

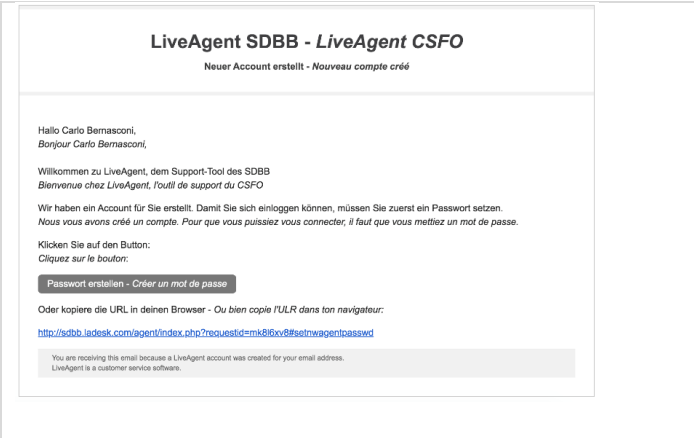
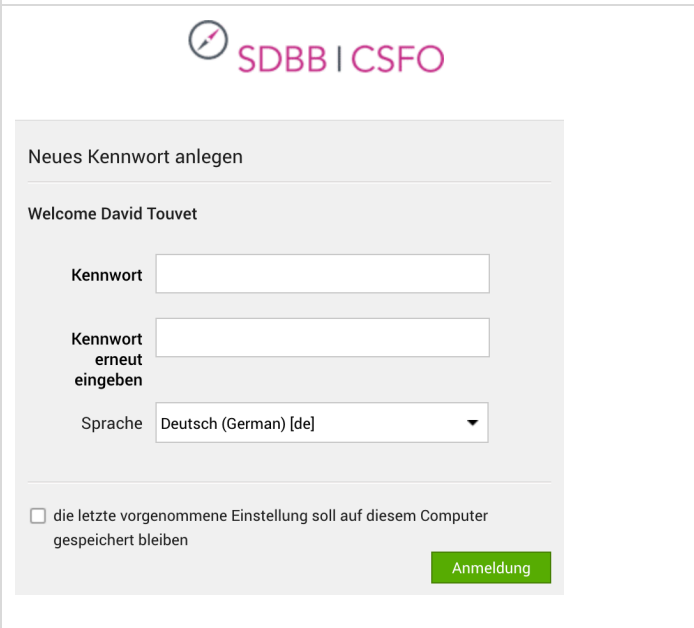
Bedienungsanleitung von LiveAgent Tool für den Chat auf berufsberatung.ch

Version: 23.01.2024 RL

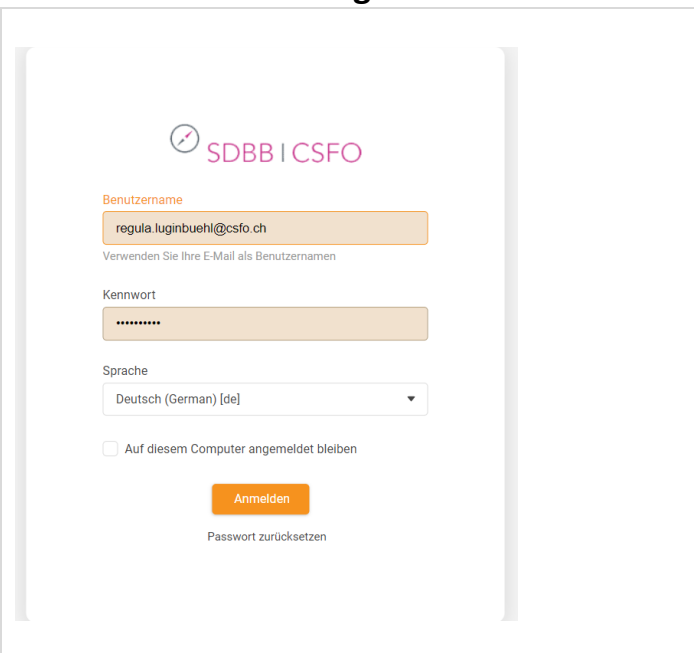
Inhalt

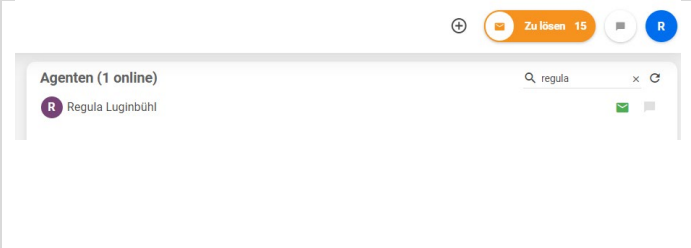
1. LiveAgent: Benutzer/innen-Name und Passwort	2
2. Verbinden mit LiveAgent	2
3. Aktivierung und Deaktivierung der eigenen Verfügbarkeit im Chat	3
4. Eine Chat-Anfrage annehmen	5
5. Chat-Interface	5
6. Einen Chat beenden	9
7. Chat-Dialoge finden	12
8. Sich von LiveAgent abmelden	13
9. FAQ.....	13

1. LiveAgent: Benutzer/innen-Name und Passwort

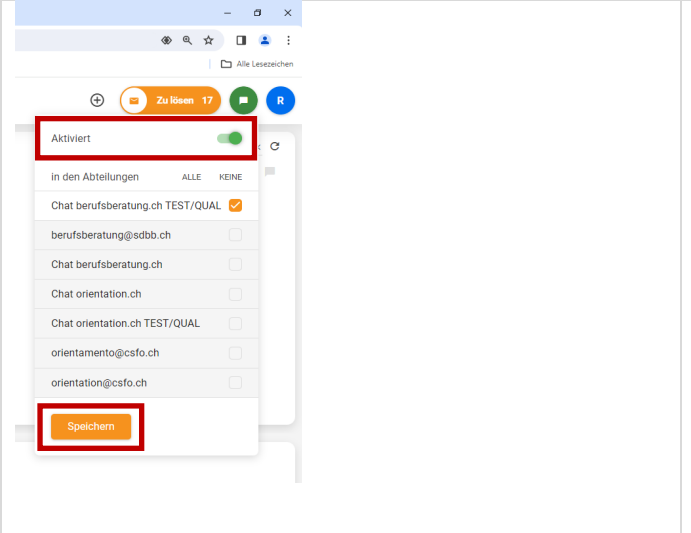
 <p>The screenshot shows an email titled "LiveAgent SDBB - LiveAgent CSFO" with the subtitle "Neuer Account erstellt - Nouveau compte créé". The email content includes a greeting to Carlo Bernasconi, a welcome message, and instructions to set a password. A button labeled "Passwort erstellen - Créer un mot de passe" is visible. A URL is provided: http://sdbb.ladesk.com/agent/index.php?requestid=mk86x9#setnwaagent/passwd.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ihr Konto wird durch das SDBB eingerichtet 2. Sie erhalten eine E-Mail, die Sie auffordert, ein Passwort festzulegen 3. Klicken Sie auf «Passwort erstellen»
 <p>The screenshot shows the "Neues Kennwort anlegen" (Create new password) form. It includes a welcome message "Welcome David Touvet", two password input fields labeled "Kennwort" and "Kennwort erneut eingeben", and a language dropdown menu set to "Deutsch (German) [de]". There is a checkbox for "die letzte vorgenommene Einstellung soll auf diesem Computer gespeichert bleiben" and a green "Anmeldung" button.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Geben Sie Ihr Passwort ein 5. Klicken Sie auf «Anmeldung» <p>Hinweis: Ihr Benutzer/innen-Name ist die E-Mail-Adresse, auf die Sie das «Passwort-Mail» erhalten haben.</p>

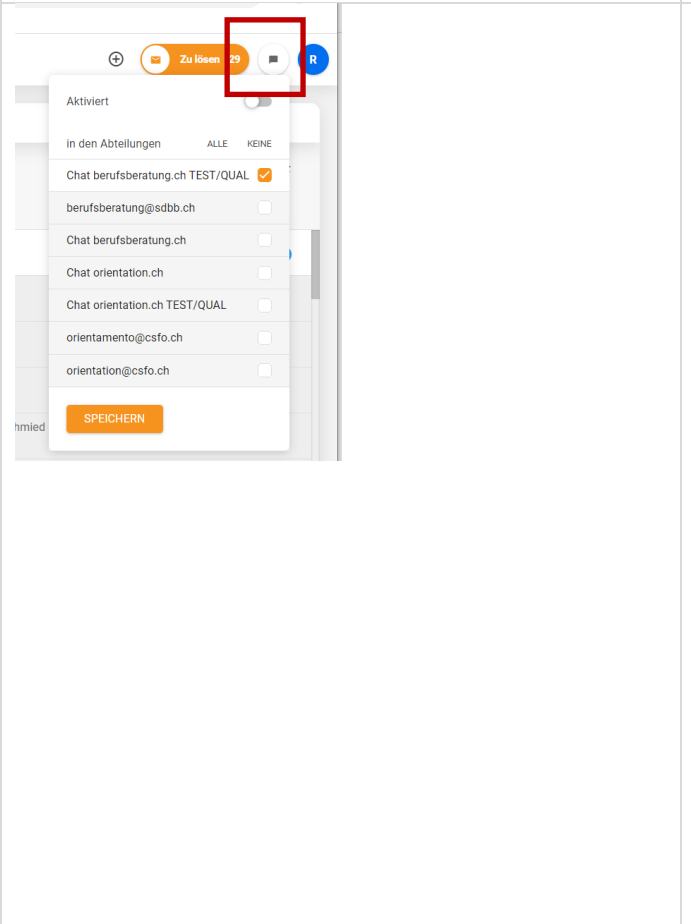
2. Verbinden mit LiveAgent

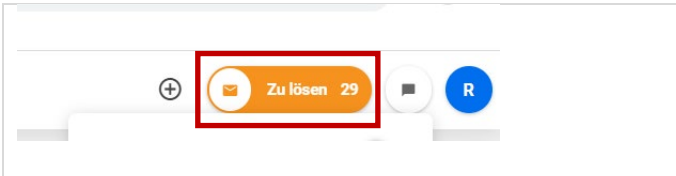
 <p>The screenshot shows the login form with the SDBB CSFO logo. It includes input fields for "Benutzername" (username) with the example "regula.luginbuehl@csfo.ch" and "Kennwort" (password) with masked characters. A language dropdown menu is set to "Deutsch (German) [de]". There is a checkbox for "Auf diesem Computer angemeldet bleiben" and an orange "Anmelden" button. A link for "Passwort zurücksetzen" is also visible.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gehen Sie auf https://sdbb.ladesk.com/agent/index.php#login 2. Geben Sie Ihren Benutzer/innen-Namen (E-Mail) ein. 3. Geben Sie Ihr Passwort ein. 4. Wählen Sie die Sprache aus. 5. Klicken Sie auf «Anmelden». <p>Hinweis: Sie können Ihr Profil anschauen und anpassen, sobald Sie eingeloggt sind, indem Sie auf Ihren Namen oben rechts klicken. Wir empfehlen Ihnen, im Moment nichts zu verändern.</p> <p>Hinweis: Vor dem Chat-Einsatz müssen zwingend die Lautstärke der Lautsprecher Ihres Computers (auch bei aktivierten Kopfhörern!) so einstellen, dass Sie keine eingehenden Chats überhören. Neue Chats werden mit einem akustischen Signal angekündigt.</p>
--	---

	<h3>Verfügbar im LiveAgent</h3> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wenn Sie mit LiveAgent verbunden sind, ist Ihr Status «verfügbar». 2. Für die Verfügbarkeit im Chat müssen sie den Chat aktivieren (siehe Punkt 3) 3. Der LiveAgent wird auch für andere Aufgaben verwenden.
--	---

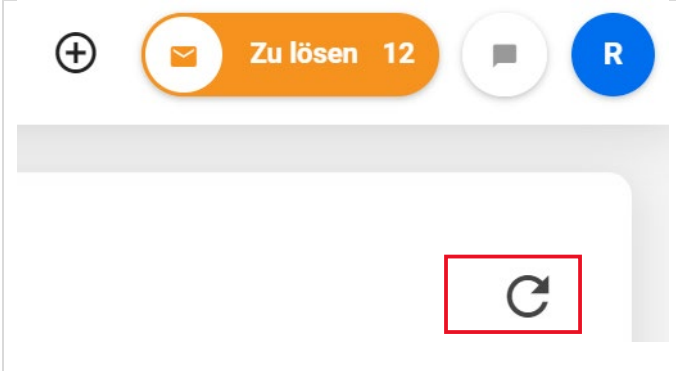
3. Aktivierung und Deaktivierung der eigenen Verfügbarkeit im Chat

	<h4>Aktivieren der Verfügbarkeit im Chat</h4> <ol style="list-style-type: none"> 1. Um für Chat-Anfragen verfügbar zu sein, gehen Sie wie folgt vor: <ol style="list-style-type: none"> a. Auf die kleine Sprechblase oben rechts klicken (das «Icon» neben Ihrem Namen). b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen «Aktiviert» und klicken Sie «Speichern». c. Die kleine Sprechblase oben rechts wird grün. <p>Hinweis: Bitte das LiveAgent-Fenster nicht schliessen und den Ton des Computers nicht stummschalten, damit Sie keine Chat-Anrufe verpassen. Einkommende Chat-Anfragen werden mit einem Klingelton angekündigt.</p>
---	---

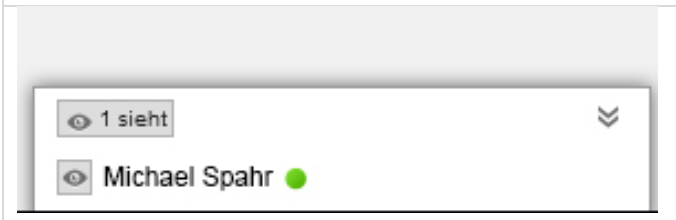
	<h4>Deaktivieren der Verfügbarkeit im Chat</h4> <ol style="list-style-type: none"> 1. Um für Chat-Anfragen nicht mehr verfügbar zu sein, können Sie sich ausloggen. 2. Wenn Sie nur einen Unterbruch benötigen, bleiben Sie mit LiveAgent verbunden. So geht es: <ol style="list-style-type: none"> a. Auf die kleine grüne Sprechblase oben rechts klicken (das «Icon» neben Ihrem Namen). b. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen «Aktiviert» und klicken Sie «Speichern». c. Die kleine Sprechblase oben rechts wird weiss. <p>Hinweis: Denken Sie daran, wenn Ihre Pause beendet ist, die Verfügbarkeit wiederherzustellen, indem Sie das Kontrollkästchen wieder auf «Aktiviert» setzen und «Speichern» klicken.</p> <p>Hinweis: Sie können einen Chat-Dialog auch fortführen, wenn sie «offline» sind, d.h. Sie können das Häkchen bei «Aktiviert» entfernen und «Speichern» klicken und danach einen angefangenen Chat-Dialog weiterführen. Dieses Vorgehen ist z.B. gut geeignet am Ende eines Chat-Einsatzes, da Sie dann auf der Webseite nicht mehr als «verfügbar» erscheinen und einen angefangenen Chat trotzdem ordentlich beenden können.</p>
--	---



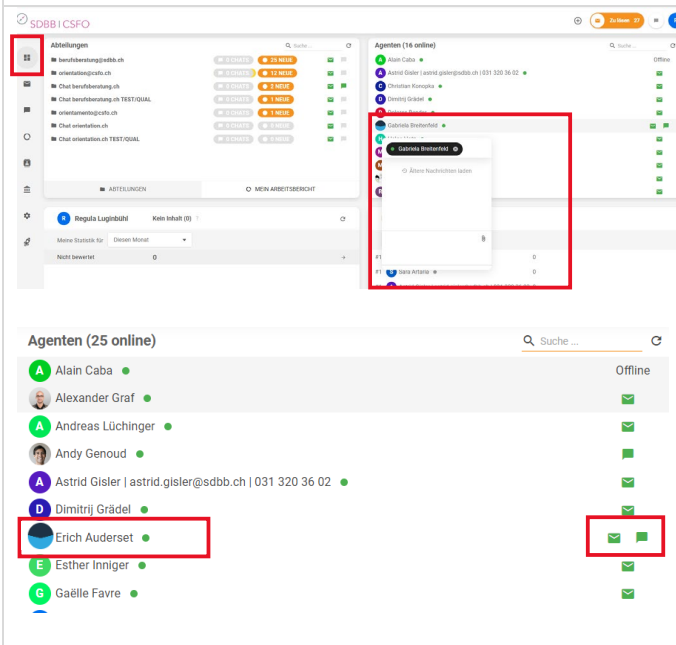
Das Symbol mit dem kleinen Umschlag darf nicht verwendet werden. Es betrifft alle Benutzer von LiveAgent. Manchmal ist das Symbol auch grün und hat keine Zahl daneben.



Aktualisieren
Bei den Ansichten «Chat» oder «Chat Übersicht» kann es sein, dass die Auflistung der Chats nicht immer aktuell ist. Klicken Sie dann den «Aktualisierungs-Button» oben rechts. Dann erhalten Sie eine aktualisierte Übersicht über die aktuelle Chat-Situation.

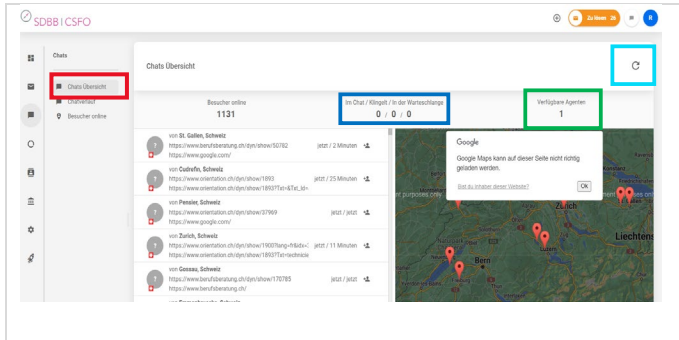


Interner Chat
Wenn Sie sich in einem Chat-Dialog befinden, sehen Sie unten rechts ein Kästchen, wer im Moment diesen Chat sieht (Auge-Symbol). Falls dort zusätzlich zu ihrem Namen und dem Namen des Ratsuchenden (Visitor XXXX) ein weiterer Name steht, bedeutet das, ein/e andere/r Chat-Expert/in schaut sich diesen Chat im Moment auch an. Durch Klicken auf den grünen Button neben dem Namen der Person, können sie einen zusätzlichen Chat-Dialog mit dieser Person beginnen.



Sie können auch direkt in der Agentenliste (Button links oben) nachschauen, wer im Moment aktiv ist (Liste «Online-Agenten» rechts) und eine andere Chat-Expert/in über den grünen Button neben dem Namen kontaktieren.

Hinweis: Achtung, hier werden auch andere Personen gezeigt, die in LiveAgent aktiv sind (Mitarbeitende vom SDBB). Chat-Expertinnen und -Experten haben als Avatar das berufsberatung.ch-Logo. Bei denjenigen Expertinnen und Experten, die im Chat aktiv sind, erscheint die Chat-Blase (ganz rechts) «grün»

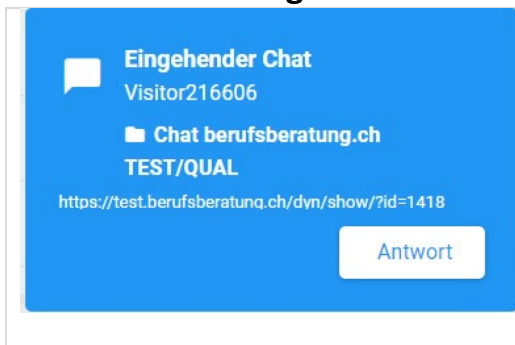


Chats-Übersicht

In dieser Übersicht ersehen sie folgende Informationen, die den Chat betreffen:

- **Menupunkt: Chats Übersicht**
- **Anzahl offener Chats/klingelnder Chats/Ratsuchende in der Warteschlange**
- **Anzahl Experten die im Chatdienst sind**
- **Seite aktualisieren**

4. Eine Chat-Anfrage annehmen



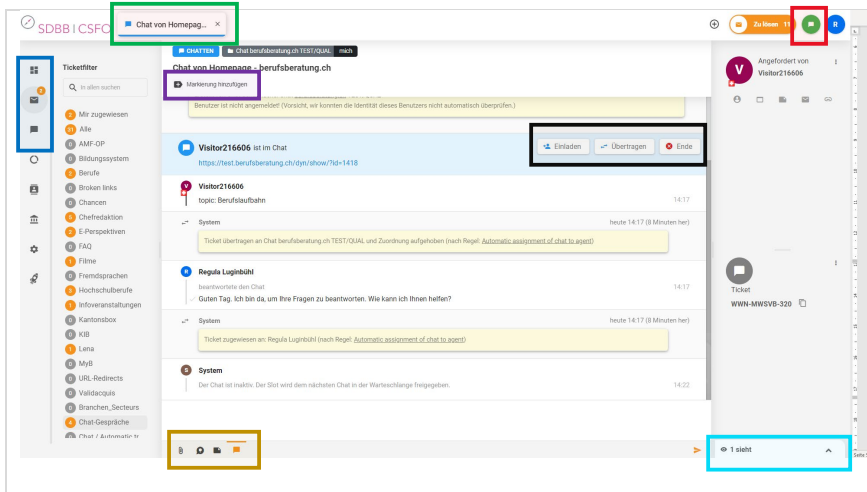
Eine Chat-Anfrage klingelt

Eine Chat-Anfrage wird durch ein Klingeln signalisiert. Gleichzeitig erscheint unten rechts im LiveAgent ein kleines Kästchen.

Eine Chat-Anfrage annehmen und einen Chat beginnen

Klicken Sie bei diesem Kästchen auf «Antwort».

5. Chat-Interface



Chat beginnen

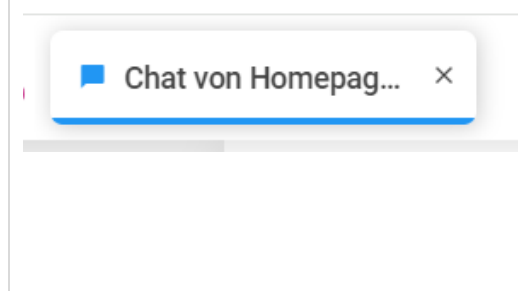
Sobald Sie auf «Antwort» geklickt haben, erscheint ein neues Chat-Fenster und Sie können den Chat sogleich beginnen.

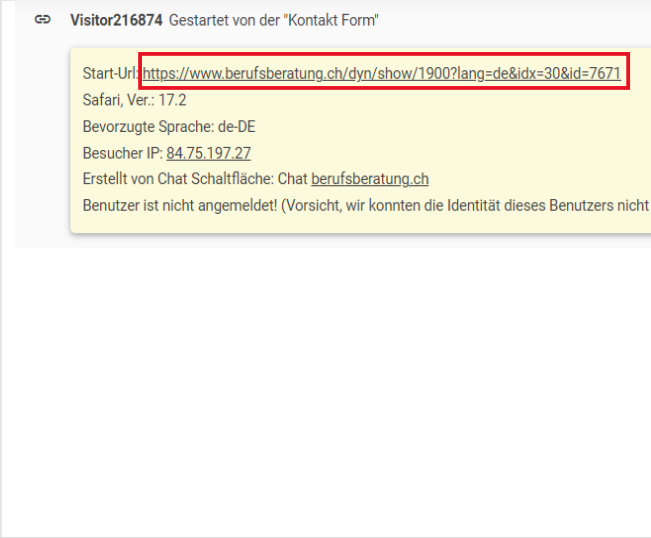
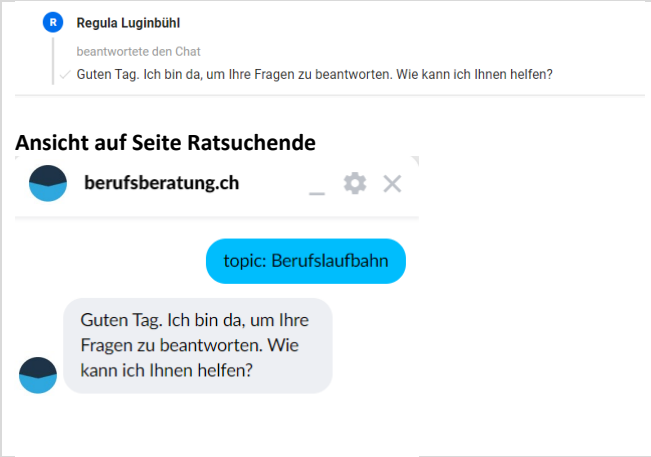
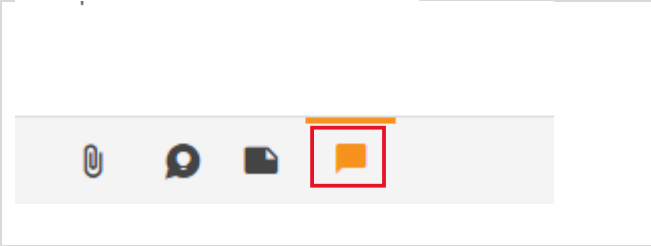
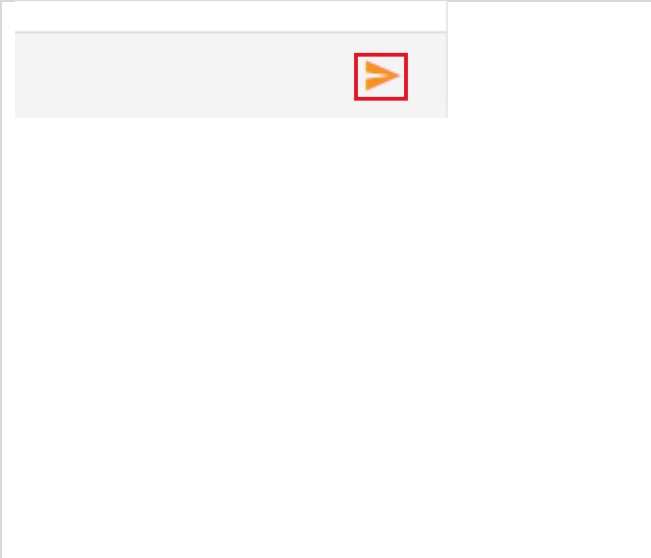
Legende der eingerahmten Felder:

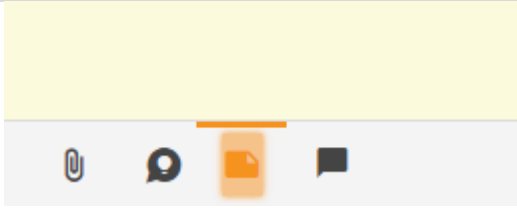
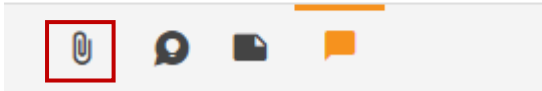
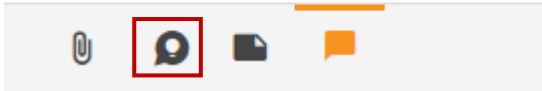
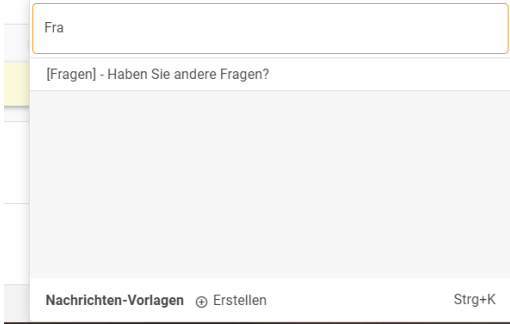
- **Aktivierung des Kontos**
- **Chat-Fenster**
- **Experten zum Chat einladen, Chat übertragen, Chat beenden**
- **Menupunkte**
- **Aktivitäten im Konto**
- **Dialogmöglichkeiten**
- **Tags**


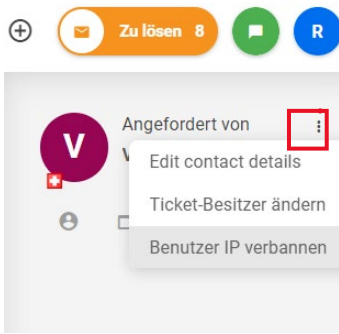
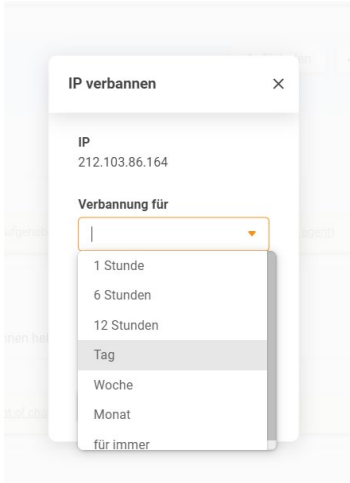
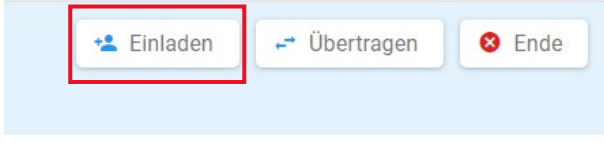
Aktiver Chat

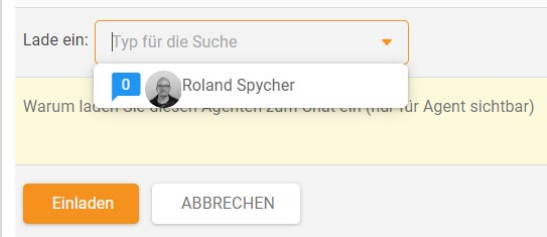
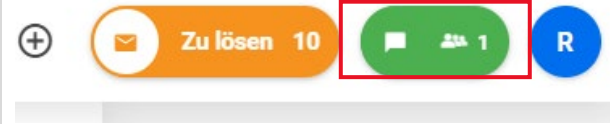
1. Die blaue Farbe des Chat-Fensters oben beim Register zeigt an, dass der Chat-Dialog läuft.
2. Das Chat-Fenster können Sie *nicht* schliessen (mit Klicken auf das Kreuz oben im Register), solange der Chat noch läuft und nicht «ordentlich» beendet ist, s. Kap. 6. «Chat schliessen».



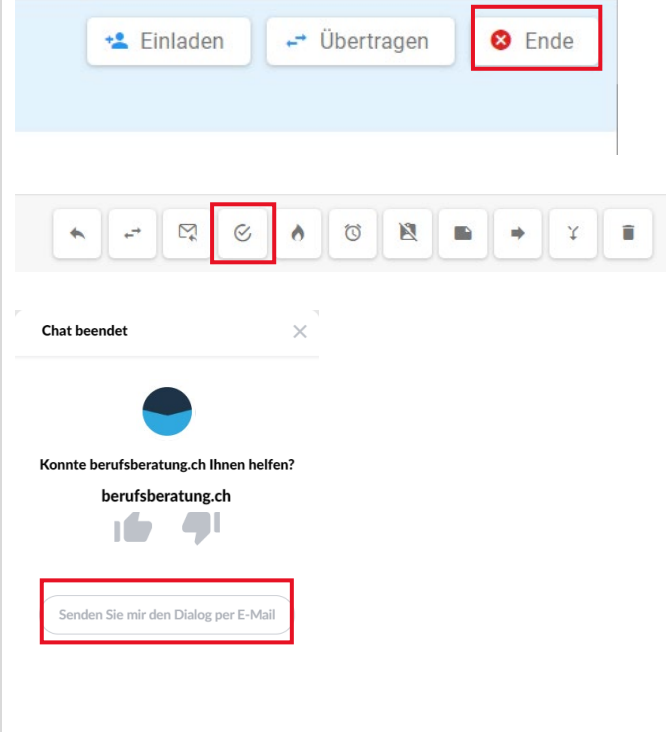
 <p>Visitor216874 Gestartet von der "Kontakt Form"</p> <p>Start-Url: https://www.berufsberatung.ch/dyn/show/1900?lang=de&idx=30&id=7671 Safari, Ver.: 17.2 Bevorzugte Sprache: de-DE Besucher IP: 84.75.197.27 Erstellt von Chat Schaltfläche: Chat berufsberatung.ch Benutzer ist nicht angemeldet! (Vorsicht, wir konnten die Identität dieses Benutzers nicht</p>	<h3>Informationen über Ratsuchende</h3> <p>Oberhalb des Chat-Dialogs erhalten Sie Informationen über die Ratsuchenden. Die Ortsangabe (Besucher IP) ist mit Vorsicht zu geniessen: Oft widerspiegelt sie nicht den aktuellen Standort oder Wohnort der Person, sondern nur den aktuellen Einwählpunkt ins Internet.</p> <p>Die Angabe zur Start-URL hingegen kann sehr nützlich sein. Sie zeigt an, von welcher Seite auf bb.ch eine Person in den Chat gelangt ist. Durch Klicken auf den Link, sehen Sie die Seite in einem neuen Fenster oder Tab ihres Browsers und können Rückschlüsse auf die Fragestellung ziehen, z.B. für welchen Beruf sich eine Ratsuchende interessiert.</p>
 <p>Regula Luginbühl beantwortete den Chat ✓ Guten Tag. Ich bin da, um Ihre Fragen zu beantworten. Wie kann ich Ihnen helfen?</p> <p>Ansicht auf Seite Ratsuchende berufsberatung.ch topic: Berufslaufbahn Guten Tag. Ich bin da, um Ihre Fragen zu beantworten. Wie kann ich Ihnen helfen?</p>	<h3>Willkommensnachricht</h3> <p>Nach dem Starten des Chats auf berufsberatung.ch wird dem Ratsuchenden eine automatische Willkommensnachricht als erster Teil des Chat-Dialogs gesendet.</p>
	<h3>«Nachricht»-Modus – für den Chat-Dialog</h3> <ol style="list-style-type: none"> Der Standardmodus heisst «Nachricht» (Icon unten rechts): Es ist der Modus, in welchem Sie mit der ratsuchenden Person chatten.
	<ol style="list-style-type: none"> Um eine Chat-Nachricht zu schreiben, schreiben Sie den Text in das Fenster gleich oberhalb des Chat-Icons und drücken Sie «Enter» auf der Tastatur oder klicken Sie «Senden», um die Chat-Nachricht zu schicken. Um eine neue Zeile zu beginnen, müssen Sie «SHIFT» + «ENTER» verwenden. <p>Hinweis: Bei längeren Antworten können Sie die Technik des «Chunking» einsetzen. D.h. Sie senden einzelne zusammenhängende Absätze bereits los und tippen dann weiter. Durch «...» am Ende eines jeden Textsegmentes wird verdeutlicht, dass noch etwas kommt. Bei vielen Chunks kann am Ende «fertig!» geschrieben werden, damit die Ratsuchenden wissen, wann sie antworten können.</p>

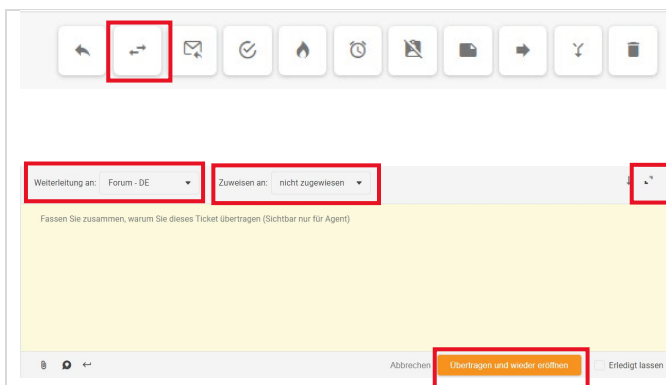
	<p>Hinweis: Fehlerkorrektur können Sie mit einem «*» markieren.</p> <p>«Notiz»-Modus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Je nach Bedarf können Sie in den «Notiz»-Modus wechseln. 2. Dieser Modus erlaubt es Ihnen, dem Chat-Dialog Notizen hinzuzufügen, auf die Sie später zurückkommen können. 3. Die Ratsuchenden sehen diese Hinweise nicht. Sie sind nur im LiveAgent für die Chat-Expertinnen und -Experten sichtbar. <p>Hinweis: Die Hintergrundfarbe einer Notiz ist gelb. Achten Sie darauf, dass Sie nicht versehentlich Chat-Nachrichten in das Notizenfeld eintragen (oder umgekehrt)!</p>
	<p>«Anhang»-Modus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. In diesem Modus können Dateien im laufenden Chat publiziert werden. 2. Wenn Sie auf das Büroklammer-Icon klicken, öffnet sich ein Dialogfenster, das es Ihnen erlaubt, Dateien auf Ihrem Computer auszuwählen und im Chat zu publizieren.
	<p>«Nachrichtenvorlage»-Modus (Templates)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wenn Sie auf das Sprechblasen-Icon rechts von der Büroklammer klicken, erhalten Sie eine Liste mit vorgefertigten Standard-Texten (sog. Templates, die vom SDBB aufbereitet wurden und erweitert werden können). Die Templates können für Standard-Antworten benützt werden (z.B. Begrüssung; Zwischenfrage; Verabschiedung; LENA-Suche etc.).
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Um schnell ein Template zu finden, können Sie ein Stichwort oder einen Begriff eintippen, der im Template-Text vorkommt. Es erscheinen nur Templates, die den Suchbegriff enthalten, andere werden ausgeblendet.

<p>Haben Sie eine andere Frage?</p> 	<ol style="list-style-type: none"> Sobald Sie das gewünschte Template gefunden haben, klicken Sie darauf und es erscheint im Nachrichtenfenster. Bevor Sie die Nachricht verschicken, können Sie den vorgefertigten Satz noch individuell anpassen. <p>Hinweis: Neue Templates können Sie selbst mit dem «+ Erstellen» kreieren. Sie erscheinen dann auf Ihrer persönlichen Liste.</p> <p>Hinweis: Mit dem Shortcut «CTRL+K» können Sie die Template-Auswahl auch starten.</p> <p>Hinweis: Mit der Tastenkombination «Windows + V» können Sie die Zwischenablage auf Ihrem Computer aktivieren und sich dort eigene Antworten bereitstellen.</p>
 	<p>Ratsuchende sperren (Troll)</p> <p>Falls nötig, können Sie Ratsuchende sperren, indem Sie oben rechts beim «Anonym-Namen» des Ratsuchenden auf die drei Punkte und dann auf «Benutzer IP verbannen» klicken.</p> <p>Es sind folgende Sperrzeiten möglich: 1 Std., 6 Std., 12 Std., Tag, Woche, Monat oder oder für immer. Sperren Sie bei einer Schulklasse für 1 Tag., bei allen anderen Trolls für immer.</p>
	<p>Andere Chat-Expertinnen und -Experten einladen</p> <ol style="list-style-type: none"> Falls nötig, haben Sie auch die Möglichkeit, während dem Chat andere Chat-Expertinnen und -Experten einzuladen, indem Sie auf «Einladen» klicken: <ol style="list-style-type: none"> Weil Sie den Chat verlassen und den laufenden Chat übergeben müssen. Weil Sie Hilfe benötigen und es nützlich ist, wenn Sie den Rat eine anderen Chat-Experten einholen. Mit der

	<p>ratsuchenden Person sollten aber nur Sie kommunizieren.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Sie können in einer Liste andere verfügbare Chat-Expertinnen und -Experten finden und ihnen eine Notiz schreiben, warum Sie deren Hilfe brauchen. 3. Sobald Sie ihre Auswahl getroffen haben und der Person einen Hinweis geschickt haben, klicken Sie auf «Einladen». <p>Sie können auch auf «Abbrechen» klicken, falls Sie die Einladung abbrechen wollen.</p>
	<p>Mehrere Chats gleichzeitig führen</p> <p>LiveAgent ist so voreingestellt, dass jede Expertin/jeder Experte nur einen Chat führen, d.h. sobald Sie einen Chat-Dialog offen haben und keine anderen Chat-Expertinnen und -Experten verfügbar sind, befinden sich die Ratsuchenden in einer Warteschlange. Falls sich jemand in der Warteschlange befindet, erscheint oben rechts ein grünes Fenster mit dem Sanduhr-Icon. Indem Sie auf das Sanduhr-Icon klicken, eröffnen Sie diesen Chat, d.h. Sie führen dann zwei Chats gleichzeitig.</p> <p>Hinweis: Wir empfehlen diese Möglichkeit nur erfahrenen Chat-Expertinnen und -experten. Die Warteschlange ist für 2 Ratsuchende eingestellt. Die 3. Anfrage wird automatisch auf das Kontaktformular weitergeleitet.</p>

6. Einen Chat beenden

	<p>Dialog schliessen, wenn die Fragen geklärt sind</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Schicken Sie den Ratsuchenden das Template «schliessen Chat». 2. Klicken Sie auf «Ende» und unten auf «Lösen». <p>Hinweis: Sobald ein Dialog beendet ist, kann die Kommunikation mit den Ratsuchenden nicht mehr wiederaufgenommen werden.</p> <p>Hinweis: Nach Ende des Chats, erhalten die Ratsuchenden automatisch die Möglichkeit, sich eine Abschrift des Dialogs per E-Mail zustellen zu lassen.</p> <p>Hinweis: Es ist sehr wichtig, auf «Lösen» zu klicken, da sonst das «Ticket» des Chats in der Triage vom SDBB offenbleibt.</p>
--	--



Wenn die Fragen der Ratsuchenden zu komplex sind und sie an die Expertinnen und Experten des Forums weitergeleitet werden müssen

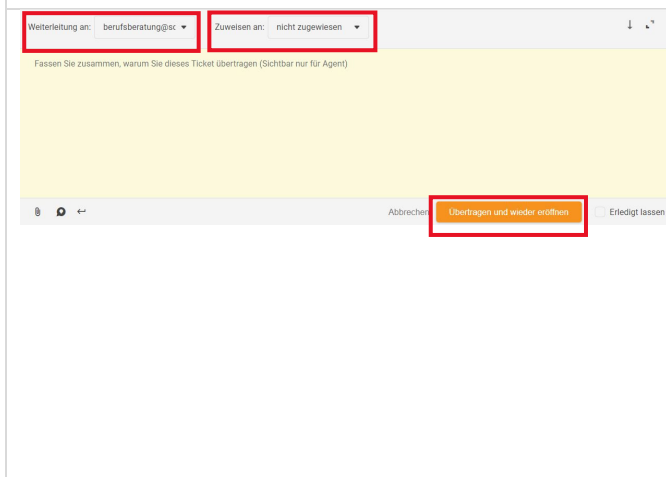
1. Wenn es für die Beantwortung von Fragen der Ratsuchenden, mehr Recherchen oder mehr Bedenkzeit braucht, kann der Dialog beendet werden und die Anfrage an die Forum-Expertinnen und -Experten weitergeleitet werden.
2. Schicken Sie den Ratsuchenden das Template «schliessen forum». Mit dem Template wird der Ratsuchende nach seiner E-Mail und seinem Wohnkanton gefragt, damit ihm die Antwort per E-Mail zugestellt werden kann.
3. Schliessen Sie den Dialog (siehe oben).
4. Taggen Sie den Dialog mit «Chat/Forum»
5. Erstellen Sie eine Notiz mit den wichtigsten Stichworten zur Recherche, die noch gemacht werden muss und tragen Sie auch die E-Mail-Adresse der ratsuchenden Person ein.
6. Leiten Sie den Dialog weiter in die «Forum»-Box.
7. Klicken Sie dazu auf «Übertragen», wählen Sie die Box «Forum – DE» aus und weisen Sie an «Nicht zugewiesen» an.
8. Klicken Sie auf «Übertragen und öffnen»

Hinweis: Sie können die Weiterleitung auch abbrechen, indem Sie auf «Abbrechen» klicken.

Hinweis: Um das gelbe Notizfenster zu vergrössern, klicken Sie auf das Fenster oben rechts.

Wenn die Ratsuchenden an die kantonalen Beratungsstellen verwiesen werden müssen

1. Schicken Sie den Ratsuchenden das Template «schliessen kanton biz».
2. Schliessen Sie den Dialog (siehe oben).
3. Taggen Sie mit dem Tag «Chat/BIZ_OP»



Wenn die Ratsuchenden ein technisches Problem oder eine Anmerkung zu berufsberatung.ch haben, leiten Sie den Dialog an berufsberatung@sdbb.ch weiter

1. Bei technischen Problemen schicken Sie den Ratsuchenden das Template «ict support», bei einer Anmerkung zu berufsberatung.ch das Template «support berufsberatung@sdbb.ch». Mit dem Template wird der Ratsuchende nach seiner E-Mail und dem Wohnkanton gefragt, damit ihm die Antwort per E-Mail zugestellt werden kann.
2. Schliessen Sie den Dialog (siehe oben).

3. Klicken Sie auf «Übertragen» und wählen Sie die Box «berufsberatung@sdbb.ch» und «nicht zugewiesen» aus.
4. Klicken Sie auf «Übertragen und wieder eröffnen».
5. Nicht auf «lösen» klicken, sonst wird es nicht weitergeleitet.
6. Taggen Sie das Ticket mit «Chat/Support or.ch_bb.ch».

Hinweis: Die E-Mail-Adresse websupport@sdbb.ch sollte nicht verwendet werden.

Klassifizierung des Chats mit «tag»

Bevor Sie das Chat-Fenster schliessen, erfassen Sie zum Schluss ein tag zu diesem Chat.

Es hilft uns, die Chat-Anfragen auszuwerten und zu sehen, zu welchen Themen gechattet wurde. So gehen Sie vor:

1. Klicken Sie auf «+ Markierung hinzufügen»
2. Schreiben Sie «Chat».
3. Wählen Sie das Stichwort aus (klicken Sie auf den tag), das am besten zum Chat-Thema passt. Sie können auch mehrere «tag» auswählen.
4. Versehentlich gesetzte tags können wieder gelöscht werden mit Klicken auf das X beim hinzugefügten tag.

Es stehen Ihnen folgende tags zur Auswahl:

Chat/Beruf_métier: Zielgruppe Schüler/innen in der ersten Berufswahl

Chat/Studium_etudes: Zielgruppe Sek II mit Hochschulfragen und Studierende

Chat/Carriere: Berufstätige mit Fragen zu weiteren Ausbildungen - egal ob Lehre oder Studium

Chat/Weiterb._formation_c.: Erwachsene mit Fragen zu Aus- und Weiterbildungen

Chat/BIZ_OP: Triage zu Beratung an kantonale BIZ)

Chat/Forum: Triage zum Forum/FAQ

Chat/Externe: Triage an Externe z.B. Link zum RAV

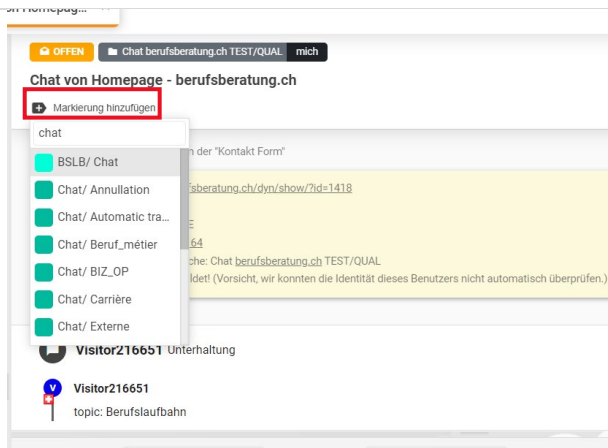
Chat/Support_or.ch_bb.ch: Für technischen Support oder Bemerkungen zu berufsberatung.ch

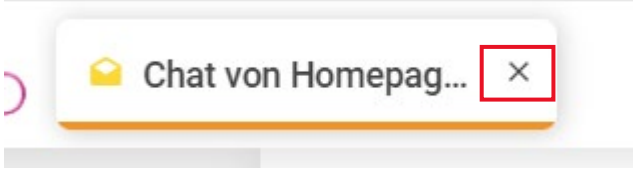

Chat/Partenaire: Anfrage von Lehrbetrieb, Bildungsorganisation

Chat/Troll: Stör-User

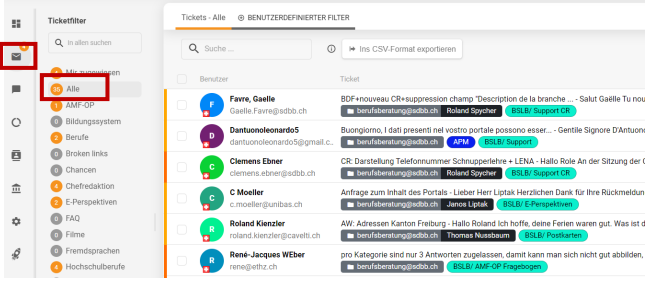
Chat/Annulation: Abgebrochene Chats, bevor es zum Dialog kam

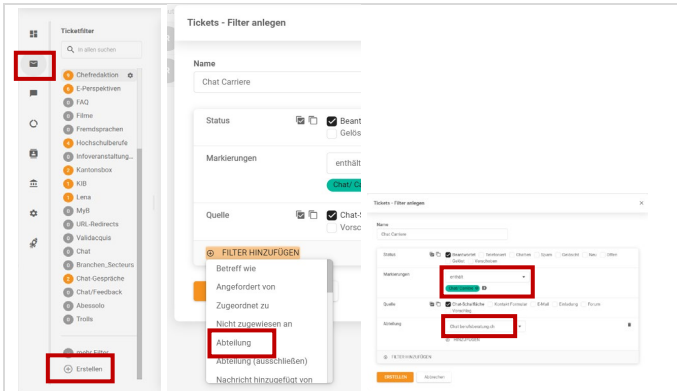
Chat/Feedback: Markierung für späteren Austausch mit anderen Expertinnen/Experten oder Fachleitung SDBB



	<p>Hinweis: Die tags können auch nachträglich gesetzt werden.</p> <p>Hinweis: Die tags «BSLB/Chat» und «Chat/automatic_transfer» dürfen von den Chat-Expertinnen und -Experten nicht benutzt werden. Sie sind nur für die SDBB-interne Verwendung vorgesehen.</p>
	<p>Schliessen des Chat-Fensters</p> <p>Sobald der Dialog beendet ist, können Sie das Chat-Fenster schliessen, indem Sie auf das kleine Kreuz im Fenster oben klicken.</p>
	<p>Schliessung eines laufenden Chats durch Expertin oder Experte</p> <p>Wenn die Expertin oder der Experte bei einem laufenden Chat-Dialog auf «Ende » klickt, erscheint beim Ratsuchenden das Fenster «Chat beendet». Der Chat kann nicht mehr zurückgeholt werden. Es ist deshalb wichtig, sich im Dialog zu verabschieden, bevor man ihn schliesst.</p>
	<p>Den Chatdienst beenden mit Ratsuchenden in der Warteschlange</p> <p>Falls sich bei der Schliessung des Chatdienstes noch Ratsuchende in der Warteschlange befinden, erhalten diese den Hinweis auf die Öffnungszeiten.</p>

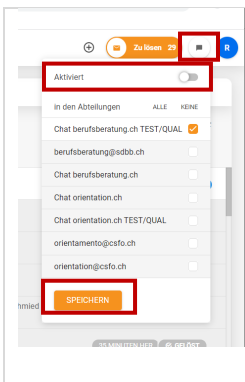
7. Chat-Dialoge finden

	<ol style="list-style-type: none"> Um alle bisherigen Chat-Dialoge in ihrer Sprache zu finden, klicken Sie auf «Alle». Mit der Funktion «Benutzerdefinierte Filter» können Sie die Suche zusätzlich eingrenzen (siehe unten: Filter setzen): z.B. mit «Nachricht hinzugefügt von» (Ihr Name) und «Nachricht hinzugefügt» («heute») erhalten Sie eine Liste mit allen Chat-Dialogen, die Sie an diesem bestimmten Tag geführt haben. <p>Hinweis: Alle Dialoge, die ans Forum oder an berufsberatung@sdbb.ch weitergeleitet wurden, befinden sich nicht mehr in dieser Liste.</p>
---	--



Filter setzen
 Filter sind wie Ordner für Sie im LiveAgent, um z.B. Tickets (Chats) nach Themen zu ordnen. Hier werden z.B. alle Chats mit dem tag «Chat/Carriere» gefiltert.

8. Sich von LiveAgent abmelden



1. Wenn Sie die Arbeit im Chat beendet haben, melden Sie sich von LiveAgent ab. So sind Sie auch offline für Chat-Anfragen auf dem Portal.
 2. Schieben Sie den Riegel «Aktiviert» nach links (bei der Sprachblase).
 3. Klicken Sie «speichern».
- Hinweis:** Wenn das Fenster mit der Sprechblase weiss erscheint, sind sie abgemeldet.

9. FAQ

Ich bin im LiveAgent, aber ich erhalte keine Chats.

Überprüfen Sie, ob Ihr Konto in der Sprechblase oben rechts im Bildschirm auf «Aktiviert» steht. Es kann vorkommen, dass man vergisst, sein Konto wieder zu aktivieren, wenn man z. B. eine Chat-Schicht geschlossen hat. Warten Sie einen Moment und laden Sie die Seite berufsberatung.ch neu, indem Sie F5 drücken.

Wenn das Problem weiterhin besteht, schreiben Sie eine E-Mail an berufsberatung@sdbb.ch.

Warum muss ich nach dem Namen, der E-Mail-Adresse und dem Wohnkanton der Ratsuchenden fragen, bevor sie in die Forum- oder berufsberatung@sdbb.ch-Boxen weitergeleitet werden können?

Die E-Mail-Adresse ist notwendig, damit die Experten des Forums oder das SDBB-Team mit der Person wieder Kontakt aufnehmen können. Der Name des Wohnkantons wird für die Statistiken des Forums benötigt.

Oben rechts steht «zu lösen 48» (oder eine andere Zahl) – muss ich nun 48 Chats lösen?

Nein, Sie müssen sich keine Sorgen machen. Sie können diese Meldung ignorieren. Hier werden alle offenen Tickets im LiveAgent vom SDBB angezeigt. Auch andere Abteilungen des SDBB nutzen dieses Tool. Diese Anzeige ist für alle Benutzer der Anwendung sichtbar.

Wie lange soll ich warten, bis ich einen Chat-Dialog, der nicht mehr läuft, beende? Kann ich bereits einen neue Chat-Anfrage annehmen, wenn ein laufender Chat-Dialog noch nicht beendet ist?

Es gibt immer wieder Leerläufe oder Chats, die plötzlich aufhören, weil die Ratsuchenden beispielsweise einem Link nachgehen, den Sie ihnen geschickt haben. Es liegt in Ihrem Ermessen, wann Sie einen Chat-

Dialog, der nicht mehr läuft, beenden. Am besten, Sie fragen noch mal kurz nach, ob die Person noch da ist (Template «anwesend?»). Nach ungefähr zwei Minuten Untätigkeit können Sie den Chat beenden (Template «schliessen chat»). Falls bereits vorher neue Chats in der Warteschlange sind, kann der Chat auch schon früher beendet werden. Es gibt die Möglichkeit, während ein Chat-Dialog noch offen ist, bereits einen neuen Chat aus der Warteschlange in Empfang zu nehmen. Dies empfiehlt sich jedoch erst, wenn Sie Chat-Erfahrung haben.

Ein neuer Chat wird automatisch aus der Warteschlange eröffnet, wenn der aktuelle Chat länger als 5 Minuten inaktiv ist.

Wann soll ich einen Chat ans Forum übertragen und wann ist eher eine Beratung beim BIZ empfehlenswert?

Lässt sich eine komplexe Frage mit einer E-Mail beantworten ist das Forum sicher am besten geeignet. Müssen Sie davon ausgehen, dass es zu mehreren Rückfragen kommt, also dass eine längere E-Mail-Konversation nötig würde, um eine Frage zu beantworten, ist das Verweisen an eine Beratungsstelle sicher sinnvoller.

Fallbeispiel:

«Ich habe in Deutschland einen Bachelor-Abschluss in xxxx erworben und würde gerne in der Schweiz weiterstudieren und ein Stipendium erhalten.»

-> Anfrage aus dem Ausland, die eine komplexe Antwort zu vielen verschiedenen Themen beinhaltet.

«Ich habe mein Diplom verloren. Kann ich es erneut ausstellen lassen? Es ist über 10 Jahre her seit dem Abschluss und ich weiß nicht, ob die Schule noch existiert...».

-> Verlangt präzisere Angaben und Recherchen, um dieser Person zu helfen.

Kann ich einen Chat-Dialog direkt an berufsberatung@sdbb.ch übertragen, ohne dass die Ratsuchenden etwas tun müssen?

Ja, Sie können eine Anfrage direkt an berufsberatung@sdbb.ch weiterleiten. Dies funktioniert gleich wie eine Weiterleitung an das Forum. Achten Sie auch hier darauf, dass Sie vor der Weiterleitung die E-Mail-Adresse erfragen. Es ist auch ratsam, eine Notiz hinzuzufügen, damit die Anfrage an die zuständige Person im SDBB gelangt.

Könnten zu viele Links in einem Chat-Dialog die Ratsuchenden überfordern?

Ja, je weniger Links es gibt, desto übersichtlicher und praktischer ist es. Wenn es keine andere Möglichkeit gibt, können Sie die Personen darauf hinweisen, dass sie sich die Abschrift des Dialogs per E-Mail zusenden lassen können (Templates «Abschrift E-Mail Kopie»). Personen, die sich für ein bestimmtes Berufsfeld interessieren (z. B. Pflege oder Medien) und nicht genau wissen, welchen Beruf sie wählen sollen, können Sie einen Link zu einer Broschüre im PDF schicken. Hier ist die [Übersicht der Links](#). Senden Sie nicht diesen Link zur Übersicht, sondern nur den Link zur entsprechenden Broschüre!

Warum ist es wichtig, einem Chat einen «tag» zuzuweisen? Kann sich der «tag» vom am Anfang festgelegten Thema unterscheiden? Sind auch mehrere «tags» möglich? Kann ich nachträglich noch «tags» einem Chat zuordnen?

Mithilfe der «tags» können Statistiken über die Besuche des Chats erstellt werden. Es ist möglich, zu erfahren, warum Ratsuchende den Live-Chat kontaktieren. Sie können mehrere verschiedene «tags» verwenden, um den Dialog zu bezeichnen, wie z. B. «Carriere» und «BIZ_OP» für einen Dialog über Laufbahnfragen, bei dem am Schluss eine Beratung im BIZ empfohlen wurde. Mit der Funktion «Benutzerdefinierte Filter» (siehe Bedienungsanleitung) ist es möglich, «tags» auch nach dem Schliessen eines Chats zu setzen. Zuverlässige Statistiken können nur erstellt werden, wenn die «tags» bei allen

Dialogen gesetzt werden. Der «tag» kann sich von dem Thema unterscheiden, das die ratsuchende Person zu Beginn des Chats angeklickt hat.

Manchmal wäre es praktisch, einen einfachen Kurzlink zu haben, wie z. B. berufsberatung.ch/berufe oder berufsberatung.ch/weiterbildung. Gibt es solche Links oder könnten sie erstellt werden?

Es gibt zahlreiche Kurzlinks zu den Seiten von berufsberatung.ch. Eine Liste finden Sie auf der Seite «[News](#)» unter «Downloads».

Kann ich meinen Namen angeben, wenn Ratsuchende danach fragen?

Der Chat ist ein anonymer Dienst, sowohl für die Expertinnen und Experten als auch für die Ratsuchenden. Wenn jemand darauf besteht, Ihre Identität zu erfahren, können Sie antworten, dass dies technisch nicht möglich ist. Wenn jemand Sie auf einem anderen Kanal persönlich kontaktieren möchte, z.B. um uns ein Lob oder eine Kritik zu übermitteln, können Sie ihn darauf hinweisen, dass eine Bewertung am Ende des Dialogs im Bewertungsfenster abgegeben werden kann.

Was kann man gegen Trolle tun?

«Trolle» können ärgerlich sein. Die Grundprinzipien sind in den Guidelines beschrieben. Sie können entweder korrekt, aber bestimmt reagieren oder den Troll ignorieren, indem Sie z.B. den Chat leerlaufen lassen und einen neuen Chat aus der Warteschlange annehmen. Wenn Sie den Chat sofort beenden, kann es sein, dass der Troll sofort wiederkommt. Wenn Sie feststellen, dass ein Troll von der gleichen IP-Adresse (und oft auch vom gleichen Ort) kommt, können Sie die betreffende IP-Adresse vorübergehend oder dauerhaft blockieren. Am besten blockieren Sie die IP für 1 Tag (schreiben Sie «Troll» in das entsprechende Feld im Blockierfenster). Viele Trolle kommen von Schülerinnen und Schülern, die sich im Berufswahlunterricht befinden und die Funktion des Chats ausprobieren. IP-Adressen, die mit «212.117» beginnen, sind Teil des Swisscom-Projekts «Internet in der Schule» und daher mit Sicherheit Schulklassen). Wenn von einer Adresse viele Trolle kommen, können Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen über den internen Chat informieren. IP-Adressen können Sie z. B. auf ipinfodb oder ip-info.org finden. Aus technischen Gründen ist es leider nicht möglich, anstössige Wörter zu blockieren.

Was kann ich gegen annullierte Chats tun?

User, die nicht wirklich chatten wollen, gehen meist sofort wieder aus dem Chat. Lassen Sie eingehende Chats 2 bis 3 Mal klingeln, bevor Sie sie annehmen. Bitte beachten Sie, dass Chats, die innerhalb von 15 Sek. nicht angenommen werden, an den/die andere/n Expertin/Experten gehen.

Was kann ich tun, wenn plötzlich die eingehenden Chats nicht mehr klingeln?

Dann haben Sie wahrscheinlich aus Versehen die Tastenkombination «CTRL+M» gedrückt und damit die Website LiveAgent stumm geschaltet. Klicken Sie mit rechten Maustaste auf den Reiter oben links und heben Sie die Stummschaltung der Website wieder auf.

Was mache ich, wenn nichts läuft?

Die Chat-Belastung ist nach wie vor unvorhersehbar. Es kann sein, dass gleichzeitig sechs Anfragen eingehen. Es kann aber auch sein, dass eine halbe Stunde nichts läuft. Es ist daher sinnvoll, für solche Fälle eine andere Aufgabe vorzusehen, am besten eine Tätigkeit, die keine hohe Konzentration erfordert.

Wie beantworte ich die häufig gestellte Frage «Was soll ich werden?» am besten?

Diese Frage wird häufig von jungen Menschen gestellt. Die Startseite für Schüler/innen kann manchmal etwas kompliziert erscheinen. Dann können Sie sie auf die Seite [Berufeexplorer](#) verweisen, auf der sich die

Jugendlichen anhand von Bildern einen ersten Eindruck von verschiedenen Berufen verschaffen können. Die Seite [Berufe suchen](#) scheint im ersten Moment kompliziert. Ratsuchenden kann auf die Filter für die Interessen oder auf das "+"-Zeichen verwiesen werden, um andere Kriterien auszuwählen.

Wie kann ich Lehrbetrieben weiterhelfen, die Lehrstellen ausschreiben oder Änderungen bei bereits publizierten Stellen vornehmen wollen?

Es gibt ein spezielles [Kontaktformular](#), mit dem Sie sich direkt an die Verantwortlichen des jeweiligen Kantons wenden können. Die Bearbeitungszeit für eine solche Anfrage ist von Kanton zu Kanton unterschiedlich.

Wie gehe ich mit Fragen zu Löhnen um?

Grundsätzlich beantworten Sie keine Fragen im Zusammenhang mit Löhnen. Sie können den Ratsuchenden empfehlen, sich in ihrem Umfeld zu erkundigen. Sie können auch auf die Seite verweisen: www.berufsberatung.ch/lohn und den Lohnrechner des Seco empfehlen. Für Lernende gibt es die Listen der Kantone auf der Seite [Lohn in der Lehre](#).

Wie gehe ich mit Anfragen aus dem Ausland um?

Sie können Ratsuchende im Ausland informieren über alle Aspekte der Schweizer Berufswelt, also zum Beispiel über die Gültigkeit oder Gleichwertigkeit von Ausbildungen und Diplomen oder Ausbildungsmöglichkeiten. Sobald es um Migrationsfragen geht, also z.B. Aufenthaltsbewilligungen, sind Sie nicht zuständig und verweisen ans Staatssekretariat für Migration SEM.

Was tue ich, wenn jemand in einer fremden Sprache mit mir chattet?

Da Sie nicht wissen, ob die Anfrage am Schluss beim Forum landet, sollten Sie die Chat-Dialoge nur in Deutsch führen. Bei Anfragen in Französisch können Sie darauf hinweisen, dass Ratsuchende auf der französischsprachigen Website www.orientation.ch Informationen finden können und dass dort auch ein Chat zur Verfügung steht.

Wie soll ich vorgehen, wenn meine Schicht zu Ende ist und ich noch einen Chat-Dialog beenden möchte?

Sie sollten einen laufenden Chat-Dialog noch beenden, auch wenn es schon 12 Uhr oder 16:30 Uhr. Es ist möglich, einen schon laufenden Chat weiterzuführen, ohne dass Sie «online» noch sichtbar sind, indem Sie sich auf «offline» stellen (Blase-Icon oben rechts von grün auf grau stellen, also Häkchen bei «Aktiviert» wegnehmen und speichern). Wenn Sie sich auf «offline» stellen und keine anderen Chat-Expertinnen und Experten mehr im Einsatz sind, wechselt die Schaltfläche für den Chat auf berufsberatung.ch von blau auf grau. Wenn Ratsuchende mit der Maus über den grauen Chat-Button fahren, öffnet sich ein Formular. Sie werden über die Öffnungszeiten des Dienstes informiert und haben die Möglichkeit, eine Anfrage zu verfassen. Diese wird an berufsberatung@sdbb.ch gesandt.

Darf ich selbst Templates erstellen?

Ja es ist möglich, persönliche vordefinierte Antworten zu erstellen und nur für sich selbst sichtbar zu speichern (siehe unter Punkt 5. Chat Interface). Möchten Sie ein Template für alle freizuschalten, melden Sie dies der Fachleitung.

Weitere Fragen?

Schreiben Sie eine Mail an berufsberatung@sdbb.ch mit Betreff «Chat».