

KUNDEN-Leitfaden

Text- und Video-Chat

Ein Exklusiv-Service für DAK-Kunden

1. Chat-Zeiten
2. Chat-Voraussetzung
3. Online-Anmeldung
4. Rückmeldung von der Hauschild Hygieneprodukte GmbH
5. Start des Chats – auf der Chat-Plattform
6. Text-Chat
7. Video-Chat

Gültig ab 1. Oktober 2018

1. Chat-Zeiten

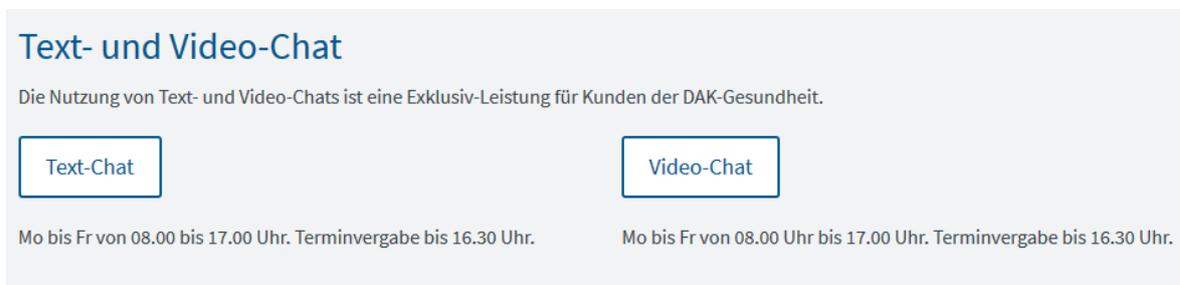
Montag bis Freitag von 08.00 – 17.00 Uhr
Terminvergabe bis 16.30 Uhr.

2. Chat-Voraussetzung

- Kamera
 - Mikrofon
 - Google Chrome - Download: https://www.google.com/intl/de_ALL/chrome/
-

3. Online-Anmeldung

Die Anmeldung zur Chat-Beratung erfolgt online auf der HA-Website www.hauschild-home-care.de/kontakt.



The screenshot shows a light blue box with the title "Text- und Video-Chat". Below the title, it states: "Die Nutzung von Text- und Video-Chats ist eine Exklusiv-Leistung für Kunden der DAK-Gesundheit." There are two buttons: "Text-Chat" and "Video-Chat". Below each button, the operating hours are listed: "Mo bis Fr von 08.00 bis 17.00 Uhr. Terminvergabe bis 16.30 Uhr."

Einfach auf den gewünschten Button „Text-Chat“ oder „Video-Chat“ klicken. Anschließend gelangen Sie zum Anmeldeformular.

Sind Sie nicht der Kunde selbst, sondern ein Dritter, muss der Firma Hauschild Hygieneprodukte GmbH eine entsprechende Vollmacht vorliegen.

WICHTIG: Geben Sie einen Wunschtermin oder -zeitraum für die Chat-Beratung an.

Anmeldung zur Chat-Beratung

Chat-Art Text-Chat Video-Chat

Vor- und Nachname *

Funktion * Kunde
 Angehöriger
 Pflegedienst
 Heim
 Sonstiger Dritter

Geburtsdatum (Kunde) *

Kunden-Nummer

DAK-Versicherten-Nummer *

E-Mail *

Thema Neukunde
 aufsaugende Inkontinenz
 Pflegehilfsmittel
 Bestellung
 Rechnung
 Lieferstatus
 Sonstiges

Terminwunsch (Datum / Uhrzeit oder Zeitspanne) *

Nachricht / Frage *

Speicherung * Ich bin mit der Speicherung des Text- bzw. Video-Chats einverstanden.
 Es gilt die [Datenschutzerklärung](#).

Absenden

Hinweis: Bitte die mit * gekennzeichneten Felder ausfüllen.

4. Rückmeldung von der Hauschild Hygieneprodukte GmbH

Ein Kundenberater der Firma Hauschild Hygieneprodukte GmbH prüft die Verfügbarkeit des gewünschten Termins.

Sollte dieser nicht mehr verfügbar sein, wird eine Alternative mit Ihnen vereinbart.

Bei Verfügbarkeit erhalten Sie eine Terminbestätigung inkl. eines Links, mit dem Sie direkt auf unsere Chat-Plattform gelangen.

5. Start des Chats – auf der Chat-Plattform

Chat Berater 2

Hauschild Hygieneprodukte GmbH
Firma

Kontaktmöglichkeiten

- TextChat
Nicht verfügbar
- VideoChat
Nicht verfügbar
- chat2@hauschild-home-care.de
E-Mail
- www.hauschild-home-care.de
Webseite

Adresse

Scheeren 9
28865 Lilienthal
Geschäftlich

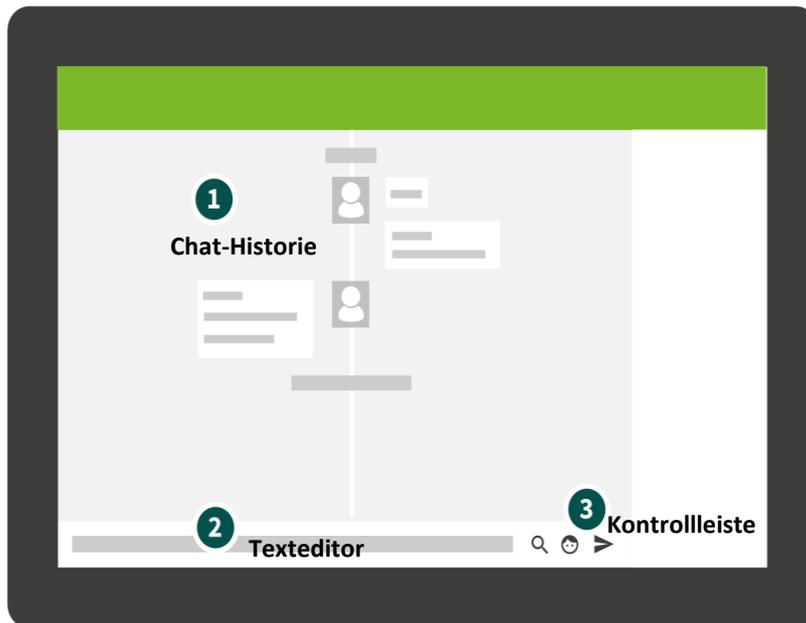
[Impressum](#) [Datenschutzhinweis](#)

Auf der Chat-Plattform finden Sie unsere Kontaktmöglichkeiten und können sich über unser Impressum und die Datenschutzerklärung informieren.

Zur vereinbarten Uhrzeit wird der Text- oder Videochat von den Kundenberatern freigeschaltet. Auf der Plattform erscheint dann „verfügbar“.

Sie starten mit Klicken auf das Feld „TextChat“ oder „VideoChat“ den Chat.

6. Text-Chat



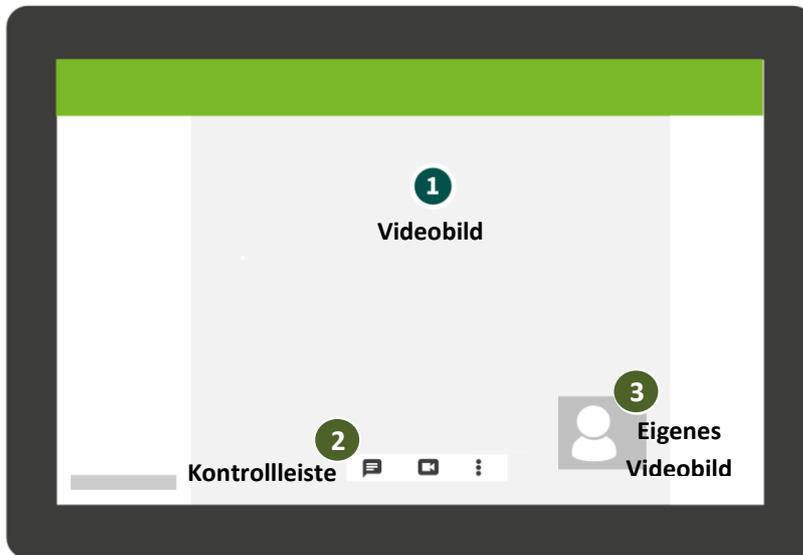
In der **Chathistorie (1)** werden alle Nachrichten mit dem Gesprächspartner dargestellt.

Ihren Nachrichtentext geben Sie ganz unten in den **Texteditor (2)** ein. Mit dem Pfeil-Symbol rechts daneben in der **Kontrolleiste (3)** verschicken Sie die Nachricht.

Beenden

Zum Beenden einfach die Chat-Plattform schließen.

7. Video-Chat



Im Bereich **(1)** sehen Sie das **Kamerabild** des Gesprächspartners.

Über die **Kontrollleiste (2)** steuern Sie Funktionen wie zum Beispiel das Stummschalten oder das Beenden eines VideoChats.

Ihr **eigenes Bild** wird in der unteren rechten Ecke **(3)** angezeigt.

.....

Stummschalten

Das eigene Mikrofon kann über  in der Kontrollleiste stumm geschaltet werden. Das Symbol wird im Stummzustand durchgestrichen angezeigt und ändert durch nochmaliges Drücken zu seinem Normalzustand zurück.

.....

Kamera ausschalten

Dieselbe Funktionalität (wie Stummschalten) gibt es für das Kamerabild, das über  in der Kontrollleiste vorübergehend ausgeschaltet werden kann. Der Gesprächspartner sieht bei abgeschalteter Kamera nur ein schwarzes Bild.

.....

Beenden

Einen laufenden Video-Chat beenden Sie über das Symbol  in der Kontrollleiste.