



Die Videoberatung: Termine und Beratungsräume

Handout für das VCC Stand Mai 2021

Von Mai 2021 an können Energieberatungen als Videoberatung (VIBE) durchgeführt werden. Die VIBE ermöglicht Ratsuchenden das Zeigen von Dokumenten, z. B. Stromrechnungen und der jeweiligen Situation vor Ort. Damit können persönliche Kontakte während der COVID-19-Pandemie reduziert werden. Die Videoberatungen führen Energieberaterinnen und -berater¹ von Ihrem jeweils eigenen Büro/Wohnung aus durch.

Folgende Beratungsangebote sind als Videoberatung möglich

1. Stationäre Beratung (SEB)
2. Energie-Checks
 - a. Basis-Checks (BC)
 - b. Gebäude-Checks (GC)
 - c. Eignungs-Checks Heizung (ECH)
 - d. Eignungs-Checks Solar (ECS)

Energie-Checks per Video sind für Ratsuchende kostenlos. Die Einnahme von Entgelt entfällt.

Folgende Beratungen sind als Videoberatung nicht möglich

3. Energie-Checks
 - a. Detail-Checks (DC) Ausnahme: Eignungs-Check Solar
 - b. Heiz-Checks (HC)
 - c. Solarwärme-Checks (SWC)

1. Stationäre Beratung per Video (VIBE-SEB)

- a. Terminvergabe: Sie legen einen Beratungstermin an, ordnen die Beratung einem Stützpunkt/einer Beratungsstelle zu und kennzeichnen die Beratung als Videoberatung.
- b. Terminbestätigung: Ratsuchende erhalten in der Terminbestätigung per E-Mail den Hinweis auf die Beratung per Video. Für VIBE muss eine E-Mail-Adresse des Ratsuchenden vorliegen.
- c. Für jeden Video-Beratungstermin legen Energieberater auf dem Arbeitsplatz der Energieberatung (APE) einen Video-Beratungsraum mit der Angabe des Beratungstermins an. Ratsuchende erhalten mit dem Anlegen des Beratungsraums eine Bestätigungs-mail mit Link zu dem Beratungsraum.

¹ Die im weiteren Text gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf Personen aller Geschlechter. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Mehrfachbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.



Stationäre Energieberatung: Vergabe eines Beratungstermins im Terminplaner

Sie vergeben im Terminplaner nach bekanntem Vorgehen einen Beratungstermin in einer Beratungsstelle oder einem Beratungsstützpunkt.

Hier im Beispiel der Beratungsstelle Berlin Tempelhof:

Beratung

- Terminvergabe
- Vergabe E-Checks
- Vorträge
- Terminübersicht
- VCC-Logins
- Terminstatistik
- Energieberatung
- Arbeitsplatz der Energiebe

Administration

- Korrektur
- Terminfenster
- Anlagen-Dokumente
- Vorträge
- Benutzerverwaltung
- TPL-Benutzerverwaltung
- Administratoren

Service

- Materialbestellung
- Mail-Nachrichten
- BS Übersicht
- verbraucherzentrale.de

Terminvergabe

Terminvergabe > Berlin Tempelhof > Energie > Mai

Termin eingeben für
 VZ Berlin / BZ Berlin Tempelhof / Energie:
 12099 Berlin Tempelhof, Ordensmeisterstraße 15 - 16 (Telefonische Beratung)
 Entgelt: kostenfrei
TERMINE ZUSAMMENHÄNGEND VERGEBEN!
 Zusatzinformationen Energieberatung - Klick -

Datum: Dienstag, der 25.05.2021

Uhrzeit: 12:45 Uhr
Lückenlose Vergabe erwünscht
 Neuen Termin an vorhandene anhängen!
 (siehe Übersicht rechts unten)

Dauer (min): 45 60 90 120

- Pflichtfelder

Beratungssituation: telefonisch per Video

Anrede: Frau Herr Familie

Nachname: (nur Nachname):

Vorname:

E-Mail:
(Unter "Bestätigung" unten "E-Mail" wählen!)

Telefon:

PLZ:

Hauptthema: Bitte hier auswählen

Kurzer Betreff:
(oder Grund für Blockade)

Preisabsprache: kostenfrei

Bestätigung an Verbraucher? nein Post E-Mail

Über Termintelefon: ja

Termin blockieren? ja bis 12:50 Uhr

(Sie können unter "Kurzer Betreff" auch Zitiertes wie "Wir erleben mal hier" oder auch

Calendar: Mai 2021

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Klick auf blaues Datumfeld für Neueintrag!

Aktueller Monat: Mai 2021

Dienstag, der 25.05.2021
Bitte lückenlos vergeben!

12:00 Uhr Herr Martin Brandis, 10969
 12:45 Uhr frei
 12:45 Uhr frei
 13:30 Uhr frei
 13:30 Uhr frei
 14:15 Uhr frei
 14:15 Uhr frei
 15:00 Uhr frei
 15:00 Uhr frei
 16:00 Ende Beratungszeit

Neu: Sie tragen eine gewünschte Beratungssituation ein. („persönlich“, „telefonisch“ oder „per Video“)

In diesem Beispiel können nur „telefonisch“ oder „per Video“ ausgewählt werden. Die Vorgaben dazu werden von den Energieprojektkoordinatoren eingestellt.



Hinweise:

- Fragen Sie Ratsuchende bei der Terminvergabe nach der gewünschten Beratungssituation.
- Es kann Beratungsstellen oder -stützpunkte geben, bei denen die Koordinatoren für verschiedene Terminfenster unterschiedliche Beratungssituationen vorgeben.
- Das Auswählen der Beratungssituation ist ein Pflichtfeld.
- Während der Corona-Pandemie werden „telefonisch“ oder „per Video“ die üblichen Optionen sein.
- Ratsuchende, die eine Videoberatung wünschen, müssen eine E-Mailadresse angeben. Andernfalls ist eine Videoberatung nicht möglich.
- Ratsuchende, die eine Videoberatung wünschen, müssen über einen Internetfähigen PC, Tablet oder Smartphone verfügen.
- Versenden Sie bei jeder Videoberatung eine Terminbestätigung per E-Mail.
- Nachdem Energieberater einen Beratungsraum im APE anlegen, erhalten Ratsuchende eine E-Mail mit dem Link zum Video-Beratungsraum und dem vereinbarten Beratungstermin.
- Bei technischen Störungen, z. B. der Bild- oder Tonübertragung, rufen Energieberater die Ratsuchende an. Für den Fall, dass die Störungen nicht behoben werden können, wird die Beratung telefonisch durchgeführt.
- Beratungsstellen, und Stützpunkte mit coronabedingten Hinweisen wie „Achtung! Hier wird nur telefonisch beraten“ wurden von den Energieprojektkoordinatoren noch nicht auf die aktuellen Optionen umgestellt. Bitte vergeben Sie in diesen Fällen wie bisher ausschließlich telefonische Termine und wählen Sie die Beratungssituation „telefonisch“ aus.



2. Energie-Checks per Video (VIBE-Checks)

Basis- und Gebäude-Checks, Eignungs-Checks Heizung und Eignungs-Checks Solar können als VIBE-Checks durchgeführt werden. Für den VIBE-Check wird ein Check-Vertrag abgeschlossen. Ratsuchende erhalten einen Beratungsbericht. VIBE-Checks sind für Ratsuchende kostenlos.

VIBE-Check: Eintragen einer Beratungsanfrage im Check-Terminal

Sie tragen im Check-Terminal nach bekanntem Vorgehen eine Beratungsanfrage ein.

Terminannahme Energie-Checks

Anschrift Ratsuchende(r)

Anrede: Vorname: Name: Telefonnummer 123-1234567:

E-Mail: Strasse Hausnummer: Postleitzahl: Wohnort:

Abweichende Objektadresse:

Notiz / Erreichbarkeit / Besonderheiten zum Check - nicht länger als 400 Zeichen!

Besitzverhältnis

Mieter Eigentümer

Objektart

Wohnung Einfamilienhaus / Reihenhuis Mehrfamilienhaus

Check-Auswahl

Basis-Check Gebäude-Check Heiz-Check

Solarwärme-Check

Kooperations-Auswahl

manuelle Zuordnung (Koop-ID):

Neu: Sie tragen einen Videoberatungswunsch ins Notizfeld der Checkanfrage ein.

Hinweise

- Wie bei der aufsuchenden Beratung, bieten Sie einen VIBE-Check an, wenn eine Inaugenscheinnahme des Beratungsobjekts erforderlich ist. Andernfalls vergeben Sie den Termin für eine stationäre (Video)Beratung.
- Sie tragen den Check als normalen Energie-Check mit den entsprechenden Angaben zum Ratsuchenden und zur Check-Art ins Terminal ein. In das Notizfeld schreiben Sie den Hinweis „VIBE-Check“. Endgültig vereinbart wird die Beratungssituation zwischen Ratsuchendem und Energieberater.
- Checkanfragen zum Eignungs-Check Solar (ECS) werden auch bei der VIBE als Gebäude-Check mit dem Hinweis auf den ECS im Notizfeld eingetragen.
- Für VIBE müssen Ratsuchende eine E-Mailadresse angeben.
- Beratungsentgelt: Alle VIBE-Checks sind für Ratsuchende kostenlos, d. h. es wird kein Beratungsentgelt erhoben. Die Beratungsentgelte für aufsuchende Energie-Checks betragen unverändert 30 Euro. Der Basis-Check bleibt in allen Beratungssituationen kostenlos.
- Weisen Sie Ratsuchende, die keine bevorzugte Beratungssituation benennen, darauf hin, dass die Wartezeiten bei VIBE-Checks kürzer sein können als bei aufsuchenden Checks.
- Nachdem Energieberater einen Beratungsraum im APE anlegen, erhalten Ratsuchende eine E-Mail mit dem Link zum Video-Beratungsraum und dem vereinbarten Beratungstermin.
- Bei technischen Störungen, z. B. der Bild- oder Tonübertragung, rufen Energieberater die Ratsuchenden an. Ggf. wird zunächst eine telefonische Beratung durchgeführt.