

Zur Nutzung des Services benötigen Sie einen Computer oder mobiles Endgerät mit Internetanschluss (mind. DSL) und einen Browser mit WebRTC-Unterstützung sowie Lautsprecher und ein Mikrofon oder ein Headset, um sich mit dem Berater unterhalten zu können.

Wir empfehlen den aktuellen Google Chrome oder Firefox Browser.

Vergewissern Sie sich, dass Lautsprecher und Mikrofon angeschaltet sind.

Sie legen fest, ob Sie den Berater sehen möchten und ob der Berater auch Sie sehen darf.

So einfach geht's

Im Anschluss an die Terminvereinbarung zur Video-Beratung erhalten Sie eine Terminbestätigung per Mail, in der die weiteren Schritte kurz erläutert sind.

Sollten Sie eine telefonische Terminbestätigung wünschen, rufen Sie unsere Online-Berater an und erläutern Ihnen gern den Ablauf der Video-Beratung.

Hier haben wir die einzelnen Schritte für Sie zusammengefasst

1. Starten Sie den Chat durch Klick auf „Chat starten“.
2. Nun wird überprüft, ob Ihr System die nötigen technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Video-Beratung erfüllt. Werden bei allen überprüften Komponenten grüne Häkchen angezeigt, sind die Voraussetzungen gegeben und Sie können auf „Weiter“ klicken.
Sollten auf Ihrem Rechner die technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Video-Beratung nicht gegeben sein, erhalten Sie eine Information über den Grund.
3. Geben Sie im Anmeldefenster Ihren Namen sowie eine Telefonnummer für eventuelle Rückfragen an.
Bitte bestätigen Sie noch, dass Sie die Sicherheits-, Rechts- und Datenschutzhinweise zur Kenntnis genommen und akzeptiert haben.
Klicken Sie dann auf „Anmelden“.
Sollte Ihr Onlineberater noch im Gespräch mit einem anderen Kunden sein, erhalten Sie eine Information. Sie haben dann die Möglichkeit auf Ihren Onlineberater zu warten oder eine Mitteilung zu schreiben.
4. Mit der Option „Bild und Ton übertragen“ erlauben Sie, dass der Berater mit Ihnen sprechen darf und auch Ihr Bild sehen kann.
Mit der Option „nur Text übertragen“ wird ein Textchat ohne Bild- und Tonübertragung gestartet.

Klicken Sie auf „Gewählte Verbindung aufbauen“.