



Abteilung / Zuständigkeit

Medien BSLB des SDBB / Regula Luginbühl, Projektmitarbeiterin

Dienstleistung

Live-Chat – berufsberatung.ch

Pflichtenheft

Hauptaufgabe

- Beantworten der Informationsanfragen zu Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungsthemen im «Live-Chat» auf berufsberatung.ch anhand der Chat-Guidelines des SDBB.

Pflichtenheft (Detail)

- Beantworten von Informations- und Auskunftsanfragen von Ratsuchenden, die über den Zugang «Live-Chat» auf berufsberatung.ch zu allen Themen der BSLB gestellt werden, gemäss Richtlinien, die vom Auftraggeber definiert sind. Eine Ausweitung des «Live-Chat» auf dem Portal laubahn.berufsberatung.ch ist in einer 2. Phase vorgesehen.
- Weiterleiten von komplexen Informationsanfragen (bei denen Recherchen nötig sind, die nicht während dem «Live-Chat»-Dienstes getätigt werden können) an die Redaktion des Forums von berufsberatung.ch
- Weiterleiten von Anfragen, die kantonsspezifisch beantwortet werden müssen bzw. von Beratungsanfragen an die betreffenden Kantone
- Mitwirkung bei der Erstellung von vorgefertigten Antworten für häufig gestellte Frage-Typen (Templates)
- Qualitätssicherung der Beantwortung der «Live-Chat»-Anfragen in regelmässigen Erfahrungsaustausch-Treffen mit dem Auftraggeber
- Ausführung der «Live-Chat»-Arbeiten im vom Auftraggeber eingerichteten Ticket-System
- Sicherstellung des «Live-Chat»-Dienstes unter Einhaltung der im SDBB geltenden Vertraulichkeits- und Datenschutzbestimmungen.

Zusammensetzung

Fachleute der BSLB (I+D-Fachleute mit Beratungs- bzw. Informationsgesprächserfahrung und Berater/innen mit Informationsrecherche-Erfahrung)



Profil / Qualifikation

- Sehr gute Kenntnisse in Fragen der ersten Berufswahl, der Studienwahl und der Laufbahnwahl
- Sehr gute Kenntnisse der Inhalte und der Struktur des Portals berufsberatung.ch
- Online-Know-how: gute Kenntnisse in Internet-Anwendungen wie Browser-Nutzung, sowie Suchmaschinen-Know-how
- Erfahrung in Online-Kommunikation im Rahmen der BSLB
- BSLB-Beratungserfahrung mit Affinität zu Informationsrecherche und Textredaktion oder I+D-Erfahrung im Rahmen der BSLB mit Erfahrung in Online/E-Mail-Kommunikation sowie im Bereich von Infogesprächen im BIZ
- Fähigkeit, in der Beratung der Ratsuchenden eine nationale Perspektive einzunehmen.

Organisation

Organisation und Zusammenarbeit mit dem SDBB

- Koordination des Chats durch die Fachleitung des SDBB
- Mitwirkung in der Adhoc-Arbeitsgruppe
- Schulung in der Bedienung des Tools «LiveAgent» durch das Koordinationsteam des SDBB
- Regelmässiger Austausch zu Problemfällen, zu vorgefertigten Antworten (Templates) und zu allfälligen Anpassungen des Chat-Systems