

# Guide til Klienter

## Velkommen til WeCare.Software

Denne guide forklarer hvordan at du som klient kommer i gang med WeCare.Software

Hvis du ikke allerede har installeret Google Chrome eller Safari på din computer kan du gøre det her: <https://www.google.com/intl/da/chrome/>

Vores system fungerer online og du skal bruge Google Chrome eller Safari for at køre vores platform.

Bruger du tablet eller telefon kan du hente vores app her:

<https://apps.apple.com/dk/app/wecare/id1453693777?l=da>

<https://play.google.com/store/apps/details?id=software.wecare.app&hl=en>

Vores app er stadig under behandling og du skal derfor sende booking-forslag om videokonsultation til din specialist via din computer. Man kan godt have videokonsultationerne over vores app.

I denne guide kan du læse om:

1. Oprettelse af bruger
2. Book konsultation
3. Start videokonsultation

Har du brug for teknisk hjælp kan du læse om vores videotjeneste her:

Link til video med videoer: <https://wecare.software/teknisk/>

1. Google Chrome indstillinger
2. Billede og lyd er langsomt og hakker
3. Computeren kan blokere kamera og mikrofon
4. Tilslut headset og mikrofon

# Guide til WeCare.Software

Hos WeCare.Software tilbyder vi psykologer og specialister en sikker online løsning til kommunikation og videokonsultationer. Vores platform lever op til GDPR og alt er krypteret efter højeste standard. Det koster ikke noget for klienter at bruge.

Når du opretter din profil hos WeCare.Software skal du vente på at modtage en invitation fra din specialist på e-mail. Du skal altså ikke oprette dig inden på vores hjemmeside.

Sådan virker det:

- 1.** Modtag invitation til wecare.software fra din specialist på e-mail
- 2.** Klik på knappen “opret bruger” i e-mailen
- 3.** Indtast dit navn, e-mail og ønsket adgangskode. Derefter bekræft samtykke og databehandleraftale. Fortsæt.
- 4.** Indtast valideringskode, som du modtager på mail (6 cifre) og fortsæt.
- 5.** Du er nu oprettet og kan kontakte din specialist

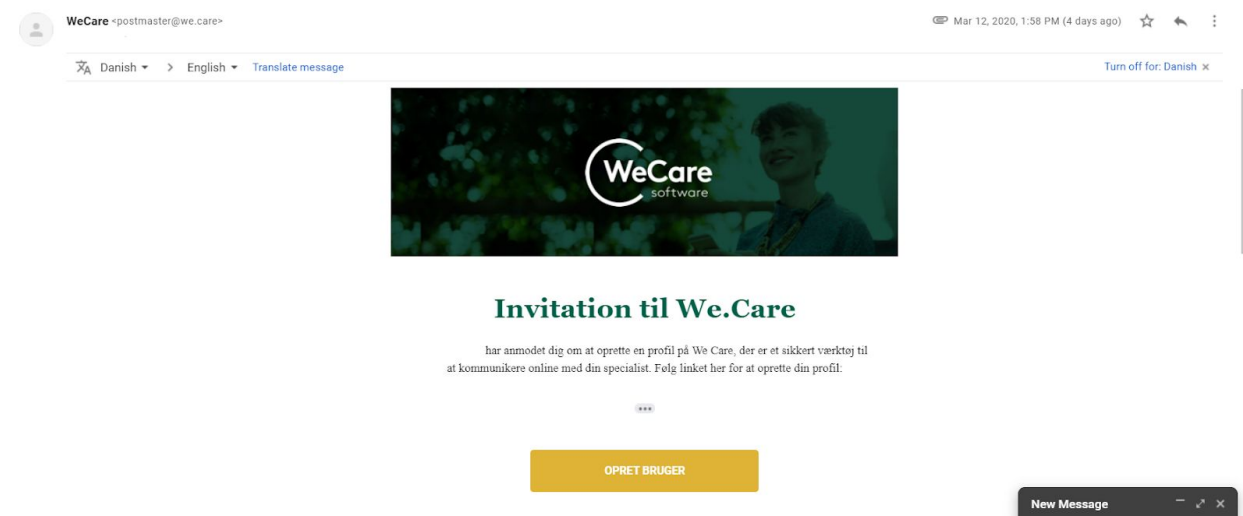
Herunder finder du en trin-for-trin guide til hvordan du kommer i gang.

# Opret profil på WeCare.Software

WeCare.Softwares platformen kører over en internetbrowser, som kræver at du enten bruger Google Chrome eller Safari. Hvis ikke du allerede har hentet en af de to browsere, skal du gøre det nu, inden du fortsætter.

Når du som klient skal oprette din profil, skal du gøre følgende:

- 1.** Gå ind på din mail og find invitationen fra wecare.software i din indbakke. Hvis ikke du kan finde mailen, skal du være opmærksom på, at den godt kan havne i dit spam-filter. Hvis din specialist ikke har sendt dig en invitation, skal du kontakte vedkommende og bede om at sende en.
- 2.** I invitations-mailen har vi vedhæftet din og specialistens databehandleraftale.
- 3.** Klik på den gule knap “opret bruger”, som vil sende dig videre.
- 4.** Indtast dit navn, e-mail, og ønsket adgangskode. Derefter bekræfte samtykke og databehandleraftale.
- 5.** Indtast valideringskode, som du får tilsendt på mail (6 cifre). Fortsæt.
- 6.** Nu er du i gang og klar til at tage kontakt til din specialist.



# Book og bekræft en videokonsultation med WeCare.Software

Du har nu oprettet din profil og er klar til at booke jeres konsultation.

Inden du sender et booking-forslag til din specialist, anbefaler vi at du hører din specialist om hvordan vedkommende foretrækker at aftale tidspunkter. Oftest er det din specialist, som sender dig en booking-anmodning. Når du modtager en anmodning skal du skal bekræfte specialistens anmodning for at kunne ringe hinanden op.

Det kræver en bekræftet konsultation før i kan ringe hinanden op. Systemet fungerer således at specialisten og klienten kan ringe hinanden op indenfor den aftalte tidsramme.

Eksempel: d. 16 Marts klokken 10:00 – 45 minutters samtale.

I eksemplet starter jeres konsultation klokken 10:00 og slutter klokken 10:45, d. 16 marts.

Opkaldet afslutter ikke af sig selv, selvom at klokken skulle blive mere end 10:45, men udelukker at i kan ringe hinanden op uden for tidsrammen.

For at bekræfte en booking-anmodning skal du gøre følgende:

- 1.** Åben Google Chrome eller Safari og indtast [www.wecare.software](http://www.wecare.software) i din internetbrowser
- 2.** Klik på “Log ind” (øverst i højre hjørne)
- 3.** Indtast e-mail og adgangskode, og log ind.
- 4.** Når du er logget ind skal du gå ud på dit dashboard. Klik på hus-ikonet for at sikre dig, at du er på siden. Dette er dit overblik over din profil.
- 5.** Klik på “Chat” ud fra specialistens navn for at åbne jeres chat.
- 6.** Klik på den gule knap “Se tidspunkter” som specialisten har sendt i jeres chat for at bekræfte anmodningen.

15/03/2020, 13:39

Jeg vil gerne booke en videokonsultation. Disse tidspunkter passer mig bedst

SE TIDSPUNKTER

7. Klik på fluebens-tegnet i højre side under “vælg”, for at vælge din tid, der skal bekræftes. Klik send når du har valgt et fluben.

DATO	STARTTIDSPUNKT	LÆNGDE	VÆLG
12 Mar	11:00	0:45	<input checked="" type="checkbox"/>

Eller foreslå en ny tid

DD MM TT:MM TT:MM

ANNULLER SEND

8. Dig og specialisten kan nu se en bekræftelses besked i jeres chat. I kan nu ringe hinanden op i det aftalte tidsrum ved at klikke på kamera-ikonet nederst i chatten.

Du har bekræftet videokonsultation den

16-03-2020 10:00 0:45

9. Hvis det er specialisten, der skal ringe dig op, skal du blot åbne chatten og vente på at kunne “bekræfte” opkaldet.

### **For at booke en konsultation, skal du gøre følgende:**

- 1.** Åben Google Chrome eller Safari og indtast [www.wecare.software](http://www.wecare.software) i din internetbrowser
- 2.** Klik på “Log ind” (øverst i højre hjørne)
- 3.** Indtast e-mail og adgangskode, og log ind.
- 4.** Når du er logget ind skal du gå ud på dit dashboard. Klik på hus-ikonet for at sikre dig, at du er på siden. Dette er dit overblik over din profil.
- 5.** Klik på “Chat” ud fra specialistens navn for at åbne jeres chat.
- 6.** Klik på den gule knap “Book konsultation”
- 7.** Indtast dato, starttidspunkt og ændre i længden alt efter behov. (00:45 betyder 45 minutters samtale). Du kan sende op til 3 forskellige forslag ift. tider.
- 8.** Når du har sendt dit forslag, skal specialisten bekræfte din booking-anmodning før samtalen kan starte.
- 9.** Dig og specialisten kan nu se en bekræftelses besked i jeres chat. I kan nu ring hinanden op i det aftalte tidsrum ved at klikke på kamera-ikonet nederst i chatten.

# Få styr på teknikken - kamera og mikrofon

Når du har videokonsultationer på WeCare.Software kræver det, at både dig og din specialist bruger Google Chrome eller Safari som internetbrowser.

Hvis ikke du allerede har installeret Google Chrome på din computer kan du gøre det her:

**<https://www.google.com/intl/da/chrome/>**

Hvis du eller din specialist bruger Internet Explore eller Microsoft Edge vil WeCare.Software med sikkerhed ikke virke, da browserne ikke er kompatibel med vores platform.

**Har du stadig problemer med enten lyd eller billede? Her er nogle løsningsforslag:**

1. Google Chrome indstillinger
2. Billede og lyd er langsomt og hakker
3. Computeren kan blokere mikrofon og kamera
4. Tilslut kamera og mikrofon

Når du tester om lyd, billede / kamera og mikrofon virker, skal du inden du går i gang, starte med at foretage et videoopkald i WeCare.Software så du ved om ændringer virker.

Du kan finde videoer (uden lyd) til hvordan du får styr på teknikken med dette link:

<https://wecare.software/teknisk/>

# 1. Google Chrome indstillinger

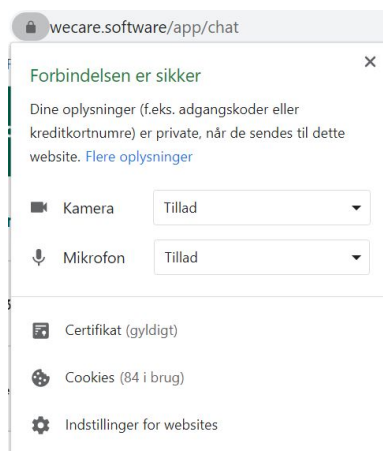
Når du første gang bruger Google Chrome til at have en videokonsultation er det vigtigt at du giver vores software tilladelse til at bruge din mikrofon og kamera.

Hvis det er dit billede eller din stemme som ikke kommer frem, er problemet i dine ende. Hvis det er specialisten billede eller stemme som ikke går igennem, er fejlen i specialistens ende.

Du kan tjekke om du har givet din browser tilladelse ved at gøre følgende:

## #1

1. Åben Google Chrome eller Safari og indtast [www.wecare.software](http://www.wecare.software) i din internetbrowser
2. Log ind med din e-mail og adgangskode
3. Book en konsultation med din specialist og få booking bekræftet
4. Ring hinanden op ved at du klikker på kamera-ikonet, der ses under din og specialistens chat.
5. Din og specialistens samtale er nu i gang, men enten kamera eller mikrofon virker ikke.
6. Øverst i browseren kan du se URL'en (linket til siden). Ved siden af URL'en vises et lille låse-ikon. Klik på låse-ikonet og se om browseren har fået tilladelse til at bruge mikrofon og kamera. Hvis der står "Blokér" skal du ændre dette til "Tillad"





## #2

Hvis ovenstående løsning ikke løste problemet, skal du gøre følgende:

1. Det er selvfølgelig vigtigt at du stadig er inde i et opkald, så du ved om ændringerne har nogen effekt.
2. Klik på de tre prikker øverst i højre hjørne af Google Chrome og vælg "indstillinger"
3. I venstre kolonne af skærmen skal du under "Indstillinger" klikke på "Sikkerhed og privatliv"
4. Klik herefter på "Indstillinger for websites"
5. Herunder kan du se dine indstillinger for kamera og mikrofon. Klik på kamera hvis du oplever problemer med at få vist dit billede.
6. Klik på <https://wecare.software:443>, og sikre dig at kamera og mikrofon er tilladt at bruge.
7. Hvis du har flere kamera på din computer (eller har du tilsluttet et kamera) kan du øverst på siden vælge hvilket kamera du ønsker at bruge.
8. Hvis du klikker på "mikrofon" skal du sikre dig at din mikrofon står på "standard".
9. Når både mikrofon og kamera står som "tillad" skal i lukke jeres samtale, og ringe hinanden op igen for at teste resultatet af ændringerne.

## 2. Billede og lyd er langsomt og hakker

WeCare.Software er en platform til kommunikation, der har sat sikkerhed øverst på dagsordenen. Både video, beskeder samt alt data på platformen bliver derfor krypteret efter højest standard. WeCare.Software kræver derfor også en høj internetforbindelse når du skal føre konsultationer. En dårlig internetforbindelse medfører et dårligt signal.

Du kan undersøge din internethastighed ved at gå ind på

**<https://kundeservice.yousee.dk/bredbaand/loes-problem/hastighedstest2>**

For at forbedre din internetforbindelse kan du gøre følgende:

1. Hvis du bruger WIFI, ryk dig tættere på routeren
2. Flyt routeren. Hvis muligt så flyt routeren til et sted hvor færrest ting kan blokere signalet.
3. 4G har som udgangspunkt i bedre signal end WIFI. Hvis 4G virker ustabil kan du bevæge dig rundt i lokalet/lejligheden/huset. Jo højere du kan komme jo bedre.
4. En LAN-forbindelse (kabel) vil altid være hurtigere end WIFI
5. Tag hastighedstesten imens du afprøver de ovenstående løsninger.

### 3. Computeren kan blokere kamera og mikrofon

Når du har videokonsultationer skal du sikre dig at computeren ikke har slået kamera og mikrofon fra. For at tjekke det, skal du gøre følgende:

1. Kig på dit tastatur og se om nogle af f-knapperne (øverst på dit tastatur) har et billede af en mikrofon og et kamera.
2. For windows-brugere er det oftest f4 og f8.
3. Start et videoopkald med WeCare.Software for at sikre dig, at det virker.
4. Oftest vil et blokeret kamera blive vist med dette symbol:



## 4. Tilslut headset eller kamera

Nogle foretrækker at bruge et andet kamera eller et headset når de har videokonsultationer.

Vælger man det skal man være opmærksom på følgende:

1. Tjek at mikrofonen eller kameraet er tilsluttet korrekt. Hvad end det er bluetooth eller med kabel.
2. Test mikrofon: **<https://www.onlinemictest.com/3>**.
3. Test kamera: **<https://www.onlinemictest.com/webcam-test/>**
4. Sørg for at kamera og mikrofon er tilsluttet korrekt inden at du åbne WeCare.Software.
5. Hvis du skifter mikrofon eller kamera undervejs vil det fjerne billede og lyd.
6. Dette skyldes vores sikkerhedsprocedure, der ikke tillader "ukendte enheder" at tilslutte opkaldet. Systemet skal altså vide hvilken enhed, der bliver brugt inden opkaldet finder sted.
7. Hvis dit kamera eller din mikrofon har et softwareprogram til indstillinger, skal du sørge for at lukke dette ned inden opkaldet går i gang. Hvis en anden app har adgang til mikrofonen eller kameraet samtidig med at du har en videokonsultation, vil vores system nægte adgang.