

Anforderung „Hilf-Mir“ Netzwerk

Benutzer

- Hilfebedürftige Personen
- Helfer
- Callcenter-Mitarbeiter / Ansprechpartner der Organisation

Betriebssystem

- Als Applikation (**Android & IOS**) → Deckt sowohl Handy als auch Tablet ab
- Über PC (**Windows**)
- Google-Kalender ist für alle Systeme geeignet

Anforderungen

Allgemein

Der Benutzer kann seine Termine per Telefon über einen Callcenter-Mitarbeiter aufnehmen lassen.

Die Daten werden über das Internet an die „Helfer“ weitergeleitet.

- Termin wird vom Hilfebedürftigen definiert
 - Per Telefon (an Call-Center-Mitarbeiter)
 - Datum, Uhrzeit, Terminart, Zielort, Name, Adresse,
- Termin auf Server übertragen
 - Überprüfen des Auftrages und senden
 - Aus Adresse wird der entsprechende Bezirk generiert
 - An Pool von Helfern die der Organisation angehören
- Benachrichtigung des Helfers
 - Termine einsehen (über App) und Aufgaben auswählen
 - Aus Sicherheitsgründen wird nur Bezirk, Auftragsklasse, Datum und Uhrzeit angezeigt, damit niemand anderes als der zugesagte Helfer weiß, um welche Person es sich handelt (Einbruch / Datenschutz)
 - Helfer hat desweiteren die Möglichkeit, die Daten zu filtern

Funktionale Eigenschaften des Kalenders:

- **Kalenderansicht**
 - Aktueller Tag wird hervorgehoben
 - Feiertage andersfarbig dargestellt (kein Termin möglich)
 - Übersichtswechsel (Tag / Woche / Monat)

- **Termindefinition:**
 - Datum + Uhrzeit für Terminbeginn
 - Dauer des Auftrages um allgemeine Abschätzung zu haben
 - Kategorie: Definition was gemacht werden soll
 - Fahrdienst
 - Fahrdienst mit Betreuung (z.B.: Arzt / Einkauf)
 - Begleitedienst
 - Betreuung zu Hause
 - Tätigkeiten zu Hause
 - Sonstiges (mit Beschreibung)
 - Termindauer wird optional bestimmt
 - Bearbeiten des Termins
 - man muss Termin löschen und neuen erstellen
 - Falls Termin schon angenommen wurde, bekommt Helfer Mitteilung:
 - Termin abgesagt

- **Anzeigen der Termine**
 - in Kalenderübersicht (unter jedem Tag)
 - Beim Auswählen des Termins werden Termineigenschaften angezeigt
 - Zusätzliche Listenansicht aller Termine
 - Termine nach Datum geordnet
 - Statusanzeige (zugesagt / offen)
 - Zusatzinfo: Uhrzeit, Dauer, Bezirk und Art der Aufgabe
 - Restliche Informationen erst bei Zusage des Helfers
 - Service-Mitarbeiter kann alle Infos einsehen
 - Abgelaufene Ereignisse werden ausgegraut (aus Gründen der Rückverfolgung nicht gelöscht)
 - Verschiedenfarbig für
 - Termin angenommen (grün)
 - Termin noch offen (orange)
 - Termin gelöscht (rot) – nach bestimmter Zeit aus System entfernt
 - Termin abgelaufen (grau)

- **Erinnerungsfunktion**
 - **Helfer**
 - Per E-Mail
 - Push-Up Nachricht am PC
 - Push-Up Nachricht am Smart-Phone
 - **Hilfebedürftiger**
 - von Callcenter-Mitarbeiter
 - automatisch per SMS / E-Mail
 - **Standardeinstellung**
 - 1 Tag vor Termin
 - Zusätzlich noch einmal 2 Stunden vorher
 - (Helfer kann diesen selbst abändern)

- **Filterfunktion für Helfer**
 - Helfer kann offene Termine nach Belieben Filtern
 - Wochentag
 - Zeitraum
 - Umkreis / Bezirk
 - Art der Tätigkeit

- **Terminzusage vom Helfer**
 - Benachrichtigung vom System an Servicemitarbeiter
 - Servicemitarbeiter bestätigt diese Meldung (ruft bei Hilfebedürftigen an und bestätigt den Termin)
 - optional bekommt Hilfebedürftiger eine E-Mail / SMS
 - Termin wird als „angenommen“ (grün) im System markiert

- **Terminabsage / löschen**
 - Terminabsage vom Hilfebedürftigen
 - Servicemitarbeiter nimmt Termin aus System
 - Termin wird „rot“ und nach bestimmter Zeit aus System entfernt
 - zugesagter Helfer bekommt automatische Benachrichtigung
 - Terminabsage vom Helfer
 - Benachrichtigung an Servicemitarbeiter
 - Termin wird wieder als offen (orange) im System hinterlegt
 - Servicemitarbeiter ruft Hilfebedürftigen an, da dieser wieder warten muss
 - Was passiert wenn Termin kurzfristig abgesagt wird?
 - Es besteht immer ein gewisses Risiko, dass Termin doch nicht statt findet
 - (Zukunftsvision: Über App für Hilfebedürftigen, ist für beide Seiten eine kurzfristige Terminabsage einsehbar)

- **Sonstiges**
 - Nach Adresseingabe wird automatischer Link auf Google-Maps geleitet
 - Helfer kann sich Wegbeschreibung ausdrucken
 - über Maps auf dem Handy navigieren
 - Adresse in eigenes Navigationssystem eingeben
 - Registrierung der Helfer im System
 - E-Mail Adresse des Helfers wird in System (Kalender) eingetragen
 - Damit wird Kalender erst für Helfer einsehbar
 - Name, Adresse, Telefonnummer werden im System hinterlegt

Anforderungen an Helfer:

- Muss bei Organisation angemeldet sein
- Benötigt einen Account (Google) → bei Android / Youtube / Google schon vorhanden
- Muss Smartphone / Tablett / PC besitzen
- Muss Internet haben

Anforderungen an Callcenter-Mitarbeiter

- wird von Organisation geschult

Berechtigungen:

	Ansprechpartner d. Organisation	Call-Center (Servicemitarbeiter)	Helfer
Helfer Registrieren	X	X (Wenn von Ansprechpartners beauftragt)	
Termin einstellen		X	
Termin bearbeiten		X	
Termin zusagen/absagen		X- für Helfer ohne Internet	X
Nutzer-Daten einsehen	X	X	X – erst nach Zusage