



Psychologische Online-Beratung in
Echtzeit

Technische Einführung - Instahelp Online Praxis

Mai 2017

Inhalt

1.	Einleitung	1
	Herzlich Willkommen bei Instahelp!.....	1
	Leistungsangebot.....	1
	Technische Grundlagen zur Instahelp Online Praxis	2
	Datensicherheit	3
2.	Prozessablauf Beratung bei Instahelp	4
	Account erstellen für Online Praxis	4
	Beratungsablauf bei Instahelp	4
	Benachrichtigungen	5
	Status Ihrer Klienten.....	6
	Kommunikationsmöglichkeiten bei Instahelp	7
	Textchat	7
	Audio-Anruf und Video Anruf.....	8
	Notizen führen.....	9
	Abwesenheitsassistent aktivieren.....	10
3.	Kommunikation	12
4.	FAQ	13

* Aus Gründen der Lesbarkeit verzichten wir auf die Verwendung einer geschlechtsneutralen Formulierung und greifen abwechselnd auf maskuline und feminine grammatikalische Formen zurück. Das andere Geschlecht ist immer mit gemeint.

1. Einleitung

Herzlich Willkommen bei Instahelp!

Was ist die Instahelp Online Praxis?

Instahelp ist eine Plattform für psychologische Online-Beratung, welche das bestehende Beratungsangebot ergänzt und verbessert. Mit der Instahelp Online Praxis sollen die psychologische Face2Face-Beratung und Therapie nahtlos mit digitaler Beratung kombiniert werden. Nutzen Sie die Technologie von Instahelp, um Ihre Klienten flexibel im Hinblick auf Zeit und Ort zu beraten. In diesem Handbuch erhalten Sie einen Überblick über die technische Funktionalität von Instahelp. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an unser Support-Team unter support@instahelp.me.

Leistungsangebot

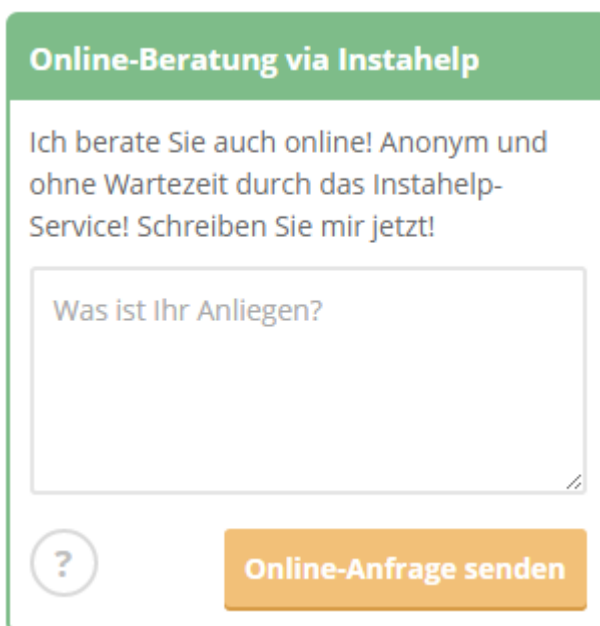
Mit Einstieg als Berater der Instahelp Online Praxis erhalten Sie das folgende Leistungsangebot

1) Instahelp Profil im Instahelp Psychologen Verzeichnis

Sie erhalten ein Online Psychologen Profil auf Instahelp, welches in der Google Suchmaschine in den Top Suchergebnissen angezeigt wird. Dies trifft zu sofern Sie einen der folgenden Berufstitel für Sie angeben können: Klinischer Psychologe, Gesundheitspsychologe oder Psychologischer Psychotherapeut.

2) Instahelp Widget auf Ihrer Webseite

Sie erhalten die Möglichkeit ein vorgefertigtes Widget auf Ihrer Webseite anzubieten, welches Ihre Besucher in eine Online Beratung bei Ihnen verhilft. Bitte fragen Sie den Instahelp Support (support@instahelp.me) um eine Anleitung zur Einbindung des Widgets.



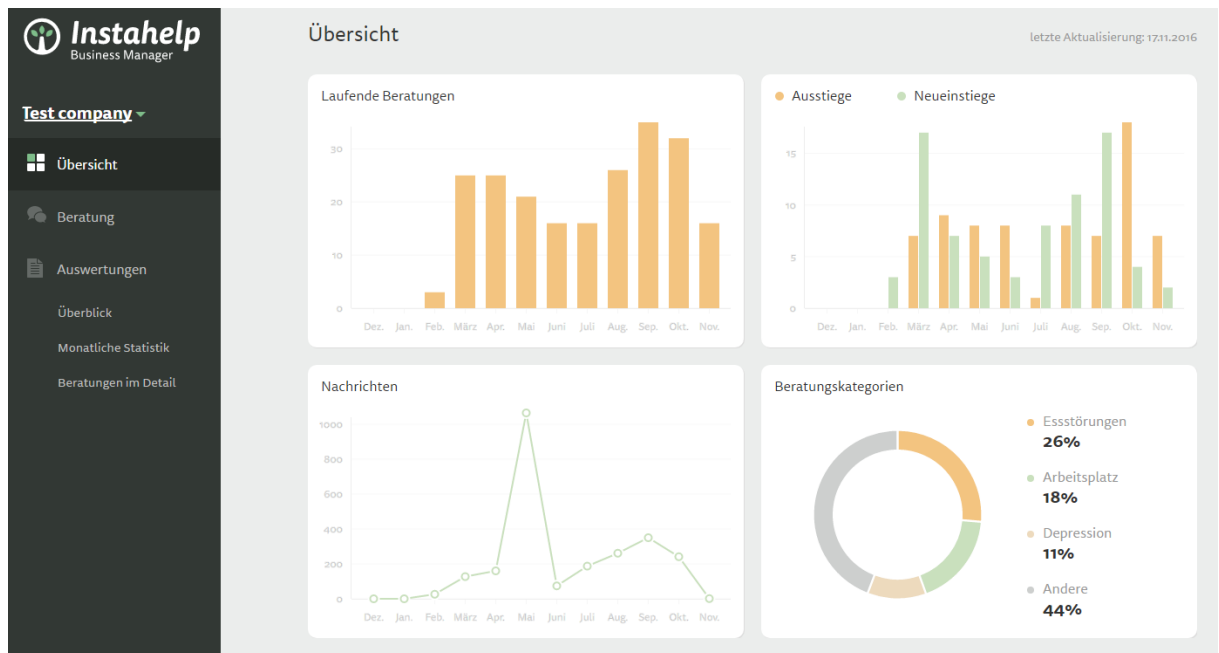
The image shows a screenshot of a web widget for online counseling. It has a green header with the text "Online-Beratung via Instahelp". Below the header, there is a message: "Ich berate Sie auch online! Anonym und ohne Wartezeit durch das Instahelp-Service! Schreiben Sie mir jetzt!". Underneath this message is a large text input field with the placeholder text "Was ist Ihr Anliegen?". At the bottom left of the widget is a circular icon containing a question mark. At the bottom right is an orange button with the text "Online-Anfrage senden".

3) Instahelp Anwendungen

Sie erhalten Anwendungen für Ihren Computer, Smartphone und Tablet um jederzeit ohne Hindernisse mit Ihren Klienten zu schreiben und Ihre Nachrichten zu lesen.

4) Instahelp Business Manager

Mit dem Instahelp Business Manager erhalten Sie eine professionelle Übersicht über Ihre Beratungen und interessante Statistiken. Wenn Sie Interesse an dem Business Manager haben, dann sehen Sie sich bitte das Handbuch zum Business Manager an (verlinkt im Mobilize unter dem Menüpunkt „Dateien“).



Technische Grundlagen zur Instahelp Online Praxis

Mit Hilfe der Instahelp Online Praxis erhalten Sie moderne Anwendungen, die Ihnen die digitale Kommunikation mit Ihren Klienten von allen Geräten (PCs, Smartphones, Tablets) ermöglicht. Die Kommunikation erfolgt über Textchat, Audio-Gesprächen über Ihre Datenverbindung oder Video-Gesprächen. Mit Ausnahme der Audio- und Video Gespräche werden alle kommunizierten Inhalte digital aufgezeichnet und in der privaten Instahelp Cloud dauerhaft gespeichert. Dieser private zentrale Speicher im Internet ermöglicht Ihnen jederzeit von überall aus den vollständigen Zugriff auf alle Inhalte die mit dem Klienten geführt wurden. Die technologische Umsetzung erfolgte in Zusammenarbeit mit IT Security Experten und führte zu einer der modernsten umgesetzten Sicherheitsmechanismen.

Zugriff auf Ihre Inhalte erhalten Sie über die folgenden Anwendungen:

- **Internet Browser via <https://web.instahelp.me>**
Alle aktuellen Internet Browser können über jeden PC, Mac, Tablet oder Smartphone auf die Web-Anwendung zugreifen.
Aktuelle Internet Browser: Google Chrome, Firefox, Safari, Microsoft Edge, Opera
- **Apps für Smartphone und Tablet**
Es gibt eigene Apps für Android und iOS Smartphones und Tablets, die Ihnen sofort Benachrichtigungen bei Eingang neuer Antworten von Klienten anzeigt.

Datensicherheit

Die Daten der Klienten und alle geschriebenen und empfangenen Nachrichten werden in einem Speicher im Internet (= Cloud) abgelegt. Somit können Sie jederzeit von überall aus auf Ihre Daten zugreifen.

Um die Datensicherheit zu gewährleisten, verschlüsseln wir alle Informationen (Passwörter, geschriebene/empfangene Nachrichten) mit einem geheimen Schlüssel, den nur Sie und der Klient zur Verfügung haben. Somit können die Daten von niemandem gelesen werden, außer den Inhabern der Schlüssel. Würde der Speicher im Internet (die Cloud) von einem Hacker gestohlen werden, könnte er mit den Daten nichts anfangen, da sie im wahrsten Sinne des Wortes ein "Buchstabensalat" darstellen. Damit Sie sich den Schlüssel nicht merken müssen, generieren wir den Schlüssel aus Ihrem Passwort, das wiederum nur Sie kennen. Das Passwort wird auch nicht auf unserem Server gespeichert. Daher verwenden Sie bitte keine einfachen Passwörter. Achtung: Sollten Sie Ihr Passwort vergessen, können Sie zwar ein neues Passwort anfordern, verlieren jedoch die Schlüssel zu den bisherigen Nachrichten Ihrer Klienten. Sie können die Nachrichten des Klienten erst wieder lesen, wenn dieser erneut online kommt und Ihnen somit wieder eine Freigabe für den Chat erteilt.

MODERNSTE SICHERHEITSSTANDARDS

durch Ende-zu-Ende Verschlüsselung (E2EE)



Sender und Empfänger teilen sich einen geheimen Raumschlüssel

Nachrichten werden beim Sender verschlüsselt und beim Empfänger entschlüsselt; Auch die Übertragung der Nachrichten selbst erfolgt verschlüsselt

Nachrichten werden verschlüsselt am Instahelp Server gespeichert

Verschlüsselte Nachrichten werden ohne dazugehörigen Schlüssel am Server gespeichert; Sowohl der Schlüssel als auch das Passwort sind nur lokal beim Sender bzw. Empfänger verfügbar

Verschlüsselung verhindert unerlaubte Zugriffe auf Nachrichten

Inhalte der verschlüsselten Nachrichten sind bei unautorisiertem Zugriff auf den Server nicht lesbar; Nachrichteninhalte (Klartext) werden nur beim Sender bzw. Empfänger angezeigt

2. Prozessablauf Beratung bei Instahelp

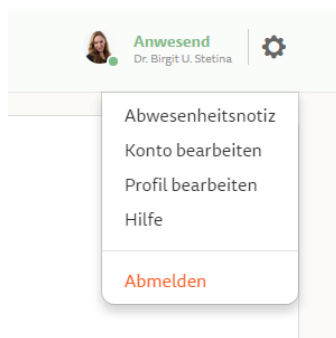
In Kapitel 2 erhalten Sie Informationen über die technischen und organisatorischen Abläufe bei der Instahelp Online Praxis. Sie erfahren, wie Sie einen Klienten zur Online-Beratung hinzufügen und welche Funktionen Sie für Ihre Beratung nutzen können.

Account erstellen für Online Praxis

1. Profil anlegen

Im ersten Schritt legen Sie bitte Ihr Berater Profil an, welches in der Web Applikation Ihrer Klienten angezeigt wird.

Für das Anlegen/Anpassen Ihres Profils klicken Sie bitte in Ihrem rechten oberen Bereich auf das *“Einstellungen”*-Icon und anschließend auf *“Profil bearbeiten”*.



Bitte folgen Sie den Anweisungen und füllen Sie Ihre Daten vollständig aus. Sobald Sie Ihr Profil fertig ausgefüllt haben, können Sie bereits Ihren ersten Klienten kostenlos einladen.

Sofern Sie beim Ausfüllen Ihres Profils einen der folgenden Berufstitel angeben, können Sie sich kostenlos für das Instahelp Psychologen Verzeichnis freischalten lassen. Sie erhalten somit ein öffentliches Profil im Psychologen Verzeichnis und können über dieses neue Klienten generieren.

- Klinischer Psychologe
- Gesundheitspsychologe
- Psychologischer Psychotherapeut

Beratungsablauf bei Instahelp

Klienten zur Online Beratung hinzufügen

Direktes Hinzufügen per E-Mail Adresse

Laden Sie neue Klienten direkt über die E-Mail-Adresse des Klienten ein. Sie können kostenlos einen ersten Klienten per E-Mail einladen und ausgiebig die Instahelp Anwendung vor dem Erwerb der Lizenz testen.

Anwendungsbeispiel: Ein Klient ist bei Ihnen gerade in der Face2Face-Beratung und Sie möchten die Beratung online ergänzend einsetzen.

Schritt für Schritt Anleitung:

- 1) Öffnen Sie Instahelp und loggen Sie sich ein
- 2) Klicken Sie auf der Hauptseite auf „Kostenlos 1. Klienten einladen“ oder auf „Einstellungen“ -> „Klienten einladen“

Instahelp Online-Praxis
| Online-Praxis nicht aktiviert

Nutzen Sie die Instahelp Online-Praxis für die Beratung Ihrer eigenen Klienten. Testen Sie die Online-Beratung mit Ihrem ersten Klienten.

Kostenlos 1. Klienten einladen

- 3) Geben Sie die E-Mail Adresse des Klienten und dazu einen optionalen Begrüßungstext ein
- 4) Klicken Sie den Button „Einladung senden“

Nun erhält Ihr Klient ein E-Mail mit einer Einladung zur Online-Beratung von Instahelp. Der Klient muss nur im E-Mail auf „Beratung aktivieren“ drücken, um den virtuellen Beratungsraum Ihrer Online Praxis zu öffnen. Nachdem der Klient ein neues Passwort eingegeben hat, kann er Ihnen Nachrichten schreiben. Der Klient muss für die Online-Beratung keine Kosten zahlen, da Sie persönlich für eine etwaige Abrechnung verantwortlich sind.

Weitere Klienten zu Ihrer Beratung hinzufügen

Nachdem Sie Ihren ersten Klienten zur Online-Beratung hinzugefügt haben, erhalten Sie die Möglichkeit zur „Aktivierung“ der Online-Praxis und somit zur unbeschränkten Nutzung. Mit der aktivierten Online-Praxis können Sie jederzeit unlimitiert neue Klienten hinzufügen.

Instahelp Online-Praxis
| Kennenlernangebot aktiviert (kostenlose Beratung eines Klienten)

Nutzen Sie die Instahelp Online-Praxis für die Beratung Ihrer eigenen Klienten. Testen Sie die Online-Beratung mit Ihrem ersten Klienten.

Online-Praxis aktivieren Nutzungsstatistiken ansehen

Wie funktioniert die Bezahlung?

Aktuell wird die Online-Bezahlung für eigenen Klienten noch nicht angeboten. Sie können selbst entscheiden, wie viel Sie für die zusätzliche Online-Beratung verlangen und wie Sie die Kosten vom Klienten einfordern. Die Funktion zur Online-Bezahlung direkt über Instahelp ist jedoch schon in Planung.

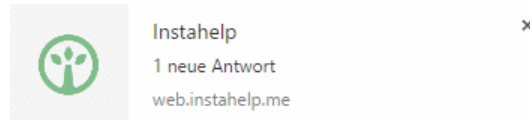
Benachrichtigungen

Instahelp informiert Sie über jegliche für Sie relevante Neuigkeit. Es gibt 3 verschiedene Arten von Benachrichtigungen, die Sie nutzen können:

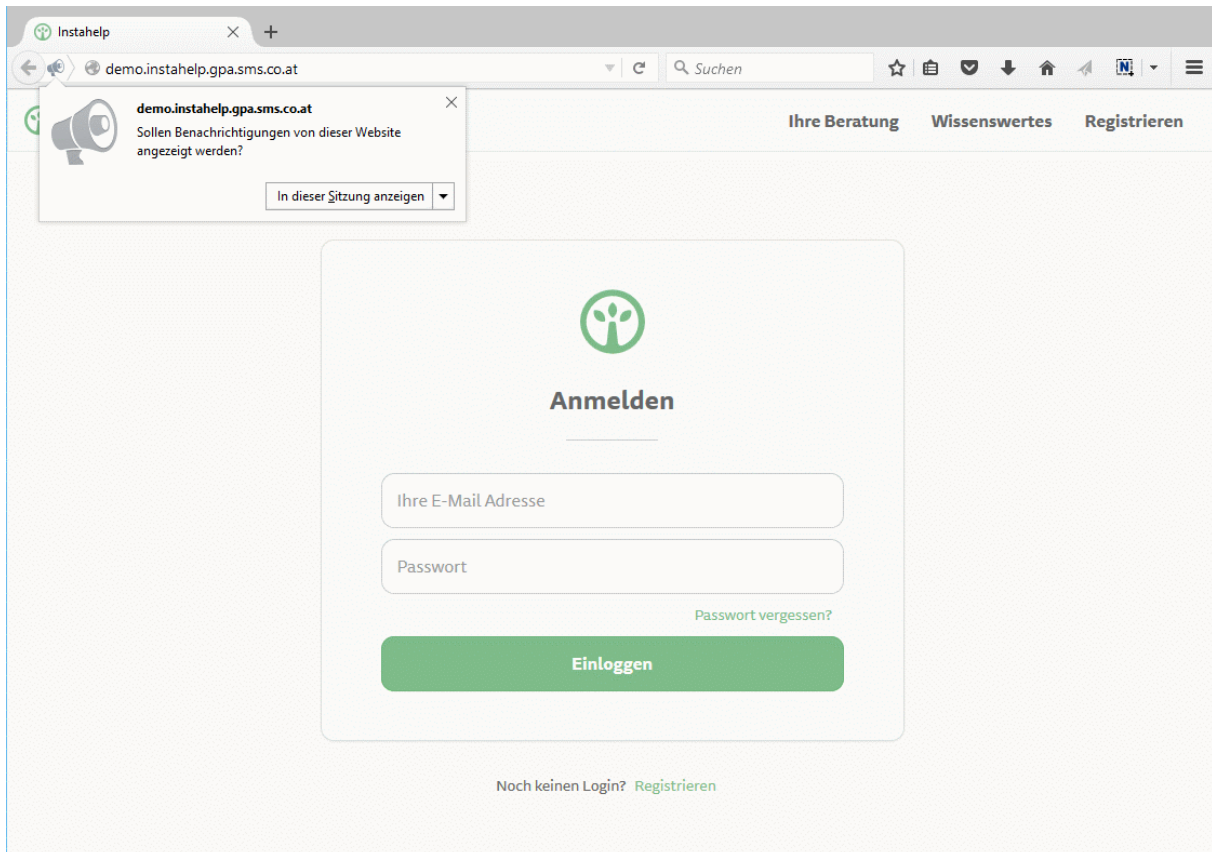
Browser-Benachrichtigung

Bei modernen Internet-Browsern können Benachrichtigungen auf Ihrem Computer angezeigt werden. Sobald Sie Instahelp im Browser geöffnet haben, bekommen Sie auf Ihrem Computer eine Benachrichtigung angezeigt. Diese Benachrichtigung wird unabhängig davon, ob der Browser gerade sichtbar ist oder minimiert ist (siehe Bild oben), angezeigt.

Die Internet-Browser Firefox, Google Chrome und Opera unterstützen diese Benachrichtigungen.



Damit Instahelp Ihnen Benachrichtigungen anzeigen kann, müssen Sie diese im Internet-Browser erlauben. Wenn Sie die Instahelp Login-Seite zum ersten Mal aufrufen, wird die Erlaubnisanfrage Ihres Browsers angezeigt. Auf dem nachfolgenden Screenshot sehen Sie links oben eine solche Erlaubnisanfrage.



E-Mail-Benachrichtigung

Wenn Sie eine neue Nachricht nicht innerhalb von 10 Minuten lesen, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung. Damit sie nicht mit unnötig vielen E-Mails belastet werden, schicken wir Ihnen nur ein E-Mail pro Tag.

App am Smartphone oder Tablet

Wenn Sie die Instahelp App auf Ihrem iPhone, iPad, Android Smartphone oder Android Tablet installiert haben, bekommen Sie eine Benachrichtigung für jede neue eingehende Nachricht.

iPhone: <https://itunes.apple.com/at/app/ih-psychologen-login/id1053827712?mt=8>

Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=me.instahelp.legacy>

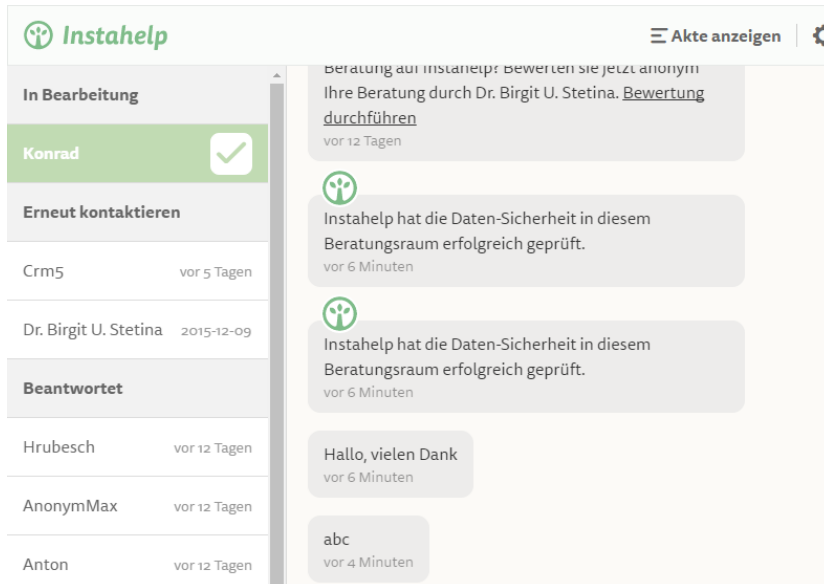
Status Ihrer Klienten

Ihre Klienten werden Ihnen übersichtlich in unterschiedlichen Status angezeigt und helfen Ihnen die Übersicht zu wahren.

In Bearbeitung

Alle Ihnen zugewiesenen Klienten, die auf eine Antwort von Ihnen warten, scheinen in der Kategorie "In Bearbeitung" auf. Nachdem Sie eine Antwort an den Klienten geschrieben haben, bleibt der Klient weiterhin in dieser Kategorie.

Wenn Sie die Anfragen des Klienten ausreichend beantwortet haben, können Sie den Klienten mit einem Klick auf das „Häkchen“ in die Kategorie "Beantwortet" verschieben.



The screenshot shows the Instahelp interface. On the left, there is a sidebar with a list of clients under the heading "In Bearbeitung". The client "Konrad" is highlighted with a green bar and a checkmark icon. Below it, there is a section "Erneut kontaktieren" with a list of clients: "Crm5" (vor 5 Tagen), "Dr. Birgit U. Stetina" (2015-12-09), and "Beantwortet" with "Hrubesch" (vor 12 Tagen), "AnonymMax" (vor 12 Tagen), and "Anton" (vor 12 Tagen). On the right, a chat window is open for "Konrad". It contains several messages: a request for a rating from Dr. Birgit U. Stetina (vor 12 Tagen), a confirmation message from Instahelp about data security (vor 6 Minuten), a thank you message "Hallo, vielen Dank" (vor 6 Minuten), and a message "abc" (vor 4 Minuten). At the top right of the chat window, there are options "Akte anzeigen" and a gear icon.

Erneut kontaktieren

Das Instahelp System erinnert Sie automatisch daran, einen Klienten erneut zu kontaktieren, wenn dieser länger als 6 Tage nichts mehr geschrieben hat. Durch Ihre neuerliche Nachricht, erhält der Klient abermals eine E-Mail Benachrichtigung und antwortet Ihnen hoffentlich wieder. Nachdem Sie auf das „Häkchen“ gedrückt haben, wird der Klient in die Kategorie „Beantwortet“ verschoben. Sollte der Klient nicht mehr antworten, verbleibt dieser in der Kategorie „Beantwortet“.

Beantwortet

Die Anfragen von Klienten, die in der Kategorie "Beantwortet" aufscheinen, wurden von Ihnen beantwortet und Sie warten nun wieder auf eine Antwort vom Klienten. Sie können jederzeit den Chat mit dem Klienten in der Kategorie „Beantwortet“ anklicken, um eine weitere Nachricht zu schreiben.

Schreibt der Klient eine Antwort, wird der Chat des Klienten automatisch wieder in die Kategorie "in Bearbeitung" verschoben und Sie erhalten eine Benachrichtigung.

Archiv

Wenn ein Klient im Chat länger als 1 Monat Ihnen keine Nachricht mehr geschrieben hat, dann wird er in der Kategorie „Archiv“ angezeigt. Diese Kategorie wird als unterste Kategorie angezeigt. Sie können jederzeit einen Klienten im Archiv öffnen und auch anschreiben. Sobald ein Klient antwortet – der sich im Archiv befindet – wird dieser in die Kategorie „In Bearbeitung“ verschoben.

Kommunikationsmöglichkeiten bei Instahelp

Textchat

Sie können mit Ihren Klienten per Textchat kommunizieren, indem Sie ihm eine Nachricht schreiben. Der Klient bekommt die Information über eine neue Nachricht per Benachrichtigung in seine App (Android, iOS) oder per E-Mail zugestellt.

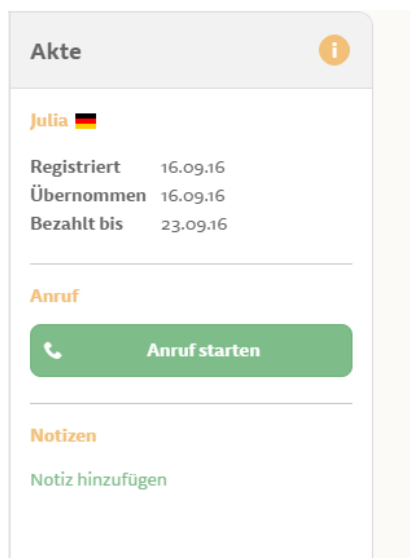
Ist der Kunde live im Instahelp Chat verbunden, dann sieht er auch eine „Schreib-Benachrichtigung“ von Ihnen und kann somit auf eine neue Nachricht von Ihnen warten. Auch Sie bekommen eine „Schreib-Benachrichtigung“ angezeigt, wenn der Klient gerade eine Nachricht verfasst.



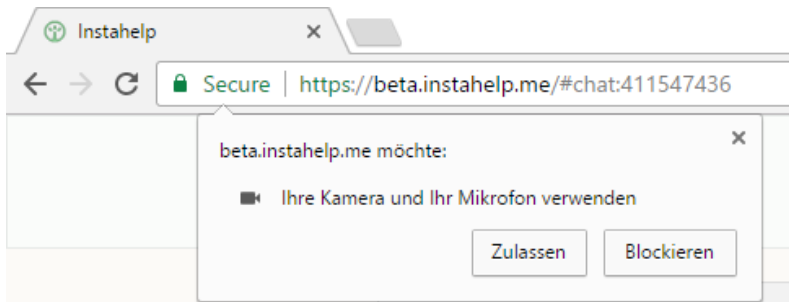
Audio-Anruf und Video Anruf

Instahelp bietet Ihnen die Möglichkeit mit Ihren Klienten direkt über Ihren Computer oder Smartphone zu telefonieren. Der Anruf erfolgt über das Mikrofon und optional über die Kamera Ihres Computers oder Smartphones, ohne jegliche Zusatzinstallation von weiterer Software. Bei einem Anruf wird eine Datenverbindung zwischen Ihrer Instahelp Anwendung und der Instahelp Anwendung des Klienten hergestellt. Beim Start eines Anrufs können Sie entscheiden, ob nur Ton oder auch Video übertragen werden soll. Selbes gilt für den Klienten, der unabhängig von Ihrer gewählten Kommunikation (Ton / Video), selbst das Video ein oder auch ausgeschaltet lassen kann.

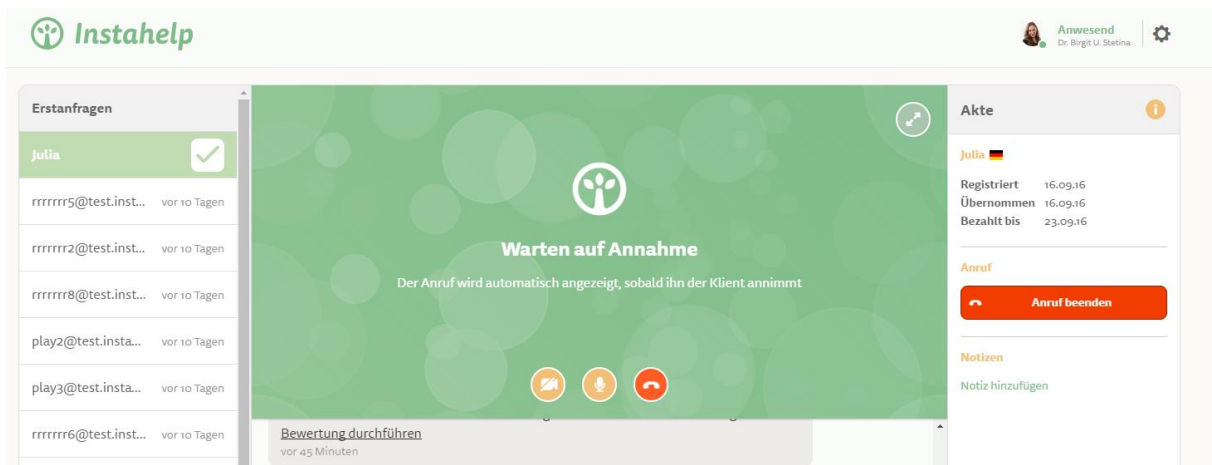
Anrufe können nur von Ihnen als Berater gestartet werden und nicht vom Klienten aus initiiert werden. Um einen Anruf zu starten, öffnen Sie die Akte des Klienten und klicken Sie auf „Anruf starten“.



Nachdem Sie einen „Anruf gestartet“ haben, müssen Sie zunächst noch die Erlaubnis für den Zugriff auf Mikrofon und Kamera erlauben. Anrufe werden direkt im Browser unterstützt und bedürfen keiner Installation von weiterer Software.

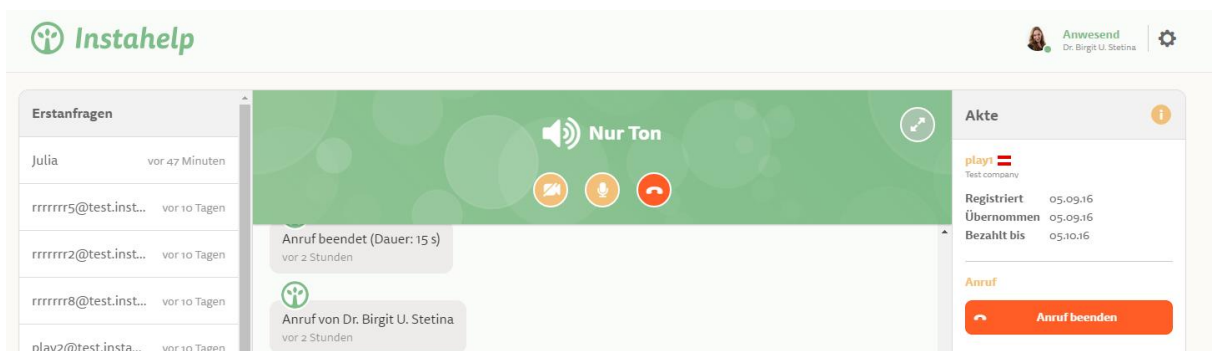


Sobald Sie den Zugriff erlaubt haben, wird die Video Anfrage an den Klienten gestartet.



Der Klient erhält nun eine Benachrichtigung, dass ein neuer Anruf bei Ihm eingeht. Wenn der Klient weder die Android oder iPhone App verwendet und auch nicht eingeloggt ist in der Webapp, erhält er nur eine E-Mail Benachrichtigung und wird somit nicht schnell genug reagieren. Versuchen Sie daher vor einem Anruf immer über den Textchat Kontakt mit dem Klienten aufzunehmen.

Nimmt der Klient den Anruf an, startet das Gespräch standardmäßig mit Ton auf beiden Seiten.




Notizen führen

Bei jedem Klienten können Sie Notizen führen, die auch mit der „Ende-zu-Ende“ Verschlüsselung gespeichert sind und somit nur für Sie lesbar sind. Diese Notizen sind für den Klienten nicht einsehbar und stehen nur Ihnen zur Verfügung.

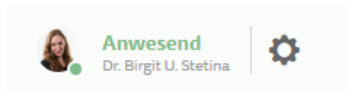
Das Notizfeld soll Ihnen helfen, die Akte des Klienten zu dokumentieren und somit als offizielle Dokumentation zu führen.

Es wurde hierfür ein Notizfeld hinzugefügt, das keinerlei Längenbeschränkung hat. Es wird empfohlen die aktuellsten Notizen immer oben im Eingabefeld hinzuzufügen, sodass eine ähnliche Dokumentation entsteht, wie hier im nachfolgenden Beispiel.



Abwesenheitsassistent aktivieren

Rechts oben können Sie immer Ihren aktuellen Status einsehen. Die Anzeige des Status „Anwesend“ gilt nur für Sie und wird dem Klienten nicht angezeigt.



Wenn Sie für längere Zeit eine Abwesenheit planen, dann können Sie den Instahelp Abwesenheitsassistenten verwenden. Ähnlich wie bei „Gmail“ können Sie eine automatische Abwesenheitsnachricht hinterlegen, die jeder Klient angezeigt bekommt, wenn er Ihnen eine Nachricht sendet.

Sie können den Abwesenheitsassistenten aktivieren, indem Sie auf den „Anwesend“ Status drücken oder im Menü rechts oben auf „Abwesenheitsnotiz“ klicken. Es öffnet sich ein Dialog, wo Sie nähere Details festlegen können. Das Feld „Nächster Online-Termin“ definiert ein Datum, an welchem der Abwesenheitsassistent automatisch wieder deaktiviert wird. Sie können das definierte Datum auch automatisch in Ihrer Abwesenheitsnotiz integrieren, indem Sie den Text {Date} einfügen.

Abwesenheitsnotiz einrichten

Abwesenheitsnotiz aktivieren

NÄCHSTER ONLINE-TERMIN

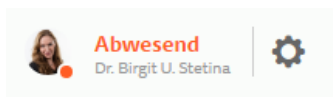
30.09.16 13:01

NACHRICHT

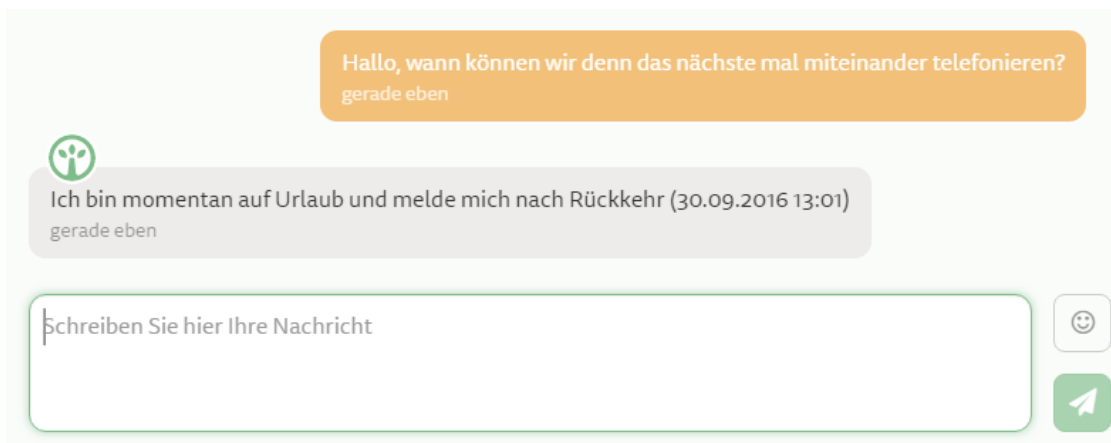
Ich bin momentan auf Urlaub und melde mich nach Rückkehr {{Date}}

Speichern

Nach Aktivierung des Abwesenheitsassistenten sehen sie rechts oben den Status „Abwesend“.



Schreibt Ihnen nun ein Klient eine Nachricht, erhält dieser Ihre Abwesenheitsnotiz. Sie können im „Abwesend“ Status sich weiterhin sich einloggen, Nachrichten lesen und auch zurückschreiben.



Sie haben nun einen ersten Einblick in das System erhalten. Haben Sie weitere technische Fragen, wenden Sie sich bitte an den Instahelp Support.

3. Kommunikation

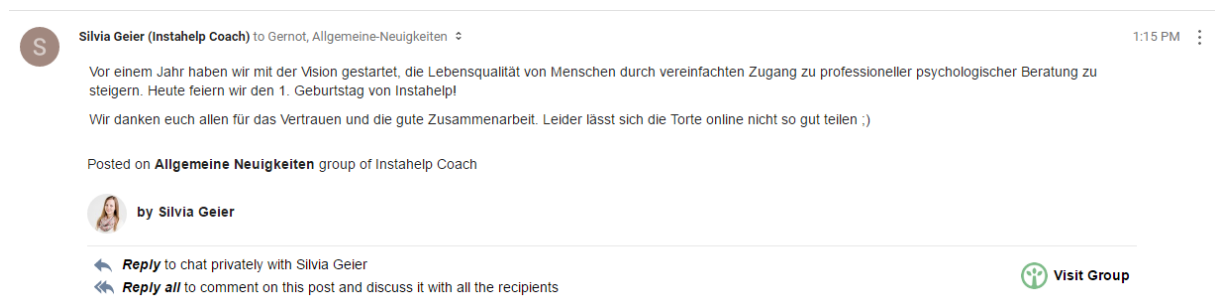
Ein wichtiger Erfolgsfaktor der Instahelp Online Praxis ist eine funktionierende Kommunikation. Stellen Sie uns Ihre Fragen, holen Sie Meinungen von anderen Nutzern der Online Praxis ein oder geben Sie uns wertvolles Feedback zum Produkt.

Auch wir möchten Ihnen Produkt-Neuerungen vorstellen und vor allem Ihr Feedback zu Änderungen einholen.

Hierfür verwenden wir die Kommunikationsplattform „Mobilize“. Der Vorteil dieser Kommunikationsplattform ist, dass Sie alle neuen Nachrichten automatisch per E-Mail erhalten und auch per E-Mail antworten können.

Beispiel:

Unsere Marketing Managerin Silvia Geier erstellt auf Mobilize eine neue Nachricht. Alle registrierten Personen erhalten nun eine E-Mail in der folgenden Form.



The screenshot shows a message from Silvia Geier (Instahelp Coach) to Gernot, Allgemeine-Neuigkeiten. The message text is: "Vor einem Jahr haben wir mit der Vision gestartet, die Lebensqualität von Menschen durch vereinfachten Zugang zu professioneller psychologischer Beratung zu steigern. Heute feiern wir den 1. Geburtstag von Instahelp! Wir danken euch allen für das Vertrauen und die gute Zusammenarbeit. Leider lässt sich die Torte online nicht so gut teilen :)" It also includes a "Reply" section with options to reply privately or to all recipients, and a "Visit Group" button.

Am Ende jeder E-Mail Nachricht sehen die Möglichkeiten um direkt per E-Mail zu antworten. Sie können entweder direkt an Silvia Geier antworten, oder eine Antwort verfassen die für alle sichtbar ist.

Darüberhinaus können Sie sich jederzeit bei Mobilize einloggen und alle bisherigen Nachrichten nachlesen. Hierfür öffnen Sie bitte folgenden Link:

<https://instahelp-online-praxis.mobilize.io>

Registrierung im Mobilize der Instahelp Online Praxis

Öffnen Sie bitte nachfolgenden Link und füllen Sie das Registrierungsformular aus. Anschließend werden Sie manuell vom Instahelp Team freigeschalten.

<https://instahelp-online-praxis.mobilize.io/registrations/groups/8678>

Direkte Kommunikation

Wenn Sie Fragen haben, die nicht für alle bestimmt sind, können Sie auch eine direkte Kommunikation starten. Klicken Sie auf das Mitgliederverzeichnis und wählen Sie entweder Frau „Geier Silvia“ oder Herr „Reiber Gernot“ aus und schreiben Sie eine Nachricht.

Andernfalls können Sie auch direkt eine E-Mail Nachricht an support@instahelp.me senden und sie erhalten in der Regel innerhalb von 24h an Werktagen eine Antwort.

4. FAQ

Wohin kann ich mich wenden, wenn ich eine dringende Frage zu Instahelp habe?

Bei dringenden Fragen (Fragen zu Abbruch, Bezahlung, Arbeitsaufwand etc) können Sie sich per E-Mail an den Instahelp Support wenden: support@instahelp.me

Was passiert mit den Daten (zur Person, Bezahlung, Chats usw.) nachdem eine Beratung beendet wurde?

Auch wenn der Klient seinen Account löscht, bleiben die Akte, der Chatverlauf, die Stammdaten und die Notizen für zumindest 10 Jahre erhalten.

Was passiert, wenn ein Klient eine Beratung in Anspruch genommen hat und diese z.B. nach einem halben Jahr weiterführen möchte bzw. eine erneute Beratung erwünscht?

Der Klient bleibt auch nach Ablauf der Beratung bei Ihnen und kann somit jederzeit den Chat mit Ihnen fortsetzen.