

## assisto Web – Leistungsbeschreibung

[www.assisto-web.de](http://www.assisto-web.de)

Leistungsumfang	
<b>Art der Anwendung</b>	Webbasierte Systemlösung zur sicheren Onlineberatung
<b>Konzept</b>	<p>assisto Web ist eine Systemlösung zur Onlineberatung von Klienten*innen über eine Webseite. Dabei unterscheiden wir zwischen dem Frontend (Zugang für Klient*innen) und Backend (Oberfläche für Beratende). Wir garantieren die Einhaltung der EU-Datenschutz-Grundverordnung.</p> <p>Die Beratungsmodule basieren auf dem Framework assisto und werden im Lizenzverfahren vertrieben. assisto wird von uns permanent weiterentwickelt und jeder Kunde profitiert durch regelmäßige Updates.</p> <p>Die entstehenden Kosten sind abhängig von dem gewünschten Leistungsumfang:</p> <p><b>assisto Web basic</b></p> <p>Erfüllt alle Kriterien an eine sichere Onlineberatung und ermöglicht den schnellen und kostengünstigen Einstieg. Die Gestaltungsmöglichkeiten sind beschränkt. Der Fokus in der Beratung liegt auf sicherer Webmail-Beratung und einem komfortablen Terminbuchungssystem über die Beratungskanäle Telefon, vor Ort, Text- und Videochat.</p> <p><b>assisto Web project</b></p> <p>Ermöglicht die Umsetzung von komplexen Onlineberatungs-Projekten für einzelne Beratungsstellen oder auch einem Verbund von mehreren Beratungsstellen. Sowohl der hohe gestalterische Individualisierungsgrad als auch die Erweiterungsmöglichkeiten setzen möglichen Projektvorstellungen kaum Grenzen.</p> <p><b>Weitere Produkte aus assisto</b></p> <p>Neben der virtuellen Beratungsstelle ist auch die Umsetzung einer App (<a href="http://www.assisto-messenger.de">www.assisto-messenger.de</a>) für Beratung von Einzelpersonen oder die Betreuung von Gruppen z.B. digitale Selbsthilfegruppen (<a href="http://www.assisto-groups.de">www.assisto-groups.de</a>) möglich.</p>
<b>Eingesetzte Technologien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• assisto Framework</li> <li>• TYPO3</li> <li>• HTML/HTML5</li> <li>• JavaScript</li> </ul>
<b>Sicherheit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hosting durch zone35 GmbH &amp; Co. KG</li> <li>• Datenübertragung TLS-verschlüsselt</li> <li>• Berücksichtigung der gängigen Standards zum Datenschutz (DSGVO)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hosting in 27001 zertifiziertem Rechenzentrum</li> </ul>
<b>Design</b>	Das Design orientiert sich maßgeblich an den vorliegenden Designrichtlinien unserer Standardsoftware assisto und ist responsive. Das Corporate Design der Kund*innen wird übernommen.
<b>assisto Web basic</b>	
<b>Umsetzungszeitraum</b>	Umsetzung innerhalb von 6 bis 8 Wochen nach Beauftragung.
<b>Funktionsumfang für Klient*innen (Frontend)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sofortchat für anonyme Anfragen</li> <li>• Registrierungsverfahren mittels Benutzername und Passwort</li> <li>• Erfassung von Stammdaten bei der Registrierung</li> <li>• Mailberatung per Webmail</li> <li>• Terminbuchung über Kalender</li> <li>• Dokumentenübertragung</li> <li>• Verwaltung des Accounts (Passwort vergessen, Passwort ändern, Account löschen, personenbezogene Daten aktualisieren)</li> <li>• Benachrichtigungsservice für die Module</li> </ul> <p><b>Sofortchatmodul</b></p> <p>Ermöglicht es anonyme Anfragen per Textchat ohne vorherige Registrierung zu stellen. Berater*innen, die online sind werden vorrangig ausgewiesen oder es kann über die Teamliste jeder verfügbare Beratende kontaktiert werden.</p> <p>Folgende Möglichkeiten bestehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anonyme Kontaktaufnahme per Textchat</li> <li>• Vorrangige Ausweisung von Beratenden, die online sind</li> <li>• Ausweisung des gesamten Teams in einer Listenansicht</li> <li>• Dokumentenübertragung im Chat</li> <li>• Automatische Antworten</li> </ul> <p><b>Registrierungsmodul</b></p> <p>Generiert einen personalisierten Account für Klient*innen und ermöglicht Folgekontakte in einer geschützten Umgebung.</p> <p>Folgende Konfigurationsmöglichkeiten bestehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmeldeverfahren: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pflichtfeld Benutzername</li> <li>○ Pflichtfeld Passwort</li> <li>○ Optional E-Mail-Adresse</li> </ul> </li> <li>• Registrierungsdaten: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Standardfelder (Bundesland, Geschlecht, Alter, Umfeld, Wohnsituation, Bildung, Erstberatung, Lebensform)</li> </ul> </li> <li>• Monitoringdaten (Dokumentation): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Standardfelder (Beratungsart, Beratungsdauer, Beratungsanlass, Betreff, Bundesland, Geschlecht, Alter,</li> </ul> </li> </ul>

	<p>Umfeld, Wohnsituation, Bildung, Erstberatung, Lebensform, Herkunftsland, Notizen)</p> <p><b>Mailberatungsmodul</b></p> <p>Ermöglicht die sichere Beratung mittels webbasierter Mailberatung. Mailanfragen werden direkt einem passenden Beratenden zugewiesen.</p> <p>Folgende Funktionen stehen Klient*innen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stellen einer Anfrage</li> <li>• Antwort lesen</li> <li>• Entwurf speichern</li> <li>• Benachrichtigung bei Antwort</li> </ul> <p><b>Terminbuchungsmodul</b></p> <p>Weist Termine nach vorgegebenen Kriterien (Datum, Uhrzeit, Dauer, Beratenden und Kommunikationskanal) aus, die von Klienten*innen im Frontend gebucht werden können.</p> <p>Folgende Funktionen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzeige eines Kalendermoduls mit Monatsansicht</li> <li>• Anzeige der buchbaren Termine in einer Listenansicht</li> <li>• Auswahl des Kommunikationskanals</li> <li>• Buchung des Termins in Verbindung mit Registrierung oder Login (bei bestehendem Account)</li> <li>• Abfrage des Anlasses für den Termin</li> <li>• Benachrichtigung bei Terminbuchung oder Aktualisierung</li> <li>• Anbindung folgender Kommunikationskanäle: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Chatberatung: individueller Textchat je Beratenden</li> <li>○ Videochatberatung: browserbasierter Videochat für bis zu 4 Teilnehmer inkl. Textchat, Melden-Funktion, Teilen-Funktion und Screen-Sharing</li> <li>○ Telefon: Hinterlegung einer Rufnummer je Beratenden oder Abfrage der Nummer der Klient*innen</li> <li>○ Vor Ort: Hinterlegung einer Adresse je Beratenden</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Funktionsumfang für Beratende (Backend)</b></p>	<p>Für die Beratenden steht eine eigene Oberfläche zur Verfügung. Das Backend ist online per individualisiertem Login für jeden Beratenden erreichbar.</p> <p>Folgende Funktionen stehen im Backend bereit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtekonzept (Admin/Berater) für schützenswerte Klienten*innen-Daten</li> <li>• Konfiguration der Einrichtung (Admin)</li> <li>• Verwaltung der Beratenden (Admin)</li> <li>• Verwaltung der Klient*innen (Admin)</li> <li>• Einstellung des eigenen Profils: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Personendaten (intern)</li> <li>○ Profildaten inkl. Profilbild (extern)</li> <li>○ Passwort</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messenger-Modul für die Chatberatung</li> <li>• Modul für die Mailberatung</li> <li>• Modul für die Terminverwaltung</li> <li>• Einsehen und Bearbeiten der Stammdaten der Klient*innen</li> <li>• Anlegen/Bearbeiten von Monitorings zur Dokumentation von Beratungen</li> <li>• Dokumentenübertragung für Beratende</li> <li>• Ressourcenmanagement für die Module</li> <li>• Statistik inkl. Auswertung der Monitorings per Export</li> </ul> <p><b>Webmail-Beratung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listenansicht der Mailanfragen inkl. Filterungsfunktion</li> <li>• Komfortable Bearbeitungsfunktion der Mailanfragen</li> <li>• Zugriff auf den gesamten Mail-Verlauf von Klienten*innen</li> <li>• Benachrichtigungsservice bei neuen Anfragen</li> </ul> <p><b>Messenger-Beratung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchführung von Einzelterminen via Textchat</li> <li>• Durchführung von Gruppenterminen via Textchat</li> <li>• Durchführung von Textchats im Team zwischen Beratenden</li> </ul> <p><b>Terminverwaltung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition unterschiedlicher Beratungsleistungen (Dauer und Kommunikationskanal (vor Ort, Telefon, Text- und Videochat))</li> <li>• Definition von individuellen Beratungszeiten</li> <li>• Definition von Urlaubszeiten, Schließtagen und Feiertagen</li> <li>• Listen-, Tages-, Wochen- und Monatsansicht</li> <li>• Anlegen von individuellen Terminen für registrierte Klient*innen</li> <li>• Durchführung von Videochats mit externen Diensten wie z. B. zoom oder dem Videochat von assisto (Zusatzkosten)</li> </ul> <p><b>Klienten*innen-Verwaltung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktivierung und Deaktivierung einzelner Klient*innen</li> <li>• Bearbeiten von Klienten*innen</li> <li>• Anlegen neuer Klient*innen</li> <li>• Einsicht in die Stammdaten von Klienten*innen</li> <li>• Dokumentation von Beratungen</li> <li>• Dokumentenablage für alle übersandten Dokumente der Klient*innen</li> <li>• Übergreifende Notizen zu Klienten*innen</li> <li>• Statistik zur Auswertung Beratungen inkl. Export</li> </ul>
<p><b>assisto Web project</b></p>	
<p><b>Umsetzungszeitraum</b></p>	<p>Umsetzung innerhalb von 8 bis 16 Wochen nach Beauftragung (abhängig vom individuellen Leistungsumfang).</p>

<b>Funktionsumfang</b>	Enthält alle Funktionen von assisto Web basic zzgl. individueller Erweiterungen wie z.B. grafische Anpassungen, Funktionserweiterungen, unterschiedliche Zielgruppeneinstiege, Verbundprojekte und vieles mehr.	
<b>Einmalige und laufende Kosten</b>		
<b>Einmalige Kosten</b>		
<b>assisto Web basic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einrichtung der virtuellen Beratungsstelle (Frontend)</li> <li>• Einrichtung der Beratungsoberfläche (Backend)</li> <li>• Einrichtung eines Administrator*innen-Accounts</li> <li>• Konfiguration der Felder für die Registrierung und das Monitoring (jeweils max. 5 Felder)</li> <li>• Anpassung von 2 Kernfarben</li> <li>• Integration eines Logos</li> <li>• Einrichtung einer Third-Level-Domain (xyz.assisto.online)</li> <li>• Titel und Beschreibung des Beratungsangebots</li> <li>• Einbindung eines Hintergrundbildes</li> <li>• Eigener FAQ-Bereich (ab Q4 2021)</li> <li>• Hinweis: Die technische Schulung zur Handhabung des Systems muss gesondert beauftragt werden.</li> </ul>	<b>1.500,00 Euro</b>
<b>assisto Web project</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einrichtung der virtuellen Beratungsstelle (Frontend)</li> <li>• Einrichtung der Beratungsoberfläche (Backend)</li> <li>• Einrichtung eines Administrator*innen-Accounts</li> <li>• Konfiguration der Felder für die Registrierung und das Monitoring (jeweils max. 5 Felder)</li> <li>• Anpassung von 2 Kernfarben</li> <li>• Integration eines Logos</li> <li>• Einrichtung einer Third-Level-Domain (xyz.assisto.online) oder einer individuellen Domain</li> <li>• Umsetzung individueller Elemente wie z. B. Kacheln, FAQ, Hintergrundbild, Adresssuche, Wissensbereich, Newsbereich und vieles mehr</li> <li>• Barrierefreie Umsetzung nach WCAG 2.1 (ab Q4 2021)</li> <li>• Hinweis: Die technische Schulung zur Handhabung des Systems muss gesondert beauftragt werden.</li> </ul>	<b>individuell</b>
<b>Technische Schulung</b>	Die Einweisung in das System findet per Webkonferenz (max. 2,5 Stunden) mit max. 6 Teilnehmer*innen pro Termin statt.	<b>249,00 Euro</b>
<b>Weitere Individuallösungen</b>	Weitere Projektindividualisierungen werden im Rahmen einer separaten Beauftragung nach den aktuell gültigen Stundensätzen nach vorheriger Angebotsunterbreitung abgerechnet. Sprechen Sie uns gerne an! Wir finden mit Ihnen die beste Lösung.	<b>individuell</b>

<p><b>Monatliche Lizenzkosten (= Basislizenz + Berater*innenlizenzen)</b>                  assisto wird beständig weiterentwickelt und optimiert. Die laufenden Kosten umfassen die Sicherstellung des Betriebs inkl. Backup auf sicheren Servern innerhalb Deutschlands. Ferner garantieren wir E-Mail-Support innerhalb von 24 Stunden (werktags) bei Fehlern oder Problemen.</p>		
<p><b>Basislizenz assisto Web basic inkl. eines Administrator*innen-Accounts</b></p>		<p><b>39,00 Euro</b></p>
<p><b>Basislizenz assisto Web project inkl. eines Administrator*innen-Accounts</b></p>		<p><b>49,00 Euro</b></p>
<p><b>Beratenden-Lizenz je aktivem Account</b></p>		<p><b>8,50 Euro</b></p>
<p><b>Videostreaming</b>                  Der Videochat von assisto basiert auf dem Open-Source-Framework Jitsi und wird auf sicheren Servern von zone35 in Deutschland betrieben. Für Jitsi muss keine Software installiert werden. Jitsi ist mit folgenden Browsern (aktuelle Version) auf dem Desktop kompatibel und nutzbar: Google Chrome, Microsoft Edge und Mozilla Firefox. Auf mobilen Endgeräten kann die Jitsi Meet App verwendet werden. Alternativ zu Jitsi können externe Videolösungen wie z. B. zoom eingebunden werden, falls das Tool die Erstellung eines festen Raumlinks zulässt.</p>		
<p><b>Videochat mit assisto je Beratenden</b></p>		<p><b>9,00 Euro</b></p>
<p><b>Oder: eigener Videochat-Server für ca. 30 gleichzeitige Einzelverbindungen</b></p>		<p><b>140,00 Euro</b></p>
<p><b>Vertragsbedingungen</b>                  Die Mindestlaufzeit des Vertrags beträgt 12 Monate. Es erfolgt eine automatische Verlängerung um weitere 12 Monate, wenn nicht mindestens 6 Wochen vor Ablauf schriftlich gekündigt wird. Die Abrechnung erfolgt monatlich im Voraus per Lastschrift.</p>		
<p><b>Änderungen von Preisen und Leistungen</b>                  Aufgrund des sich ständig weitentwickelnden Produktes können wir keine Gewähr für die Aktualität der Informationen in diesem Dokument übernehmen. Bitte vergewissern Sie sich stets, dass Sie die aktuellste Version dieser Leistungsbeschreibung vorliegen haben - die neueste Version steht unter <a href="http://assisto-web.de">assisto-web.de</a> zum Download zur Verfügung.</p>		
<p><b>Mögliche Erweiterungen</b></p>		
<p><b>Externer Sofortchat</b></p>	<p>Der externe Sofortchat kann in Ihrer bestehenden Website integriert werden als sogenannte Bubble.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der externe Sofortchat wird über das assisto-backend bedient</li> <li>• Individuelles Design (Logo, Einbindung einer Kernfarbe, Titel und Begrüßungstext)</li> <li>• Kann auf beliebig vielen externen Partnerseiten integriert werden</li> <li>• Optional: PLZ-Modul zur Auswahl des geografisch nächsten Beratenden</li> <li>• Optional: Beliebige Zuweisungskriterien wie z.B.: Sprache, Beratungsgebiet etc.</li> </ul>	<p><b>ab 500,00 Euro</b></p>

	Optional: Start des Registrierungsprozesses über das Sofortchat-Modul	
<b>Learning-Modul</b>	Mit dem interaktiven Learning-Modul von assisto können Beratungs- und Coachingprozesse begleitet werden. Die Lektionen sind unterteilt und können je nach Konfiguration einzeln oder als fest definierte Presets freigeschaltet werden. Es ist sowohl möglich bestehende Inhalte einzubinden als auch neue Formate mit uns zu entwickeln.	<b>ab 2.500,00 Euro</b>
<b>Zusätzliche Angebote</b>		
<b>Einsatz im therapeutischen Bereich</b>	assisto bietet die Möglichkeit über Zusatzmodule, die konzeptionell individuell abgestimmt werden, auch therapeutische Konzepte digital abzubilden. Sprechen Sie uns an, wir beraten Sie gern.	<b>individuell</b>
<b>Konzeptioneller Projektworkshop</b>	Gern möchten wir Ihr Projekt näher kennenlernen. Im Rahmen eines Projektierungsworkshops überprüfen wir die Projektanforderungen, können Umsetzungskosten kalkulieren und Projektrisiken identifizieren.	<b>individuell</b>
<b>Weitere Produkte aus der assisto Produktgruppe</b> Zu diesen Produkten besteht eine eigene Leistungsbeschreibung.		
<b>assisto Messenger</b>	assisto ermöglicht die Verzahnung der virtuellen Beratungsstelle oder dem Sofortchat mit der assisto Messenger-App. Klient*innen können wahlweise über die virtuelle Beratungsstelle oder über die App Kontakt mit den Beratenden aufnehmen. Beratende haben so die Möglichkeit, über eine zentrale Oberfläche alle Kommunikationskanäle zu bedienen. Mehr Informationen finden Sie unter: <a href="https://assisto-messenger.de">assisto-messenger.de</a> .	<b>ab 6.000,00 Euro</b>
<b>assisto Groups</b>	assisto ermöglicht die Verzahnung mit einer interaktiven App zur Abbildung von digitalen Netzwerken. Die Anwendung ermöglicht die Gründung von offenen und geschlossenen Gruppen, den direkten Austausch unter den Betroffenen. Klient*innen können über die App Kontakt mit den Beratenden aufnehmen oder sich in Gruppen mit anderen Mitgliedern bilateral austauschen. Berater*innen haben so die Möglichkeit, über eine zentrale Oberfläche mehrere Medien zu bedienen und die Inhalte der Gruppen zu steuern. Mehr Informationen finden Sie unter: <a href="https://assisto-groups.de">assisto-groups.de</a> .	<b>ab 12.000,00 Euro</b>

**Fragen zum Produkt? Wir helfen gerne weiter.**

Fon: +49 (0)30 44 01 36 – 21

Fax: +49 (0)30 44 01 36 – 13

E-Mail: [neukunden@assisto.online](mailto:neukunden@assisto.online)