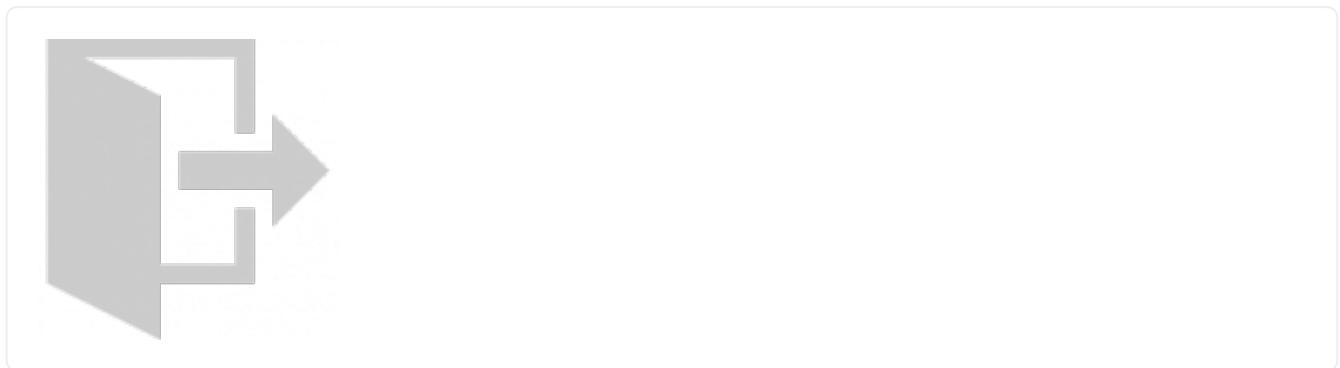
Pfeil.

Ausblenden eines Kanals



Wenn du Mitglied eines Raums oder einer privaten Gruppe bleiben willst aber du diese nicht in der linken Seitenleiste anzeigen sehen willst, dann klicke auf das durchgestrichene Auge.

Verlassen eines Kanals

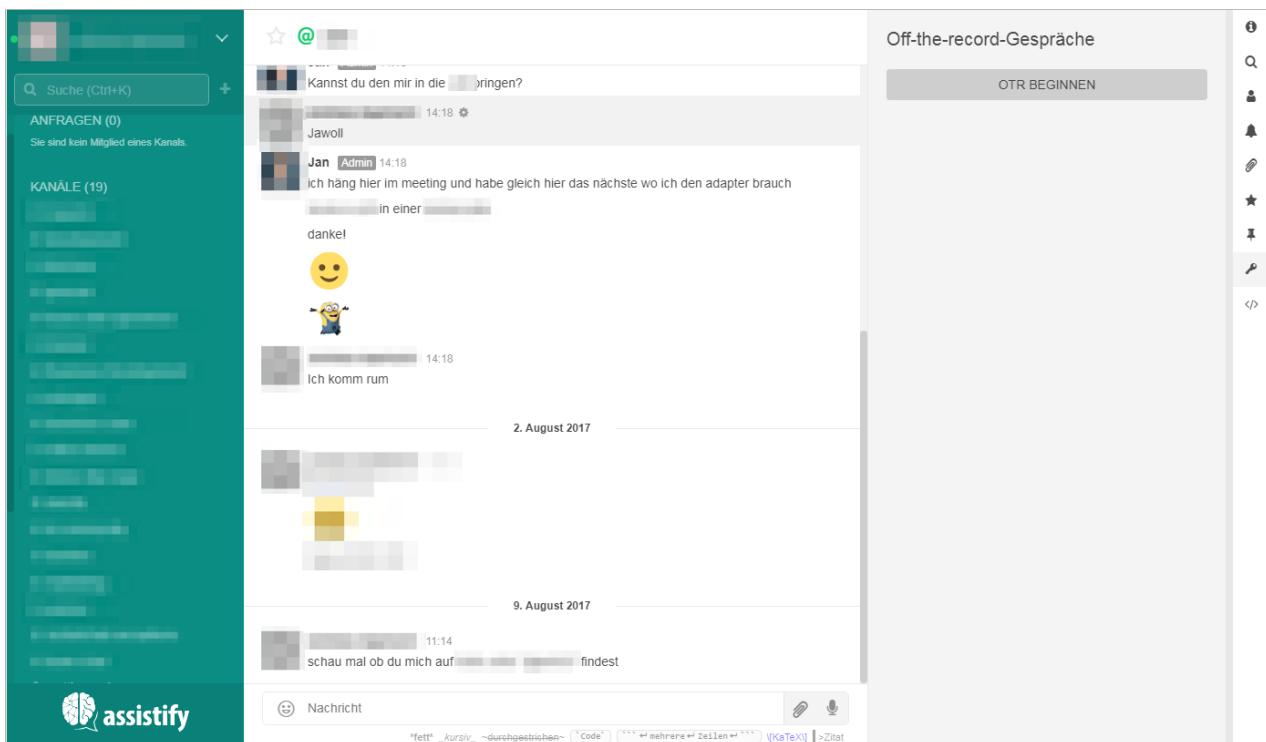


Wenn du einen Raum oder eine private Gruppe verlassen willst, kannst du diese verlassen. Dazu klicke einfach auf das Symbol mit dem Pfeil. Du musst das Verlassen dann bestätigen. Um wieder in den Raum aufgenommen zu werden, benötigst du eine Einladung (in privaten Gruppen) oder musst den Raum neu betreten (in öffentlichen Räumen).

Off-the-record Gespräche

So flüstern Sie ...

Du kannst deine Direktnachrichten absichern, indem Du Off-the-record (OTR) aktivierst. Wenn Du in einem Privatchat bist, dann wähle das Schlüssel-Symbol in der rechten Navigationsleiste.



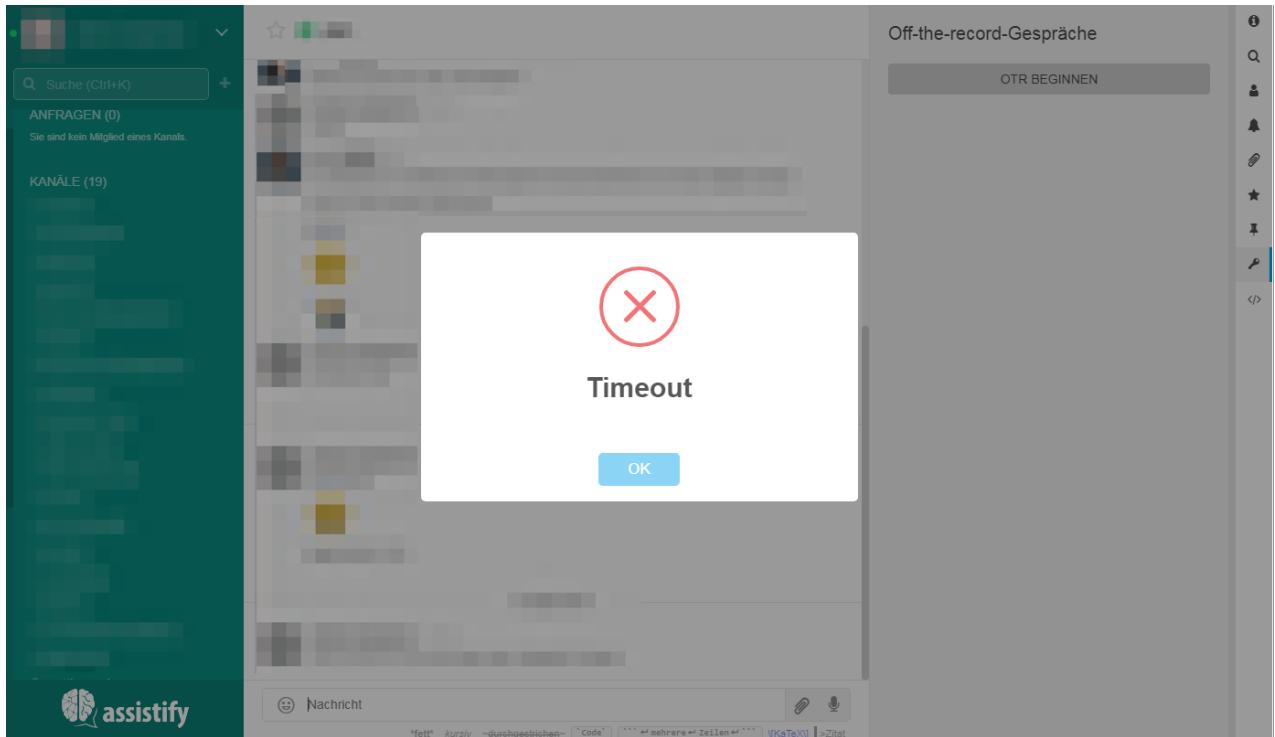
Wenn Du dich in einem OTR-Chat befindest, dann haben die Nachrichten ein Schlüsselsymbol und werden verschlüsselt versendet. Nachdem die OTR Konversation beendet wurde, werden die verschlüsselten Nachrichten automatisch gelöscht (Manchmal muss dazu die Seite aktualisiert werden).



Der Empfänger einer OTR-Anfrage muss bestätigen, dass er an der verschlüsselten Konversation teilnehmen muss.

Bekannte Probleme mit dem Internet-Explorer

Die OTR-Konversation funktioniert derzeit nicht im Internet Explorer.



Benachrichtigungen

Du kannst Benachrichtigungen von Assistify von der Desktop-, Webapp oder mobilen App erhalten.

Desktop-Benachrichtigungen

A screenshot of the 'Einstellungen' (Settings) page in the Assistify web application. The left sidebar shows 'Mein Konto' and 'Einstellungen' selected. The main content area has a header 'EINSTELLUNGEN'. Under 'LOKALISIERUNG', there's a 'Sprache' dropdown set to 'Deutsch'. In the 'NACHRICHTEN' section, there's a note: 'Desktop-Benachrichtigungen sind deaktiviert. Ändern Sie Ihre Browsecinstellungen, wenn Sie Benachrichtigungen erhalten wollen.' Below this, there's a 'Benachrichtigungsdauer' section with a 'Globale Einstellungen nutzen' button. A red arrow points from the text above this button to the button itself. Other settings listed include: 'Unread Tray Icon Alert' (radio buttons for 'Ein' and 'Aus'), 'Emojis verwenden' (radio buttons for 'Ja' and 'Nein'), 'ASCII zu Emoji konvertieren' (radio buttons for 'Ja' and 'Nein'), 'Automatisches Laden der Bilder' (radio buttons for 'Ja' and 'Nein'), 'Mobiles Datenvolumen sparen' (radio buttons for 'Ja' and 'Nein'), 'Eingebettete Medien standardmäßig ausblenden' (radio buttons for 'Ja' and 'Nein'), and 'Ungelesene Räume aufgelistet anzeigen' (radio buttons for 'Ja' and 'Nein').

Unter „Mein Account“ kannst du testen, ob die Desktop-Benachrichtigungen auf deinem Computer funktionieren. Wenn sie aktiviert sind, tauchen sie – abhängig von den Einstellungen deines Computers – oben rechts auf deinem Desktop auf.

Du kannst zudem einstellen, wie lange Benachrichtigungen auf deinem Desktop angezeigt werden sollen. Andernfalls verschwinden diese nach ein paar Sekunden.

Benachrichtigungstöne

The screenshot shows the 'Einstellungen' (Settings) section of the Assistify web interface. On the left sidebar, under 'Mein Konto', there are links for 'Einstellungen', 'Profil', 'Profilbild', and 'Security'. The main content area is titled 'Einstellungen' and contains several configuration options:

- Verhalten der Enter-Taste:** Set to 'Normal mode (send with Enter)'. A note says: 'This changes if the enter key will send a message or do a line break'.
- Ansichts-Modus:** Set to 'Normal'. A note says: 'Dadurch ändert sich der Platzbedarf für Nachrichten auf dem Bildschirm.'
- Offline-E-Mail-Benachrichtigungen:** Set to 'Jede Erwähnung/DM'. A note says: 'Sie müssen Ihre E-Mail-Adresse bestätigen, um Benachrichtigungen zu erhalten'.

HERVORHEBUNGEN

TON

A red arrow points from the 'Neuer-Raum-Benachrichtigung' option to the 'Door (Voreinstellung)' option in the dropdown menu. The dropdown menu also includes: None, Door (Voreinstellung), Beep, Chelle, Ding, Droplet, Highbell, and Seasons. The 'Door (Voreinstellung)' option is highlighted with a blue selection bar.

The screenshot shows the main chat interface of Assistify. On the left, there's a sidebar with sections for 'ANFRAGEN (0)', 'KANÄLE (1) # general', 'EXPERTISE (0)', and 'PRIVATE NACHRICHTEN (1)'. The main area shows a conversation in the '# general' channel:

- Beginn des Gesprächs
- 22. Juni 2017
- Der Benutzer [redacted] hat den Kanal verlassen.
- Ist dem Kanal beigetreten.
- Das Thema des Raums wurde vor [redacted] zu Allgemeiner Kanal für die Team-Kommunikation geändert.

At the bottom of the sidebar, there's a note: 'Sie befinden sich im Vorschaumodus des Kanals #general.' and a 'BEITRETEN' button.

Benachrichtigungen

A red arrow points to the 'Audio' section in the sidebar. The sidebar includes the following settings:

- Disable Notifications**: A toggle switch is off.
- Audio**: 'Kontoeinstellungen verwenden' (with a gear icon).
- Desktop**: A gear icon.
- Desktop-Benachrichtigungsdauer**: 'Benutzerpräferenzen oder globale Einstellungen nutzen'.
- Mobile**: A gear icon.
- E-Mail**: A gear icon.
- Hide Unread Room Status**: A toggle switch is off.
- Unread Tray Icon Alert**: 'Kontoeinstellungen verwenden' (with a gear icon).

Du kannst wählen, welchen Ton du bei einer neuen Benachrichtigung von Assistify hören willst. Schau unter „Audio“ nach im Benachrichtigungs-Panel jedes Raums oder jedes privaten Chats. Diesen erreichen Sie mit dem Glockensymbol in der rechten Seitenleiste.

Alarm/Warnhinweis bei ungelesenen Nachrichten

Alarne/Warnhinweise sind Nachrichten, die auf der oberen Seite des Chats angezeigt werden, und dich informieren, dass du einige Nachrichten noch nicht gelesen hast.

Diese Hinweise lassen dich...

1. wissen, wie viele Nachrichten du verpasst hast seit du zuletzt im Chat warst
2. die Nachrichten ignorieren, indem du auf „als gelesen markieren“ klickst
3. zur letzten ungelesenen Nachricht springen. Die App wird dazu zur letzten gelesenen Nachricht springen.

Benachrichtigungen für einzelne Kanäle und Benutzer

The screenshot shows the Assistify application interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: ANFRAGEN (0), KANÄLE (1), EXPERTISE (0), and PRIVATE NACHRICHTEN (1). The main area displays a channel named '# general' with the description 'Allgemeiner Kanal für die Team-Kommunikation'. It shows a message from 'Admin | Assistify Team' at 11:44 stating 'Der Benutzer [redacted] hat den Kanal verlassen.' Below it is another message from the same user at 11:44 stating 'Ist dem Kanal beigetreten.' At 15:19, there's a message from the same user stating 'Das Thema des Raums wurde von [redacted] zu Allgemeiner Kanal für die Team-Kommunikation geändert.' At the bottom of the channel view, it says 'Sie befinden sich im Vorschaumodus des Kanals #general.' and has a 'BEITREten' button. To the right, a vertical toolbar has icons for search, users, notifications, and more. A red box highlights a modal window titled 'Benachrichtigungen' (Notifications) which contains settings for 'Disable Notifications', 'Audio' (with a note about using account settings), 'Desktop' (with a note about using user preferences or global settings), 'Mobile' (with a note about using account settings), 'E-Mail' (with a note about using account settings), 'Hide Unread Room Status' (with a note about using account settings), and 'Unread Tray Icon Alert' (with a note about using account settings).

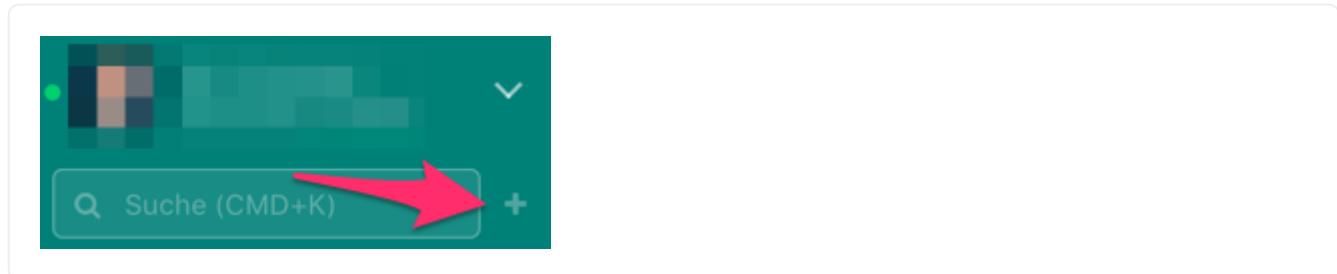
Benachrichtigungs-Einstellungen können für einzelne Räume, Gruppen oder Benutzer gesetzt werden. Sie können also wählen, wann Sie Benachrichtigungen erhalten – von welcher Art von Nachricht und von wem.

Anfragen stellen und Hilfe beantworten

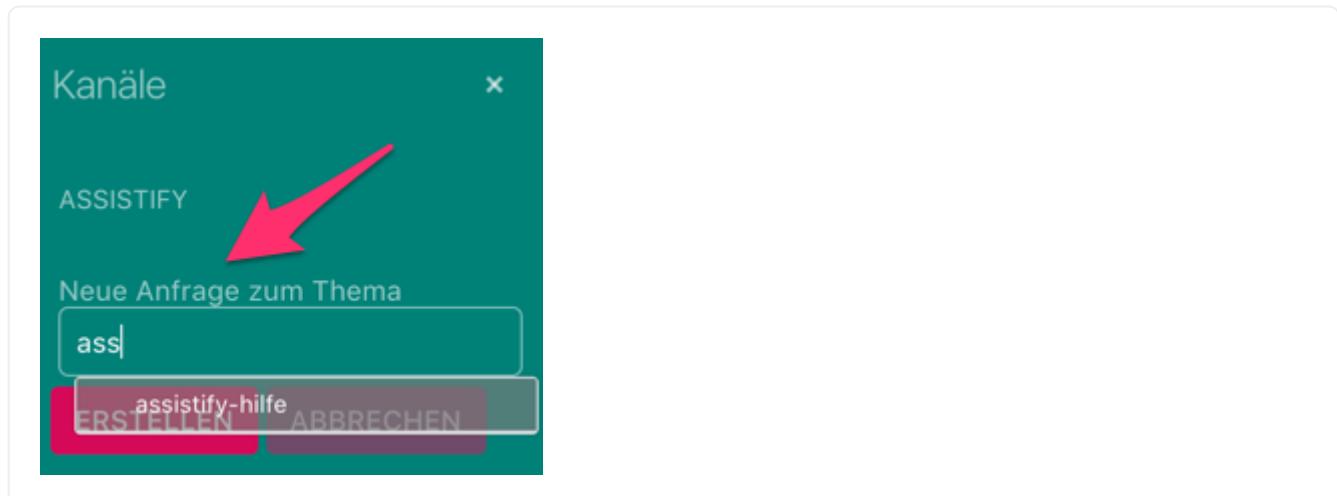
Eine neue Anfrage erstellen

Mit Assistify ist es einfach eine Frage an deine Kollegen zu stellen. Melde dich dafür an und erstelle mit drei Klicks eine Frage, die direkt an deine Kollegen weitergeleitet wird.

Wähle das Plus "+" in der Seitenleiste



Wähle die passende Kategorie aus

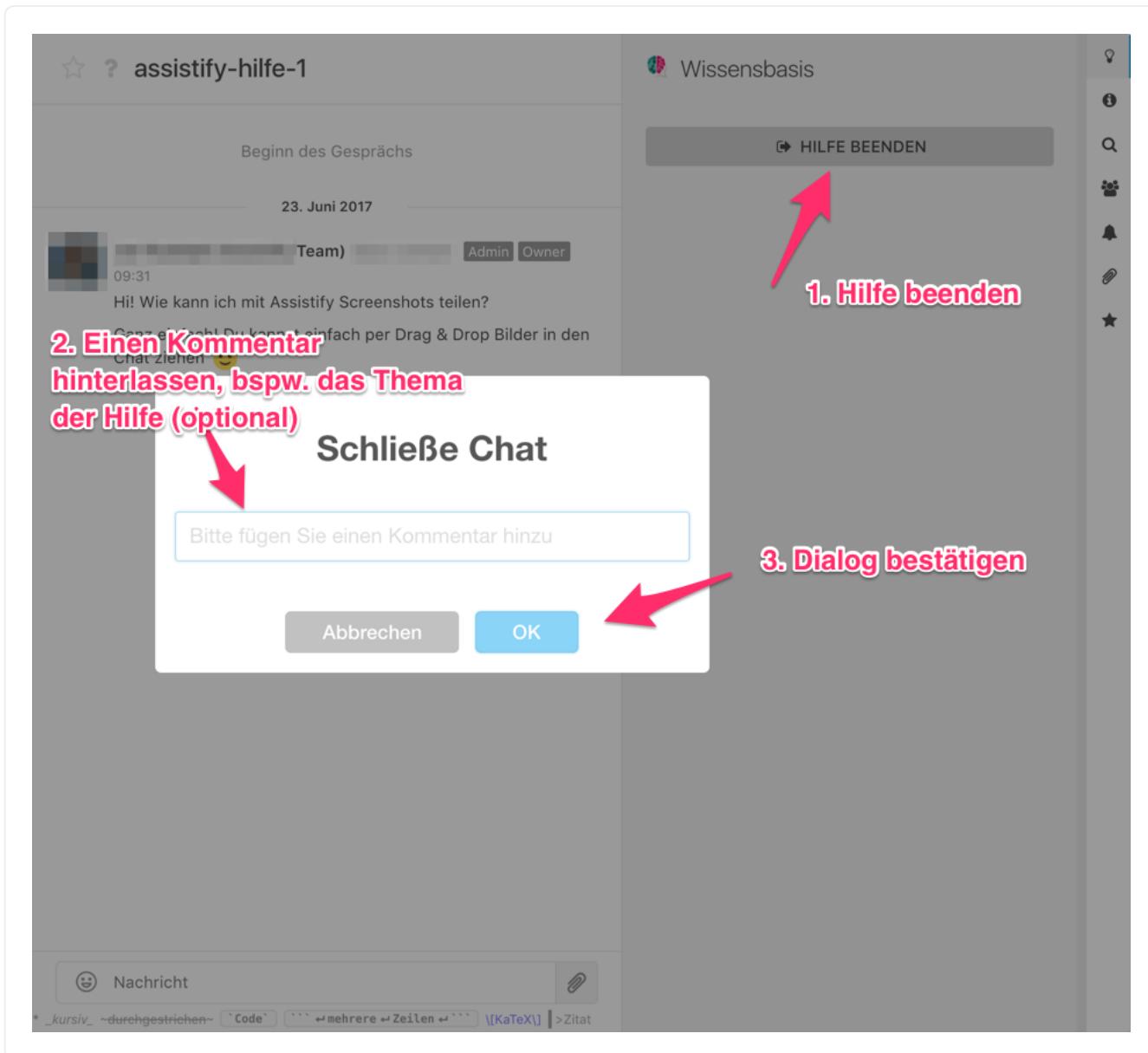


Verfasse deine Frage

The screenshot shows the interface of a helpdesk system. On the left, there's a sidebar with sections for ANFRAGEN (1), KANÄLE (2), EXPERTISE (1), and PRIVATE NACHRICHTEN (0). The main area shows a conversation with the 'Wissensbasis' (Knowledge Base). The message 'Beginn des Gesprächs' is displayed. A red arrow points from the text 'Frage hier eingeben' (Ask your question here) in the message input field to the input field itself. The input field has a placeholder 'Nachricht' (Message) and includes various rich-text editing icons.

Deine Frage wird nun an deine Kollegen weitergeleitet. Bei einer Antwort wirst du direkt über den Browser oder via E-Mail benachrichtigt.

Trainiere die KI



Wenn deine Anfrage beantwortet wurde, beende bitte den Chat, damit die künstliche Intelligenz lernen kann!

Eine Anfrage beantworten

Bist du als Experte für ein Thema definiert, kann es sein, dass du hin und wieder Anfragen bekommst. Diese zu beantworten ist ganz einfach.

Eingang neuer Anfragen

Über die gängigen [Benachrichtigungen](#) siehst du, dass eine neue Nachricht eingegangen ist. Öffnest du Assistify, erkennst du, zu welchem Thema die Nachricht an dich gerichtet wurde. In der linken Spalte unter Anfragen ist die neue Anfrage sichtbar und fett markiert.

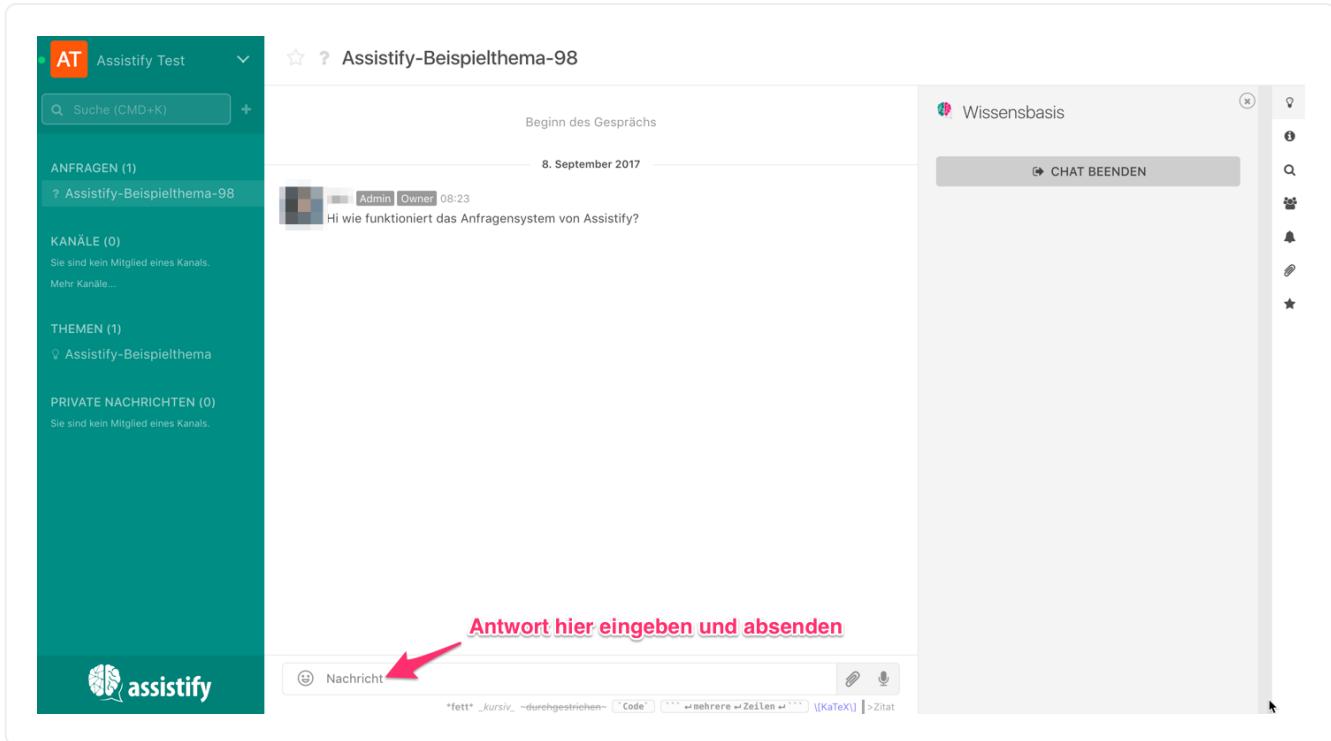
The screenshot shows the main interface of the Assistify Test application. At the top, there's a header bar with the text "AT Assistify Test" and a dropdown arrow icon. Below the header is a search bar containing the placeholder "Suche (CMD+K)" and a plus sign icon. The main content area is divided into several sections:

- ANFRAGEN (1)**: Contains one item: "? Assistify-Beispielthema-...".
- KANÄLE (0)**: Includes the message "Sie sind kein Mitglied eines Kanals." and a link "Mehr Kanäle...".
- THEMEN (1)**: Contains one item: "Assistify-Beispielthema".
- PRIVATE NACHRICHTEN (0)**: Includes the message "Sie sind kein Mitglied eines Kanals."

At the bottom of the interface is a dark teal footer bar featuring the Assistify logo, which consists of a stylized brain icon followed by the word "assistify".

Beantwortung von Anfragen

Klickst du auf diese Anfrage, siehst du den Text der Anfrage und kannst direkt antworten. Dies funktioniert analog zum Beantworten von allen Nachrichten in Assistify. Tippe dazu einfach deine Antwort ein und sende diese an deinen Kollegen.



Verwendung der Wissensbasis

In Anfragen werden die eingegebenen Nachrichten analysiert und daraufhin Wissensquellen durchsucht. So werden ab der ersten Nachricht in einer Anfrage auf der rechten Seite Vorschläge angezeigt, die womöglich relevante Informationen enthalten.

Jedes Mitglied des Kanals (Fragesteller und Experte) kann die Vorschläge einsehen. Erkennt ein Nutzer, dass ein Vorschlag relevant ist, so kann der Vorschlag im Chat gepostet werden.

Arbeiten mit Antworten aus vergangenen Konversationen

Hier werden Verweise auf vergangene Konversationen angezeigt, die ggf. relevant sind für die Frage "Hi, kann mir jemand sagen wie ich einen Kanal erstellen kann?"

The screenshot shows the assistify software interface. On the left, there's a sidebar with sections for 'LIVECHAT', 'OFFENE LIVECHATS' (empty), 'ANFRAGEN (6)' (empty), and 'KANÄLE (8)' (empty). The main area shows a search result for 'Test_Anfrage_Kanalerstellen-113'. The search results pane on the right lists several conversations. One conversation, 'Wissensbasis', is highlighted with a red box. It contains messages from a user asking about creating a channel and responses from an admin. Buttons like 'ALLE 3 NACHRICHTEN POSTEN' are visible next to some messages.

Dazu lassen sich die Nachrichten gefundener Konversationen zunächst anzeigen:

This screenshot is very similar to the one above, showing the same search result for 'Test_Anfrage_Kanalerstellen-113'. The 'Wissensbasis' conversation is again highlighted with a red box. The messages within this conversation are clearly visible, including the user's question and the admin's response. The interface elements like the search bar, sidebar, and message input field are also present.

Im Anschluss können entweder einzelne Nachrichten oder die gesamte Konversation im Chat gepostet werden. Dies geschieht über den Button mit dem Papierflieger:

The screenshot shows the assistify software interface. On the left, there's a sidebar with sections for 'LIVECHAT' (no active chats), 'ANFRAGEN (6)' (with several entries like 'Test_Anfrage_Kanalerstell...' and 'Test_Anfrage_Kundendate...'), and 'KANÄLE (8)' (with icons for different channel types). The main area shows a live chat window titled 'Test_Anfrage_Kanalerstellen-113'. A message from 'Admin Owner' at 11:33 says: 'Hi, kann mir jemand sagen wie ich einen Kanal erstellen kann?'. Below the messages is a text input field with placeholder '(i) Nachricht' and various rich text options. To the right of the chat is a sidebar titled 'Wissensbasis' (Knowledge Base) with a list of similar conversations. One entry from 19.7.2017 at 08:17:42 is highlighted with a red box around its 'ALLE 3 NACHRICHTEN POSTEN' button.

Ist die ursprüngliche Frage beantwortet worden, sollte die Konversation beendet werden (siehe [Anfragen stellen und Hilfe beantworten](#)):

Wenn deine Anfrage beantwortet wurde, beende bitte den Chat, damit die künstliche Intelligenz lernen kann!

Arbeiten mit Ergebnissen aus dritten Systemen

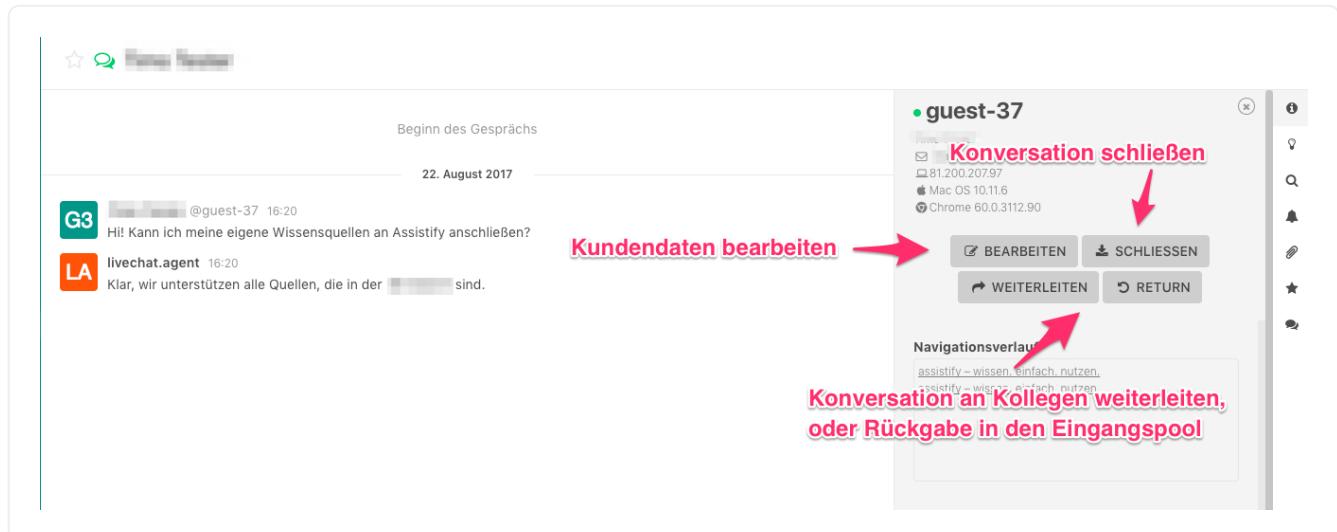
Scrollt man auf der rechten Bildansicht weiter nach unten, so werden Verweise auf Suchergebnisse der Search angezeigt, falls Suchergebnisse vorhanden sind.

The screenshot displays the Assistify software interface. On the left, a sidebar features sections for 'LIVECHAT' (with a count of 0), 'OFFENE LIVECHATS' (empty), 'ANFRAGEN (6)' (empty), and 'KANÄLE (8)' (empty). Below these is the 'assistify' logo. The main area shows a live chat window titled 'Test_Anfrage_Kanalerstellen-113'. It starts with a message from the user: 'Hi, kann mir jemand sagen wie ich einen Kanal erstellen kann?'. A timestamp indicates it was sent on '12. September 2017' at 11:33. The response is from an 'Admin Owner' at 22.8.2017, 15:50:26: 'Hallo! Könnt ihr mir sagen, was Assistify kostet?'. This message has three reply buttons: 'ALLE 3 NACHRICHTEN POSTEN', 'ALLE 4 NACHRICHTEN POSTEN', and 'ALLE 5 NACHRICHTEN POSTEN'. Below this, another message from the user on '19.7.2017, 19:18:36' asks: 'Hi, was muss ich tun, um Assistify zu bestellen?'. This message also has three reply buttons: 'ALLE 4 NACHRICHTEN POSTEN', 'ALLE 5 NACHRICHTEN POSTEN', and 'ALLE 6 NACHRICHTEN POSTEN'. To the right of the main window is a search results panel titled 'Kanal'. It shows a search bar with 'Weiter Suchterme' and a result count of '12 Ergebnisse'. The first result is a post by 'Nachrichten und Kanäle' dated 26.6.2017, which discusses creating and managing channels. The second result is a post by 'Finden und Betreten von Kanälen' dated 26.6.2017, which explains how to find and enter channels. Both posts have a 'Posten' button. At the bottom of the search results panel, there is a page indicator '1/6' and a 'Nächste >' button.

Live-Chat

Aktionen in einem offenen Livechat

Hat ein Livechat Agent einen Chat angenommen, kann er neben der Kommunikation mit dem Kunden weitere Aktionen durchführen:



Kundendaten bearbeiten

Über einen Klick auf *Bearbeiten* kann man die Kundendaten bearbeiten und Metainfos zum Gesprächs hinterlegen (Thema und Tags).

Konversation schließen

Durch einen Klick auf *Schließen* beendet man die aktuelle Konversation mit dem Kunden.

Weiterleiten und Zurückgeben (Return)

Über die Aktion *Weiterleiten* kann ein Agent die aktuelle Konversation an einen anderen Agenten übergeben. Dies ist sinnvoll, wenn sich ein Kollege besser mit einem Thema auskennt oder der aktuell tätige Agent in die Pause geht.

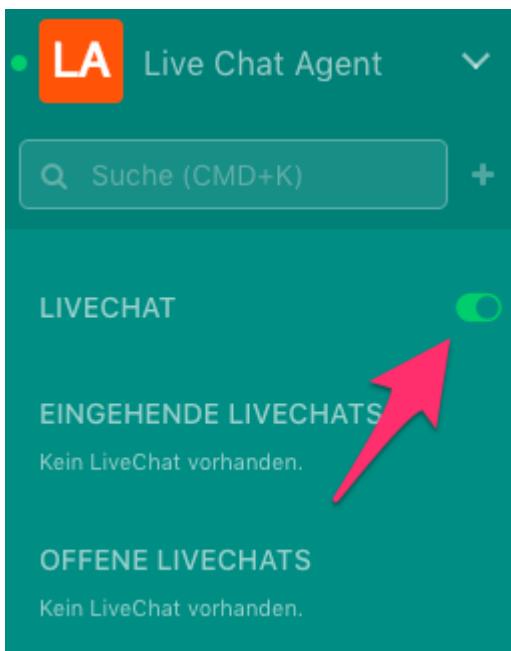
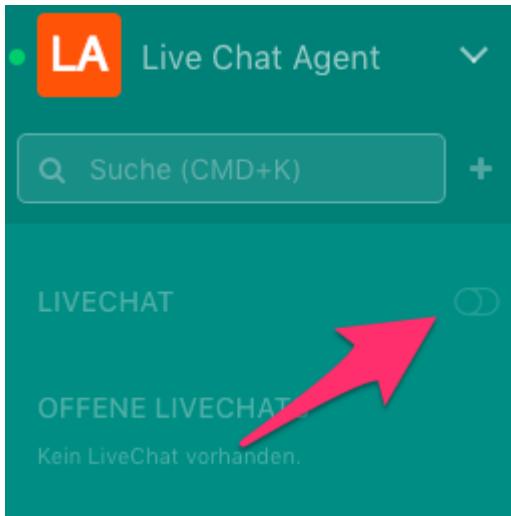
Zurückgeben bzw. Return gibt dagegen die Anfrage an den allgemeinen Anfragepool zurück. Hier erhält nicht ein Kollege die Nachricht, sondern ein anderer Kollege muss sich aktiv die Konversation wieder nehmen.

Live Chat Anfragen beantworten

Assistify ermöglicht es Live Chat Anfragen von Kunden zu erhalten. Anfragen können bspw. über ein Website-Plugin eingehen.

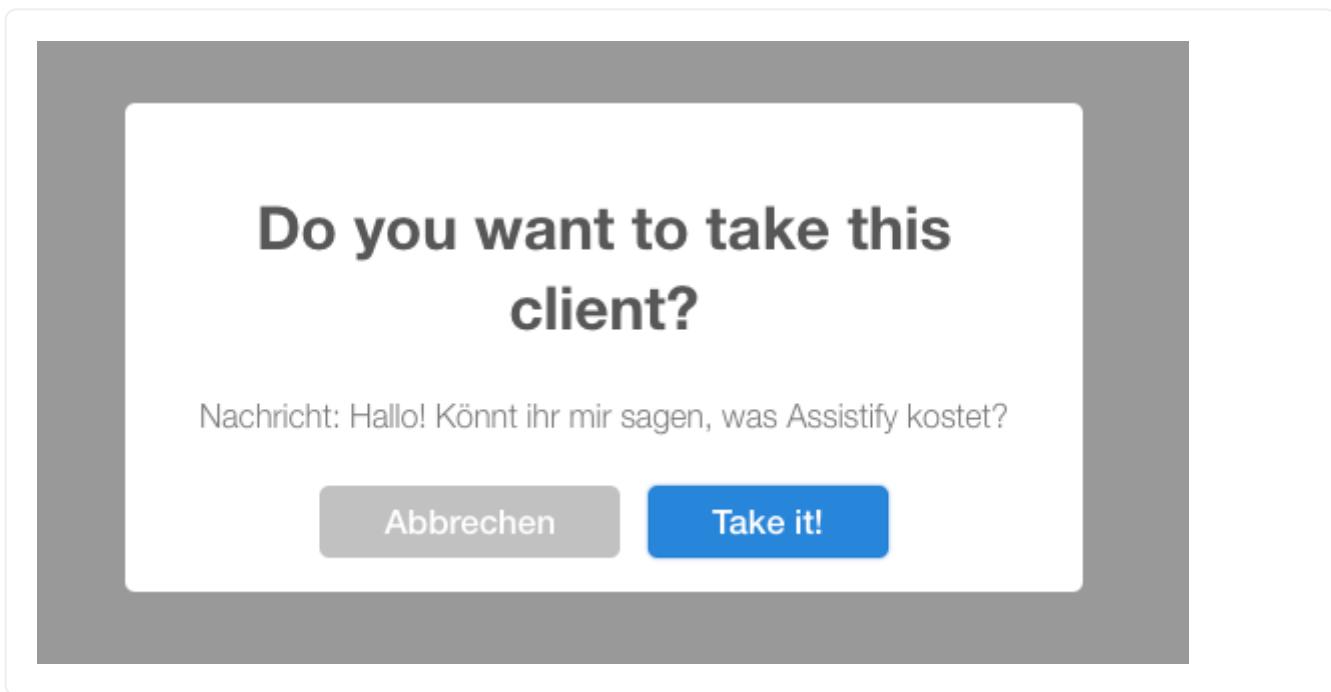
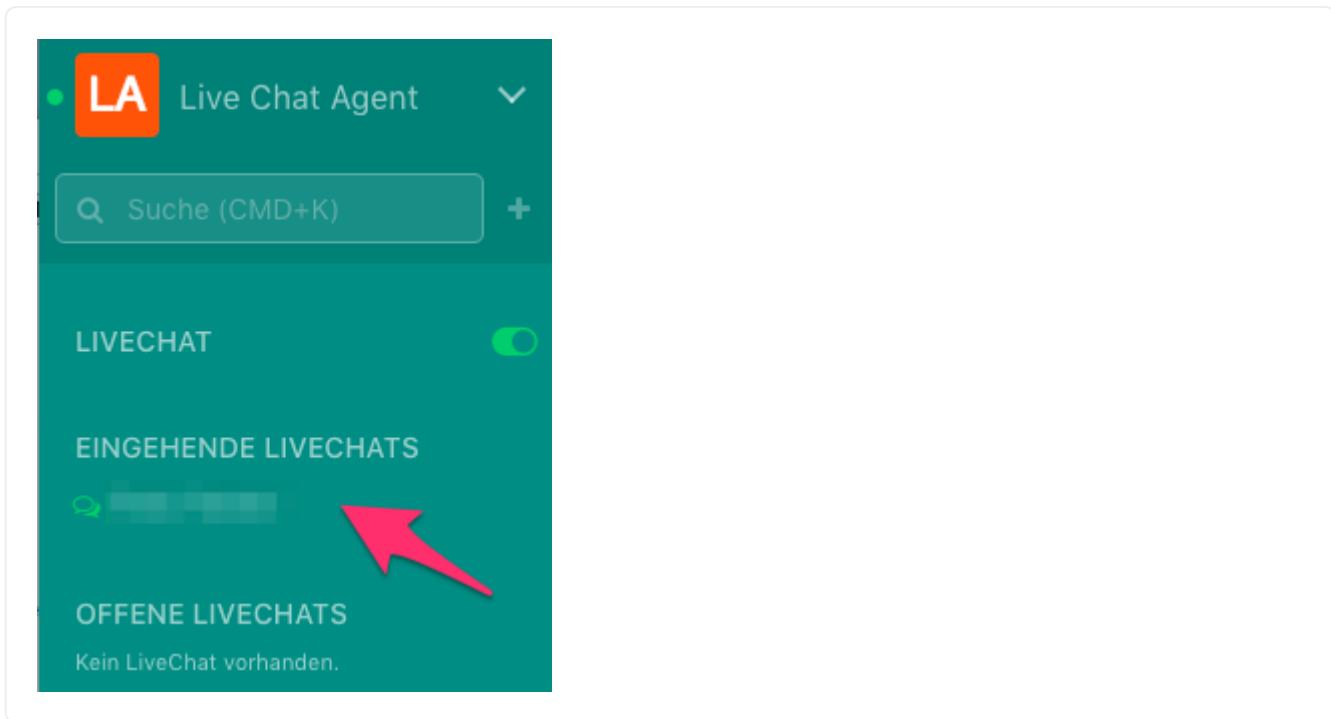
Voraussetzung für das Empfangen von Live Chat Anfragen

Um Live Chat Anfragen zu erhalten, muss ein Benutzer die Rolle livechat-agent erhalten. Anschließend kann der Nutzer sich als Agent anmelden. Dies geschieht, in dem der Nutzer in der linken Spalte den Schalter unter Live Chat aktiviert.



Eine Anfrage geht ein und ein Agent nimmt diese an

Wenn eine neue Anfrage von einem Kunden eingeht, erscheint diese unter Eingehende Livechats. Der Agent kann diese nun auswählen und wird gefragt, ob er sie annehmen möchte.

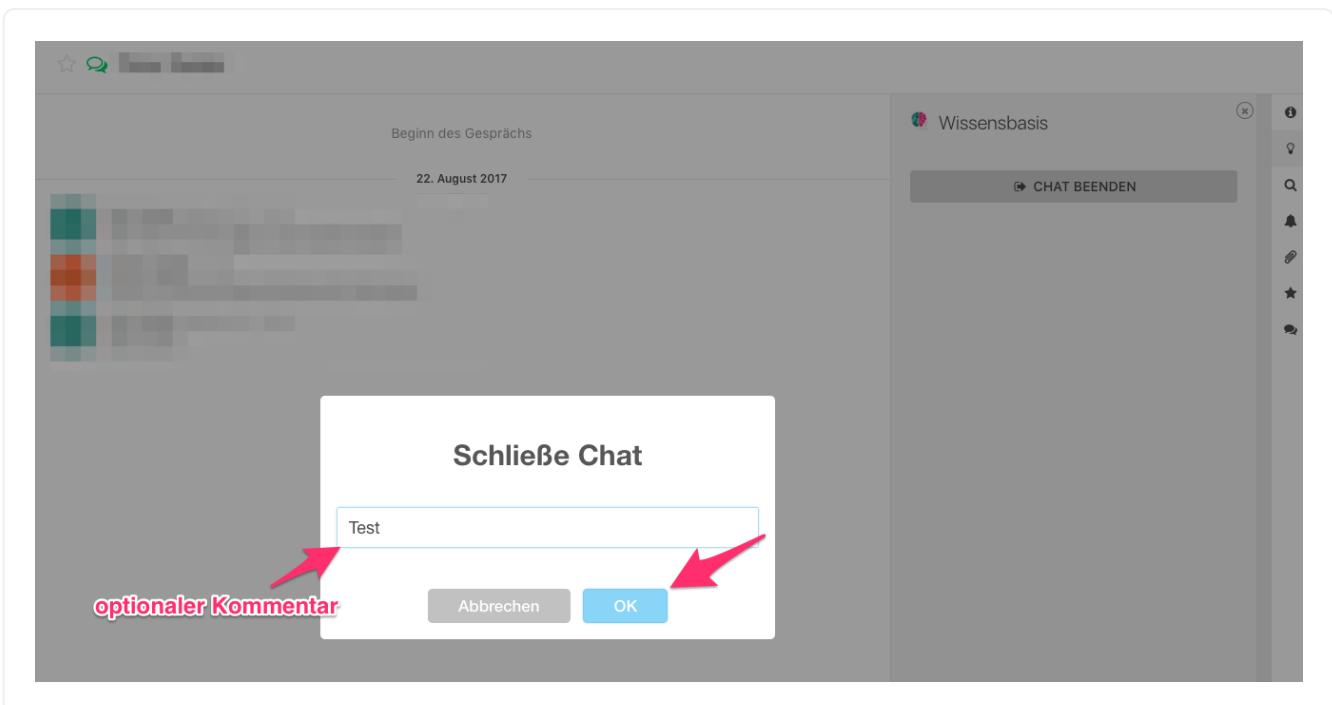
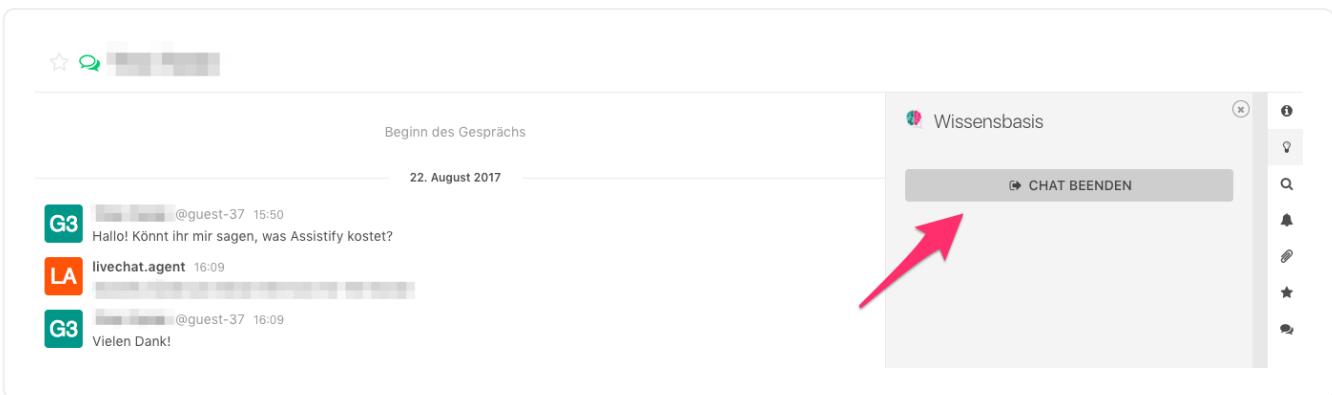


Die angenommene Anfrage erscheint in der linken Spalte unter Offene Livechats. Nun ist es möglich wie in jedem anderen Kanal auch Nachrichten auszutauschen.



Anfrage abschließen

Ist das Anliegen des Kunden abgeschlossen, sollte der Chat geschlossen werden. Hierfür muss in der rechten Seitenleiste einfach auf Chat beenden geklickt werden. Im Folgenden Dialog kann optional noch ein Kommentar angegeben werden, bspw. für eine Kategorisierung der Anfrage.



Metainformationen und bisherige Kundenanfragen im Live-Chat

Der Assistify Livechat liefert einige nützliche Informationen zu einem Kunden.

Metainformationen

In der rechten Spalte unter Info kann man erkennen, wie der Kunde heißt, wie seine E-Mail Adresse ist, mit welchem Browserer unterwegs ist und welche Seiten er auf der Webseite, auf der sich der Livechat befindet, er besucht hat.

The screenshot shows a live chat session between a guest and an agent. The guest's profile is visible on the right, showing 'guest-37' with an email address, IP address (81.200.207.97), operating system (Mac OS 10.11.6), and browser (Chrome 60.0.3112.90). Below this, there are buttons for 'BEARBEITEN', 'SCHLIESSEN', 'WEITERLEITEN', and 'RETURN'. A red arrow points to the 'Metainformationen' section. Another red arrow points to the 'Besuchte Webseiten' section, which displays a navigation history: 'assistify – wissen, einfach, nutzen.' and 'assistify – wissen, einfach, nutzen.'.

Darüber hinaus kann man hier weitere Aktionen tätigen. Informationen zu diesen Aktionen sind im Artikel [Aktionen in einem offenen Livechat](#) zu finden.

Bisherige Kundenanfragen

Unter dem Sprechblasensymbol findet man bisherige, abgeschlossene Gespräche mit dem Kunden. Mit einem Klick auf ein Gespräch kann man den Verlauf einsehen.

The screenshot shows a live chat session between a guest and an agent. The guest's profile is visible on the right, showing 'guest-37' with an email address, IP address (81.200.207.97), operating system (Mac OS 10.11.6), and browser (Chrome 60.0.3112.90). Below this, there are buttons for 'BEARBEITEN', 'SCHLIESSEN', 'WEITERLEITEN', and 'RETURN'. A red arrow points to the 'Vergangene Chats' section, which lists a previous conversation from 22.08.2017 at 16:25:39.

Nutzung mit Apps

Download

Assistify steht für mobile Endgeräte sowohl als Webanwendung über die [URL](#) zur Verfügung, aber auch als Desktop-Anwendung für Windows, Mac und Linux. Du kannst Assistify auch über eine Android- oder iOS-App auf mobilen Geräten verwenden. Assistify basiert auf Rocketchat - deshalb musst du dir lediglich die jeweilige Rocketchat-Anwendung herunterladen und dich mit deinem Benutzernamen und Passwort anmelden.

- Die Android App kannst Du hier herunterladen: [Rocket.Chat für Android](#)
- Die iOS App kannst Du hier herunterladen: [Rocket.Chat für iOS](#)
- Downloads für Windows, Mac und Linux findest Du hier: <https://rocket.chat/download>



Die Download-Links für mobile Geräte auf dieser Seite verweisen auf eine andere Version als benötigt. Bitte verwendet deshalb für mobile Geräte die oben angegebenen Links.

Anmeldung

Ob in der Webanwendung oder bei der Nutzung einer App: Befolge folgende Schritte, um Assistify zu verwenden.

1. Gib die Subdomäne deines Assistify-Zugangs an, diese lautet: +

`https://${TEAM-NAME}.assistify-test.de/`

2. Gib deinen Benutzernamen und dein Kennwort ein



Benutzername und Kennwort sind dieselben wie in der Web-Version von Assistify

3. Verwende Assistify wie sonst auch!

Bekannte Probleme



Momentan kann es zu Problemen mit den mobilen Apps kommen. In Einzelfällen wird das Chatfenster nicht geladen. Man sieht nur die Ladeanimation (Drei Punkte). In diesem Fall muss man die App neu installieren.



Als Workaround empfehlen wir zurzeit auf einen mobilen Browser (bspw. Chrome, Safari) auszuweichen oder auf die Nutzung von Apps vorübergehend zu verzichten.