



# WhatsApp-Chat



Yunus Stubner

## Welche Funktion erfüllt das Fach?

Neben der Möglichkeit telefonisch, per Mail und über Online-Formulare Kontakt zu WV aufzunehmen, steht Paten und Nicht-Paten nun auch ein Kommunikationskanal über WhatsApp zur Verfügung (über das Symbol auf der WV-Seite und unter der Nummer +49 6172 763109).

Dieser ist in erster Linie für allgemeine Fragen oder simple spezifischere Anliegen vorgesehen, welche sowohl von uns als auch von WV bearbeitet werden.

Schulungsdokument

Hinweise Kommunikation über WA

## Allgemeine Informationen

- Bevor ein Pate in Chat-Kommunikation mit uns gelangt, muss er dieser aufgrund von Datenschutzbestimmungen explizit zustimmen. Dies geschieht über eine automatisierte Nachricht in seinem Chat-Fenster und seiner darauffolgenden Bestätigung mit "Ja".
- Auch die Kommunikation über WhatsApp unterliegt Richtlinien.
  - Vollständige deutsche Sätze inklusive Groß- und Kleinschreibung und Satzzeichen verwenden.
  - Sollte das Gegenüber uns duzen, duzen wir zurück.
  - Genauere Infos finden sich [hier](#).
- Es ist sinnvoll die WV-Seite offen zu haben, um das Gegenüber schnell mit weiterführenden Links versorgen zu können.
- WhatsApp-Chats sind immer nur 12 Stunden aktiv (danach kann die Kommunikation nur noch mit dem Versenden eines Templates wiederaufgenommen werden).

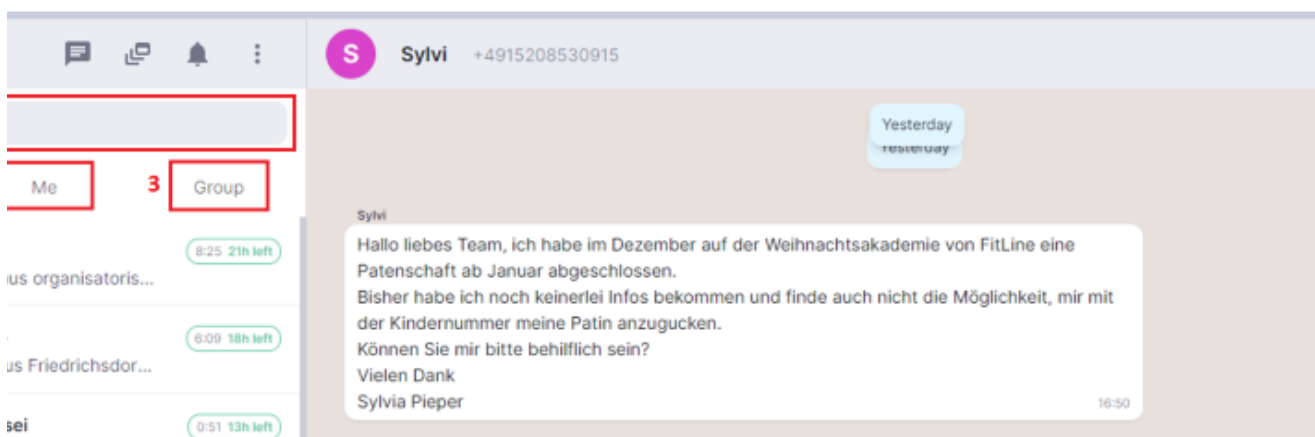
- Kündigungen sind über WhatsApp möglich gemäß der E-Mail von Sabina am 20.02.2023.
- Möchte ein Pate seine Daten nicht über WhatsApp versenden, ebenfalls auf die anderen Kommunikationskanäle verweisen.

## Login

1. Über [WhatsApp-Login](#) die Login-Seite öffnen (als Lesezeichen abspeichern).

2. In Feld *Username* Benutzername nach dem Muster *VornameNachname* eingeben.
3. Das vom Administrator erhaltene Passwort in Feld *Password* eintragen.
4. Mit Klick auf Schaltfläche *Login* bestätigen.

## Benutzeroberfläche

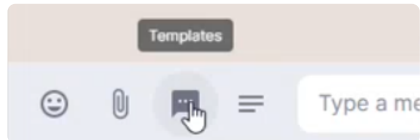


1. Unter dem Reiter *All* sind alle Chats archiviert.
2. Unter *Me* finden sich Chats, die mir persönlich zugewiesen sind (wird kaum benutzt).
3. Unter *Group* sind alle Chats, die neu oder in Bearbeitung sind und durch uns bearbeitet werden sollen.

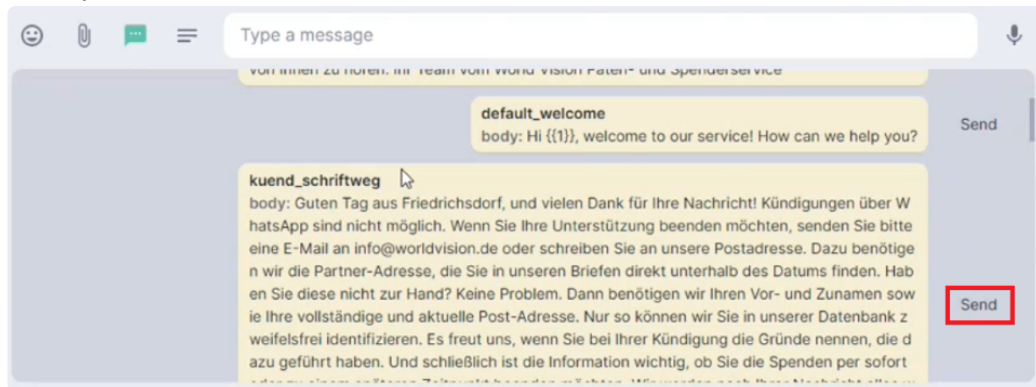
4. Mit *Search* können die Chats nach Namen oder Inhalten durchsucht werden.

## Bearbeitung

- Mit Klick auf den Reiter *Group* die Übersicht mit den von uns zu bearbeitenden Chats öffnen. Anschließend einen Chat auswählen und mit Kommunikation beginnen.
- Kommuniziert wird aus einer Mischung von freiem Schreiben und vorgefertigten Nachrichten (Templates).
  - Versand von Templates
    1. Auf die Schaltfläche *Templates* in der Leiste unten im Chatfenster klicken.



2. Template mit Klick auf *Send* auswählen.



3. Im sich öffnenden Dialogfenster erneut mit Klick auf *Send* bestätigen.

Send a template message

kuend\_schriftweg

BODY

Guten Tag aus Friedrichsdorf, und vielen Dank für Ihre Nachricht! Kündigungen über WhatsApp sind nicht möglich. Wenn Sie Ihre Unterstützung beenden möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an [info@worldvision.de](mailto:info@worldvision.de) oder schreiben Sie an unsere Postadresse. Dazu benötigen wir die Partner-Adresse, die Sie in unseren Briefen direkt unterhalb des Datums finden. Haben Sie diese nicht zur Hand? Keine Problem. Dann benötigen wir Ihren Vor- und Zunamen sowie Ihre vollständige und aktuelle Post-Adresse. Nur so können wir Sie in unserer Datenbank zweifelsfrei identifizieren. Es freut uns, wenn Sie bei Ihrer Kündigung die Gründe nennen, die dazu geführt haben. Und schließlich ist die Information wichtig, ob Sie die Spenden per sofort oder zu einem späteren Zeitpunkt beenden möchten. Wir werden nach Ihrer Nachricht alles weitere in die Wege leiten. Vielen Dank für Ihr Verständnis und beste Grüße, Ihr Team vom Paten- und Spenderservice

Close

Send

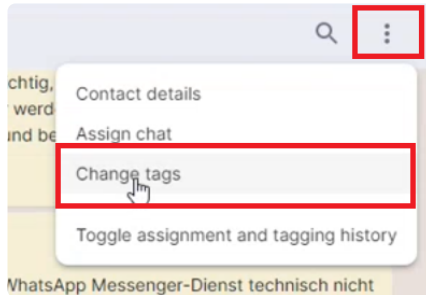
Bulk send

- Chat-Kommunikation immer mit einer Begrüßung beginnen und mit einem abschließenden Satz beenden (z.B. "Wir hoffen, dass wir Ihnen weiterhelfen konnten. Sollten weitere Fragen bestehen, melden Sie sich gerne")

- Wenn die Chat-Kommunikation abgeschlossen ist, muss der Chat archiviert werden.

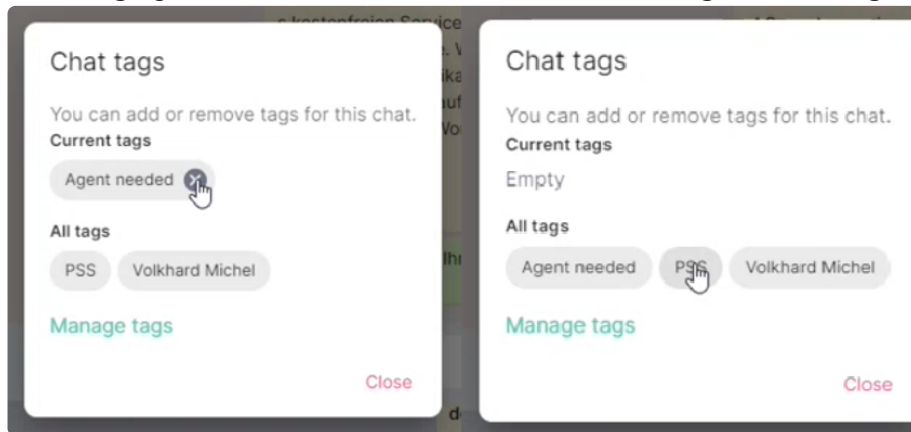
- Archivierung von Chats

1. Klick auf den Menü-Schaltfläche (drei Punkte) rechts oben im Chatfenster.



2. Klick auf *Change tags*.

3. Den Tag *Agent needed* mit Klick auf x entfernen und Tag *PSS* hinzufügen.



- Aktivität im NAV/iVision anlegen.

1. Klick auf Aktivität erstellen in der Partnerkarte.

2. Aktivität mit der Bezeichnung "Telefonprotokoll für lange Gespräche" (Code: P800TELPRO, in Aktivitätengruppenfilter PB) auswählen.

Aktivitätenvorlagen

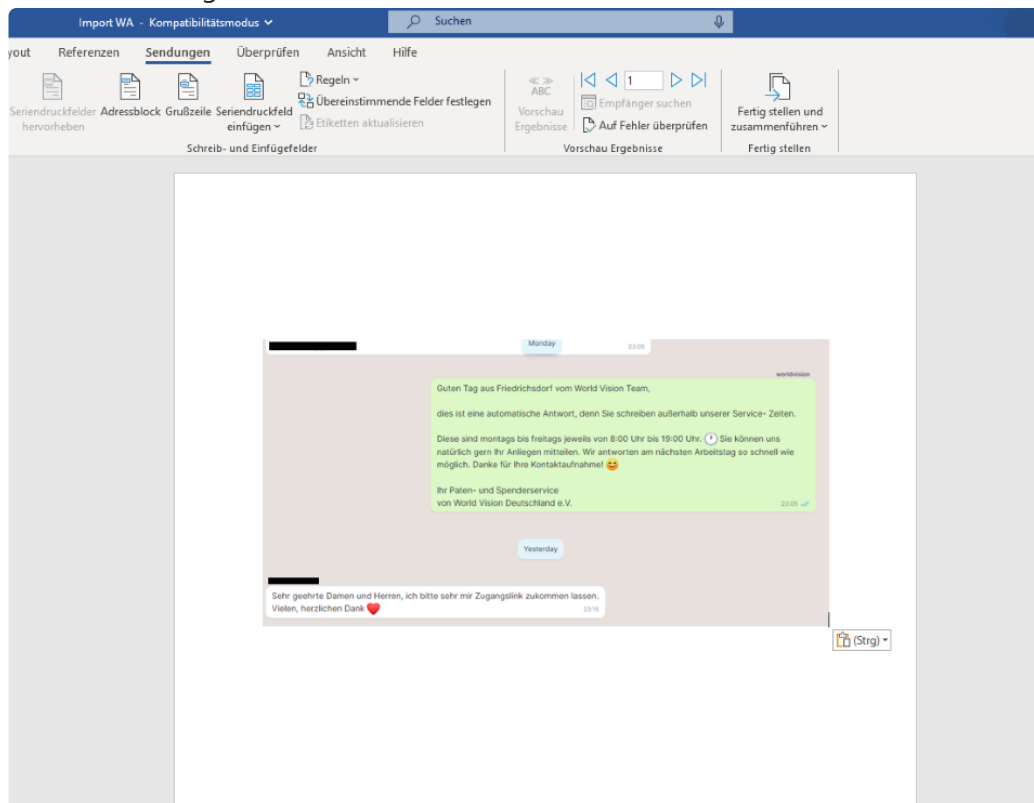
Filtereingebe (F3) Code Filter: PB

Code	Aktivitäten...	Beschreibung	Flex. Ser...	Dr... Ein...	Aktion des Assistenten	Date...	Kon... Korr...	Korrespond... (Standard)	Kontaktweg	Kontaktbez...	Betreff/The...	Einstandsprei: (MW)
P506LEERBR	PB	Leerbrieff	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Brief	Post/Brief	2	12	0,0
P507LEERBR	PB	Leerbrieff	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Brief	Post/Brief	2	12	0,0
P550BREING	PB	eingehende Post	Nein	Nein		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Post/Brief	2	12	0,0
P551GNMAIL	PB	GN - eingehende E-Mail	Nein	Nein		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		E-Mail	2	6	0,0
P552EMEEIN	PB	eingehende E-Mail importiert	Nein	Nein	Importieren	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		E-Mail	2	12	0,0
P553EMAUS	PB	ausgehende E-Mail importiert	Nein	Nein	Importieren	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		E-Mail	2	12	0,0
P554POEIN	PB	eingehende Post importiert	Nein	Nein	Importieren	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Post/Brief	2	12	0,0
P555MINTE	PB	Import Interne Dokumente	Nein	Nein	Importieren	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Intern	2	12	0,0
P555POAUS	PB	ausgehende Post importiert	Nein	Nein	Importieren	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Brief	Post/Brief	2	12	0,0
P556KPOAU	PB	Kinderpost/ APR importiert	Nein	Nein	Importieren	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Brief	Post/Brief	2	38	0,0
P557EINMSP	PB	Einmalsspende Katastrophenhilfe und anderes	Nein	Nein		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Telefon	10	25	0,0
P558FUHRUN	PB	Beuch - Führungszeugnis importiert	Nein	Nein	Importieren	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Post/Brief	2	11	0,0
P800TELPRO	PB	Telefonprotokoll für lange Gespräche	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Telefon	2	12	0,0
P905ZPKGEK	PB	Brief an Paten - gestohlene Post	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Brief	Post/Brief	2	12	0,0
P907BBANRU	PB	Einmalsspende Birthday Bounce Back	Nein	Nein		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Telefon	13	55	0,0
P908WBB	PB	Einmalsspende Weihnachts Bounce Back	Nein	Nein		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Telefon	13	55	0,0
P909WBB_UE	PB	Ueberweisungsträger bei WBB zurück gesandt	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Brief	Post/Brief	2	39	0,0
P915AMAZ_B	PB	Amazon Smile Keine VW Teilnahme	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Brief	Post/Brief	5	12	0,0
P915AMAZ_E	PB	World Vision - Ihre Anfrage zu Amazon Smile	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SMTP	E-Mail	5	12	0,0
P920GZAB-B	PB	Gaza Zwischenmeldung an Abwartter	Ja	Nein	Öffnen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Brief	Post/Brief	6	28	0,0

3. Bezeichnung ändern zu *Import WA*.

Partner Name:	Daniela Herweg	...	Aufgab
Aktivitätenart:	P800TELP	▼	Beteilig
Korrespondenzart:		▼	Textba
Kontaktweg:	Telefon	▼	Cc E-M
Kontaktbezug:	2	▼	Bcc E-M
Kontaktbezug Beschreibung:	Patenschaft (Kind)		Absenc
Betreff/Thema:	12	▼	Absenc
Betreff/Thema Beschreibung:	Verschiedenes / Sonstiges		Sprach
Aktivitäten Beschreibung:	Import WA		Datum
Zusatzbeschreibung 1:			Uhrzeit
Zusatzbeschreibung 2:			Sachbe

- Aktionscode **406809** eintragen (Aktionscode hatte sich geändert, dieser hier ist der aktuelle).
- Mit Klick auf *Dokument bearbeiten* Dokument öffnen und Inhalt löschen.
- Das *Snipping Tool* aufrufen (Startmenü öffnen und nach Snipp... suchen).
- Im *Snipping Tool* auf *Neu* klicken und WhatsApp-Verlauf ausschneiden.
- Im *Snipping Tool* den Screenshot mit *Strg.+c* kopieren und mit *Strg.+v* in das geöffnete Word-Dokument einfügen.



- Dokument schließen und Aktivität mit Klick auf *OK* hinterlegen.

## Was tun, wenn wir einen Fall nicht bearbeiten können?

- Aktuell gilt, in einem solchen Fall einen der in WhatsApp-Bearbeitung involvierten WV-Mitarbeiter (Volkhard, Daniela, Bettina oder Corinna) per Mail zu benachrichtigen.
- Später sollen für uns nicht-lösbare Fälle über das Setzen eines entsprechenden Tags an WV weitergeleitet werden.

- Alternativ besteht die Möglichkeit, das Gegenüber auf die reguläre Hotline zu verweisen wie auch bei schwierigeren Fällen auf die 2nd-Level-Hotline (+49 6172 763102).
- Bei technischen Notfällen oder wenn WV nicht erreichbar ist, Mail an

WhatsApp Messenger-20230130\_140250-Besprechungsaufzeich...



Seite zuletzt bearbeitet am 02.05.2023