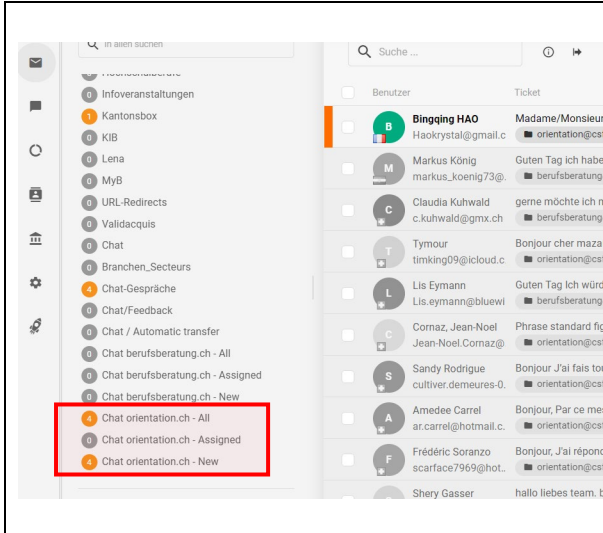


## Bedienungsanleitung: Bearbeitung von Tickets aus Chat-Offline-Formularen

### 1. Tickets aus dem Offline-Formular filtern



Die Tickets aus den Offline-Formularen erscheinen automatisch in folgenden 3 voreingestellten Filtern:

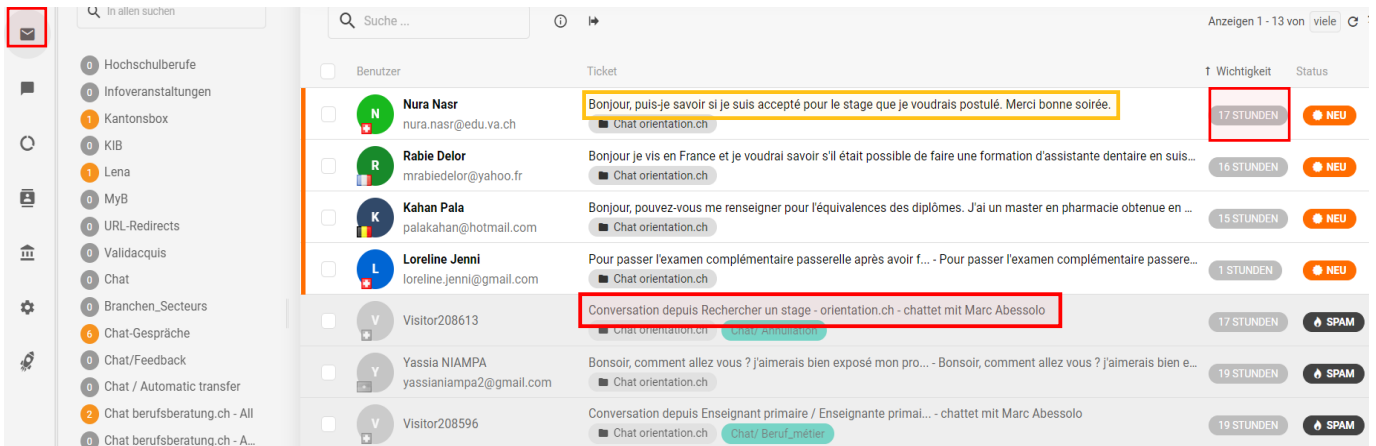
- Chat [berufsberatung.ch](#) - New
- Chat [berufsberatung.ch](#)- Assigned
- Chat [berufsberatung.ch](#)- All

In «New» sind alle neuen Tickets.

In «Assigned» sind diejenigen Tickets, die dir zugeordnet sind.

In «All» sind alle Tickets, die weder neu noch offen sind, auch wenn sie schon zugeordnet sind.

### 2. Übersicht aller Tickets



Menupunkt: Couvert

«17 Stunden»: Eingangszeit des Tickets

Ticket eines Chat-Dialogs

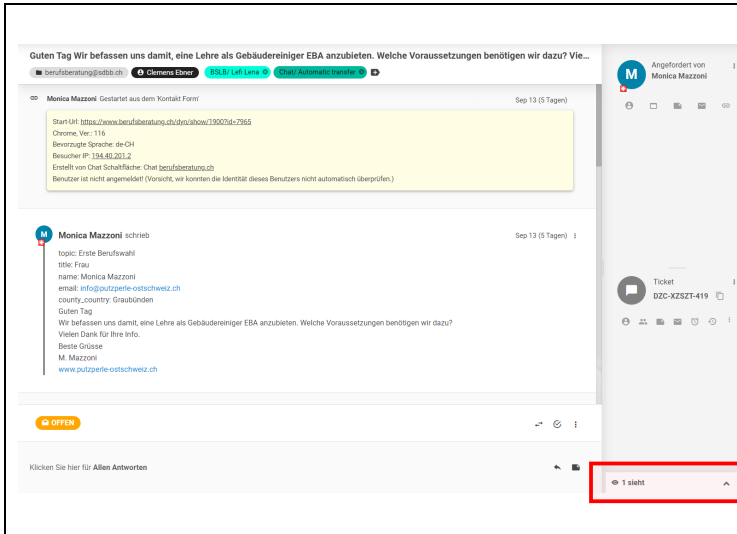
Ticket eines Offline-Formulars

**Status «Neu»/fett gedruckt:** Das Ticket ist neu und wurde noch nicht bearbeitet.

**Status «Offen»/fett gedruckt:** Ein bereits einmal beantwortetes Ticket erhält eine neue Frage der ratsuchenden Person. LiveAgent hat das Ticket erneut geöffnet.

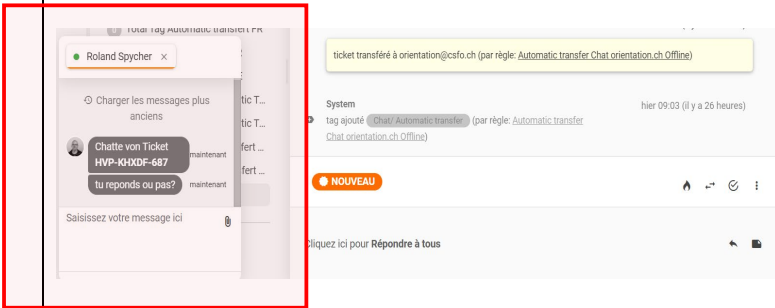
**Status «Gelöst»/hellgrau:** Das Ticket wurde bearbeitet und gelöst.

### 3. Ein Ticket beantworten

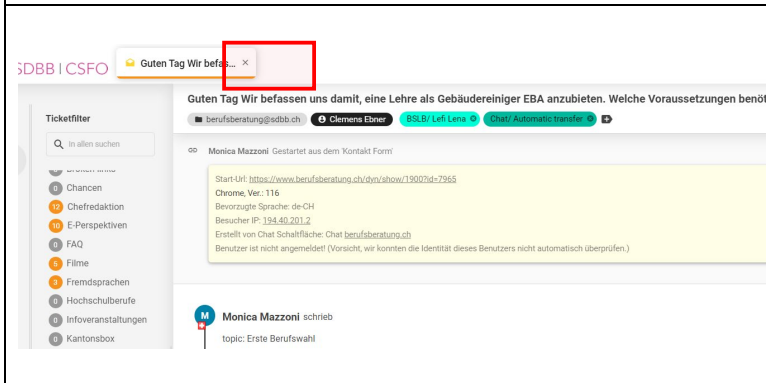


Überprüfen Sie, ob nicht bereits jemand das Ticket bearbeitet.

1. Ticket öffnen.
2. Prüfen Sie, ob ein Experte/eine Expertin das Ticket bereits beantwortet (unten rechts im Fenster).



3. Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob die visualisierte Experten-Person oder Sie auf das Ticket antworten sollen, richten Sie einen internen Chat an die visualisierte Person.



4. Beantwortet die andere Experten-Person das Ticket, können Sie es schliessen, indem sie auf das x oben klicken.

Pouvez vous me rappeler pour faire un stage en premier temps je suis normalement disponible la semaine prochaine jusqu'à votre réponse merci d'avance

orientation@csfo.ch Florence Maellier (SSE) Support Chat: Automate transfer

James Initié d'un «Formulaire de contact» hier 12:14 (il y a 23 heures)

Départ: <https://www.orientation.ch/vis/show/23302>

ip: 178.167.138.91

url: /?u=0&CounterSearch=2&u=AjaxWebSearch=1&email=AjaxWebSearch=1&Total=Fake&isBanni=State=True&prof=-17000.18

fakeLocalRemember=41&ocName=Lausanne&ocId=lausanne-vid-ch&Area=lausanne-10

Chrome, ver: 117

Langue préférée: en-US

Adresse IP ou adresse: 178.167.138.91

Châssé à partir de bouton de chat: Chat orientation.ch

L'utilisateur n'est pas connecté ! (Attention, nous n'avons pas pu vérifier automatiquement l'identité de cet utilisateur)

James écrit hier 12:14 (il y a 23 heures)

sujet: Choix professionnel

titre: Monbieur

name: James

email: desismozjames4@gmail.com

country\_country: Vaud

Pouvez vous me rappeler pour faire un stage en premier temps je suis normalement disponible la semaine prochaine jusqu'à votre réponse merci d'avance

System hier 12:14 (il y a 23 heures)

Ticket transféré à Chat orientation.ch et désélectionné (par règle: Automatic assignment of chat to agent)

REPONDU

### Ansicht geöffnetes Ticket

- 1 Seite von welcher die ratsuchende Person das Offline-Formular versandt hat
- 2 Zeigt, dass die Anfrage aus einem Chat Offline-Formular kommt
- 3 Diese Information kann ignoriert werden
- 4 Zeigt, aus welchem Kanton die ratsuchende Person kommt. Diese Information ist nötig, sofern das Ticket an das Forum weitergeleitet werden soll zu taggen (siehe weiter unten)

He: Guten Tag ich heisse Suhayb Mohammad und bin interessiert BWL oder Medizin zu studiere

B I S U A - A - Police - Taille -

Guten Tag


Danke für Ihre Anfrage.

Wir hoffen, dass diese Informationen Sie weiterbringen - sonst melden Sie sich nochmals bei uns. Oder ?

Freundliche Grüsse  
Florence Montellier  
Fachteam berufsberatung.ch

←

### Ticket beantworten

Beantworten Sie das Ticket im weissen Feld. Vorgefertigte Antworten (Templates) sind verfügbar, wenn Sie auf den kleinen Pfeil unten links klicken (siehe Bild). Wenden Sie sich an [berufsberatung@sdbb.ch](mailto:berufsberatung@sdbb.ch), falls sie weitere Templates wünschen. Klicken Sie , um persönliche Templates (nur für Sie) zu kreieren.

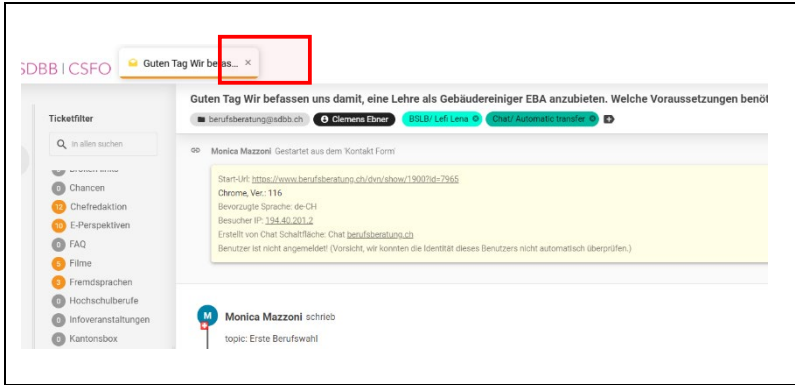
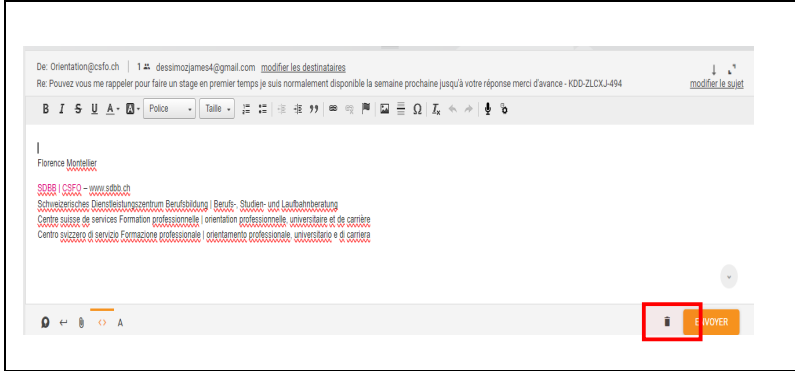


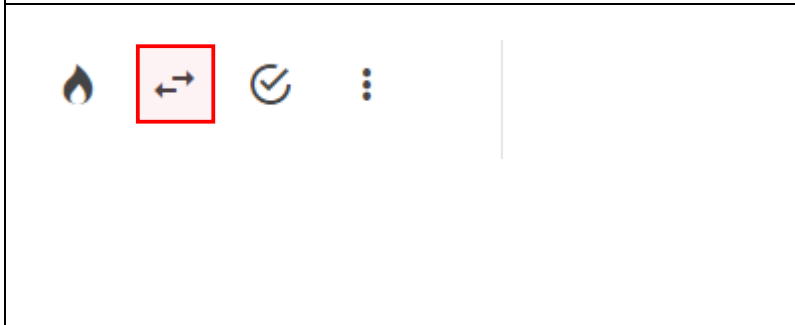
**Hinweis:** Die Signatur mit Namen und Vornamen der Expertenperson erscheint automatisch.

**Hinweis:** Wenn die ratsuchende Person erneut eine Frage stellt, wird das Ticket automatisch wieder geöffnet (Status «Open») und ist wieder für alle Expertinnen und Experten sicht- und beantwortbar.

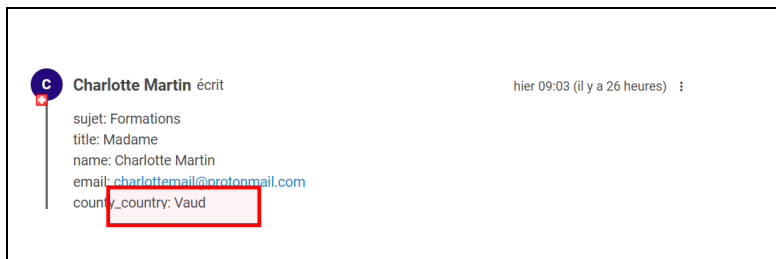
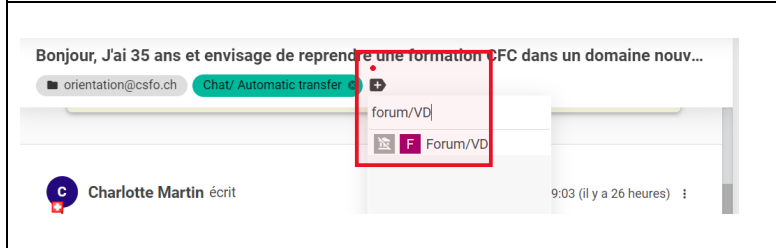
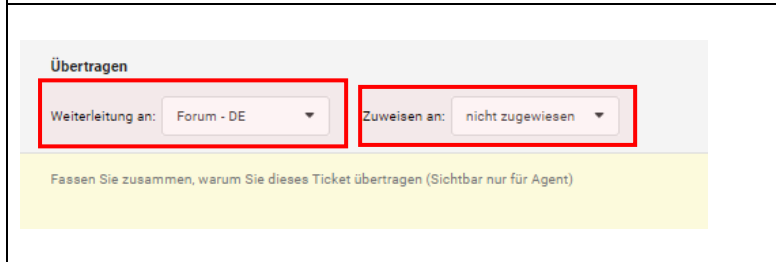
Klicken Sie hier für **Allen Antworten** 

### Eine Antwort vorbereiten

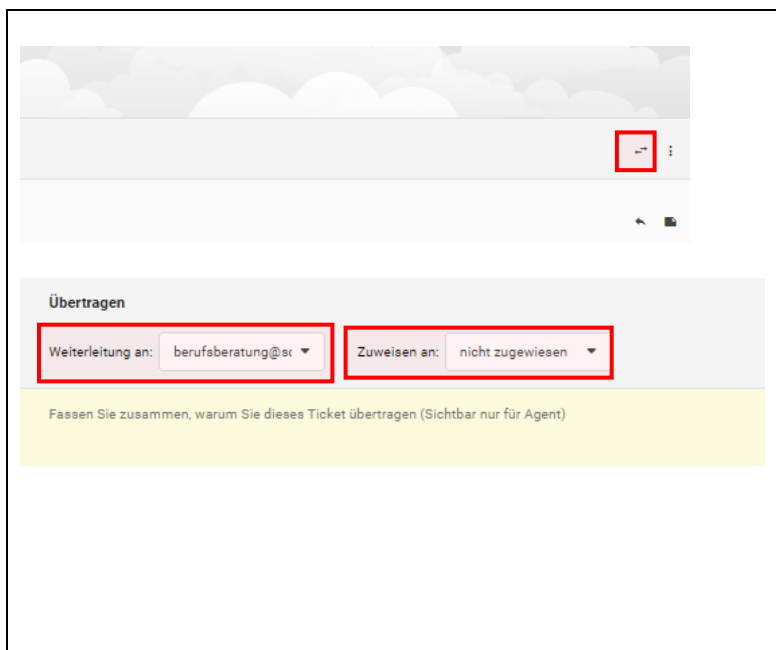
1. In der Schaltfläche «Notiz einfügen» können Sie Informationen für eine Antwort zusammentragen.

	<p>2. Sie können auch eine bereits begonnene Antwort im weissen Feld unterbrechen und später fortfahren. Indem Sie das Ticketfenster oben links schliessen, bleibt die Antwort erhalten</p>
	<p>3. Sie können eine vorbereitete Antwort auch jederzeit wieder löschen, indem Sie auf den Papierkorb rechts unten klicken. Solange Sie nicht auf «Senden» klicken, passiert nichts.</p>
	<p><b>Ein Ticket schliessen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Das Ticket wird automatisch geschlossen, nachdem Sie geantwortet haben.</li> <li>2. <b>Lösen</b> Sie das Ticket immer, auch wenn möglicherweise ein weiterer Austausch folgt.</li> </ol>
	<p>Handelt es sich um ein <b>Spam</b>-Ticket, klicken Sie auf die Flamme. Das Ticket verschwindet.</p>
	<p>Mit dieser Schaltfläche können Sie Tickets <b>übertragen</b> an</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="mailto:berufsberatung@sdbb.ch">berufsberatung@sdbb.ch</a>: Alle Anfragen, die die Website betreffen (z.B. eine Änderung im Lena oder ein Link, der nicht mehr funktioniert)</li> <li>2. Forum – DE: Alle Anfragen, für die grössere Recherchen nötig oder die einen Kanton betreffen.</li> </ol>

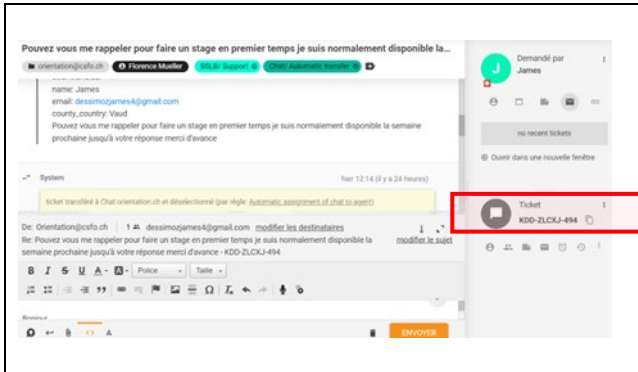
#### 4. Ein Ticket ans Forum - DE übertragen

	<p>Tickets mit <b>kantonsspezifischen</b> Fragen oder Fragen, die einer <b>längeren Recherche</b> bedürfen, können Sie ans Forum weiterleiten.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Schauen Sie, aus welchem Kanton das Ticket stammt.</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Taggen Sie das Ticket mit entsprechenden Kantons-Forum.</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Übertragen Sie das Ticket an «Forum – DE» «nicht zugewiesen».</li> </ol>

#### 5. Ein Ticket an [berufsberatung@sdbb.ch](mailto:berufsberatung@sdbb.ch) übertragen

	<p>Tickets mit Fragen zu <b>Lena/Lefi</b> oder zu <b>technischem Support der Website</b>, können Sie ans <a href="mailto:berufsberatung@sdbb.ch">berufsberatung@sdbb.ch</a> weiterleiten.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fragen Sie nach der E-Mail-Adresse und dem Wohnkanton der ratsuchenden Person.</li> <li>2. Nachdem Sie die Antwort erhalten haben, taggen Sie das Ticket mit «bslb/support».</li> <li>3. Klicken Sie auf «Übertragen» (siehe Bild).</li> <li>4. wählen Sie «Übertragen» unter <a href="mailto:berufsberatung@sdbb.ch">berufsberatung@sdbb.ch</a> und weisen Sie «nicht zugewiesen» zu. Klicken Sie dann auf «Übertragen und erneut öffnen».</li> </ol>
---	--

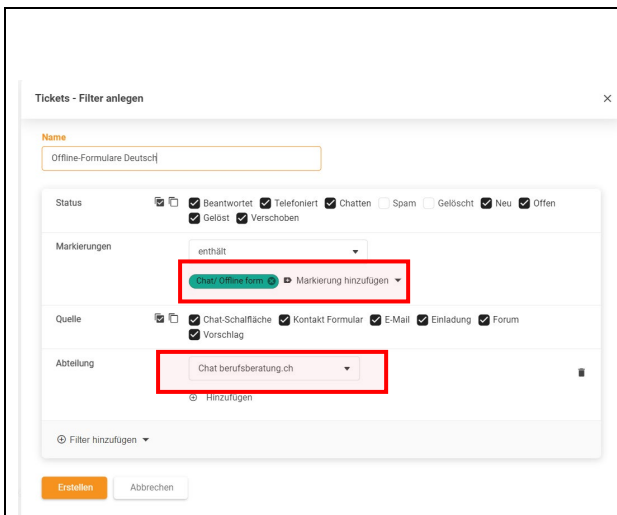
## 6. Gebrauch der Ticket-Nr.



### Kommunikation mit dem internen Team des SDBB

Soll ein Ticket mit dem internen Team des SDBB besprochen werden, geben Sie bitte die Ticket-Nr. als Referenz an.

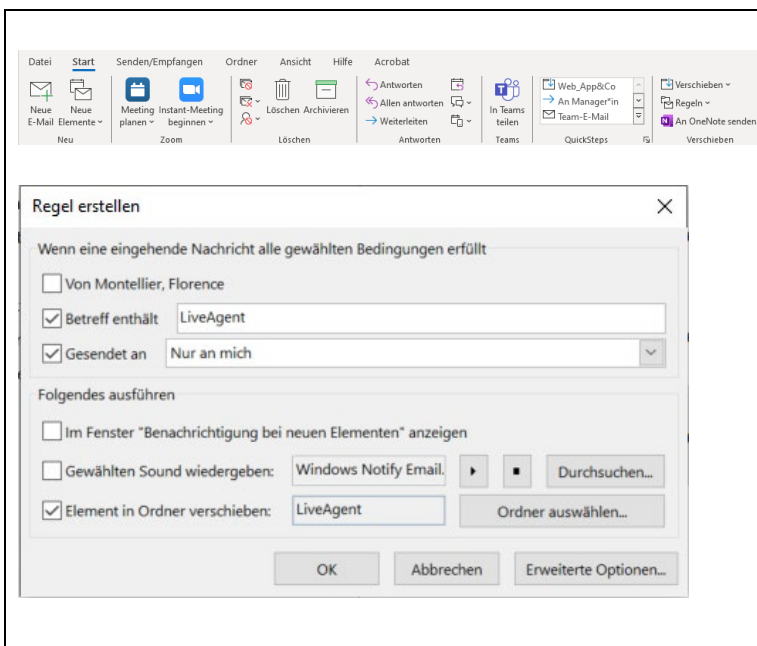
## 7. Filter setzen



Alle Tickets aus Offline-Formularen werden automatisch mit dem Tag «Chat/ Offline form» versehen.

Sie können deshalb bei sich einen Filter kreieren, um diese Tickets separat zu sehen.

## 8. Antworten in die persönliche Mailbox



Wenn Sie eine Antwort auf ein Ticket erhalten, während sie im LiveAgent ausgeloggt sind, dann erhalten Sie die Nachricht in Ihre persönliche Mailbox.

Wenn Sie diese E-Mail noch beantworten müssen, sollten Sie sich im LiveAgent einloggen und nicht direkt von Ihrer Mailbox aus antworten, sonst hat die Person Zugriff auf Ihre Mailadresse.

Sie können in **Outlook eine Regel aufstellen**, die LiveAgent-E-Mails automatisch in einen Outlook-Ordner weiterleitet:

1. Erstellen Sie in Ihrem Posteingang einen Ordner mit dem Namen «LiveAgent». Gehen Sie dann in der Menüleiste unter «Start» auf «Regeln».
2. Klicken Sie auf «Regel erstellen». Geben Sie die Auswahlen wie im Bild gezeigt an.

	<p>3. Nachrichten, die LiveAgent enthalten, werden automatisch in diesem Ordner abgelegt.</p> <p>Sie können diese E-Mails dann ignorieren, da sie auch in LiveAgent vorhanden sind und am nächsten Tag von den anderen Chat-Experten bearbeitet werden.</p>
--	---

2.2.24/RL