



Beantwortung von Live-Chat Offline-Formularen – Guidelines

Allgemeiner Auftrag

| | |
|--------------------------------|---|
| Offline-Formular | <p>Das Formular enthält die folgenden Felder:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Betreff der Anfrage (mit auswählbarem Dropdown-Menü) 2. Geschlecht 3. Vorname und Name 4. E-Mail-Adresse 5. Kanton/Land 6. Feld für die Fragestellung 7. Feld zum Anlicken: «Meine Daten für das nächste Mal speichern» |
| Verteilung der Aufgaben | <p>Die Chat-Expertinnen und -Experten sind für folgende Aufgaben zuständig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beantwortung von Fragen aus dem Offline-Formular (Ticket), die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen. • Priorität: Während der Öffnungszeiten des Chats werden Online-Anfragen bevorzugt behandelt. Anfragen über das Offline-Formular werden in den ruhigen Zeiten des Chat-Dienstes beantwortet. <p>Die Kompetenzen zwischen dem SDBB und den Chat-Expertinnen und -Experten sind wie folgt aufgeteilt:</p> <p>Chat-Expertinnen und -Experten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nehmen alle Tickets in einem über einen Filter erstellten Ordner entgegen und sind für ihre Bearbeitung verantwortlich; • organisieren sich selbst, um herauszufinden, wer sich um die Tickets kümmert (siehe Bedienungsanleitung); • antworten während der Chat-Schicht. <p>Das Chat-Team des SDBB:</p> <ul style="list-style-type: none"> • betreut (Moderation, Projektleitung) die Qualitätssicherung und die Ausbildung der Chat-Expertinnen und -Experten; • informiert die Expertinnen und Experten und unterstützt sie bei Bedarf; • evaluiert den Betrieb. |
| Inhalt des Austausches | <p>Auskünfte und Informationen, aber keine Online-Beratung.</p> <p>Antwortzeit: innerhalb 1 Tages. Wenn nicht innerhalb dieser Frist geantwortet werden kann, leitet die Expertin/der Experte das Ticket an das Forum weiter.</p> <p>Die Antworten der Expertinnen und Experten werden von LiveAgent per E-Mail an die Ratsuchenden gesandt. Diese können mit dem gleichen Ticket erneut Fragen stellen.</p> |
| Technische Umsetzung | <p>Für die Bearbeitung der Offline-Formulare wird ein (ticketbasiertes) Nachverfolgungssystem verwendet (LiveAgent). Dieses System ermöglicht eine gesteuerte Bearbeitung der Anträge während des gesamten Prozesses.</p> <p>Die Experten installieren einen Filter, um alle Tickets mit dem Tag «Chat / Automatic transfer» in einem Ordner zusammenzufassen (siehe Bedienungsanleitung). Bei jedem neu eingehenden Offline-Formular wird ein neues Ticket im Filter sichtbar und kann bearbeitet werden.</p> |



| | |
|--------------------------------------|--|
| | <p>Während der gesamten Frage-und-Antwort-Runde behalten die Tickets den tag «Chat / Automatic transfer», mit dem sie dank dem installierten Filter nachverfolgt werden können.</p> |
| Richtlinien für die Antworten | <p>Die Antwort besteht aus den folgenden Elementen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Betrifft: <i>Frage auf berufsberatung.ch</i>2. Begrüssung: <i>Höflichkeitsformel: «Guten Tag!» «Frau / Herr» oder «Liebe Frau XY / Lieber Herr XY».</i>3. Bezug auf die Frage: <i>Vor allem, wenn es mehrere Fragen gibt, muss erwähnt werde, auf welche Frage geantwortet wird. Es können auch Präzisionsfragen gestellt werden, wenn die Frage unklar ist.</i>4. Antworttext: <i>kurz und präzise</i>5. Verweis auf weitere Informationen: <i>gezielte Links auf berufsberatung.ch und mögliche weitere Quellen</i>6. <i>Möglichkeit, je nach Kontext einen Satz einzufügen, in dem die Person aufgefordert wird, einen Termin bei der kantonalen Berufsberatungsstelle zu vereinbaren.</i>7. Automatische Signatur |
| Nützliche Hilfsmittel | <ul style="list-style-type: none">• Bedienungsanleitung Offline-Formular• Templates (vordefinierte Antworten in LiveAgent)• Nützliche Links auf berufsberatung.ch |