

Réponses Formulaire Chat offline – Directives

Mission

Formulaire offline	<p>Le formulaire contient les champs suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Objet de la demande (avec menu déroulant à choix) 2. Genre 3. Prénom et nom 4. Adresse électronique 5. Canton/pays 6. Champ destiné à la question 7. Case à cocher: « Garder mes données en mémoire pour une prochaine fois ».
Répartition des tâches	<p>Les experts Chat sont chargés d'assumer les tâches suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux questions du formulaire offline qui relèvent de leur domaine de compétences, • Donner suite aux éventuelles questions soulevées par les réponses, • Priorité: pendant les heures d'ouverture du Chat, la priorité est donnée aux renseignements en ligne. Les demandes via le formulaire offline sont remplies dans les heures creuses du service de Chat. <p>Les compétences entre le CSFO et les experts du Chat sont clairement réparties comme suit:</p> <p>Les experts du Chat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • réceptionnent toutes les questions dans un dossier établi via un filtre et sont responsables de leur traitement; • s'organisent eux-mêmes pour savoir qui prend en charge la question (voir manuel); • répondent dans les heures creuses du Chat. <p>L'équipe Chat du CSFO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gère (animation, direction de projet) l'assurance qualité et la formation des expertes et des experts Chat; • informe les experts et apporte son soutien en cas de besoin; • évalue l'exploitation.
Contenu des échanges	<p>Renseignement et informations, mais pas de consultation en ligne. Temps de réponse: le jour de la lecture du message. En cas d'incapacité à répondre dans ce délai, l'expert transfère le ticket au Forum.</p> <p>Les réponses des experts sont transmises par LiveAgent par courrier électronique aux demandeurs. Il peut en résulter une suite de questions-réponses dans le même ticket.</p>
Mise en œuvre technique	<p>Un système de suivi (par tickets) est utilisé pour le traitement des demandes (LiveAgent). Ce système permet un traitement piloté des demandes tout au long du processus.</p> <p>Les experts installent un filtre pour regrouper tous les tickets avec le tag «Chat / Automatic transfer» dans un même dossier (voir manuel d'utilisation). A chaque nouveau formulaire entrant, le nouveau ticket sera visible dans le filtre et pourra être traité.</p> <p>Pendant tout le temps des questions-réponses, les tickets gardent l'étiquette «Chat / Automatic transfer» permettant de les suivre dans le filtre installé.</p>

Lignes directrices à suivre dans les réponses	La réponse comprend les éléments suivants: <ol style="list-style-type: none">1. <i>Objet: Question posée sur orientation.ch</i>2. <i>Salutations: formule de politesse: "Bonjour !" "Madame / Monsieur" ou "Chère Madame XY / Cher Monsieur XY"</i>3. <i>Référence à la question: surtout s'il y a plusieurs questions, formuler clairement à quelle question la réponse se rapporte. Poser des questions de précision si la question n'est pas claire.</i>4. <i>Texte de réponse : court et précis</i>5. <i>Référence à d'autres informations: liens ciblés sur orientation.ch et d'éventuelles autres sources</i>6. <i>Possibilité selon le contexte d'inclure une phrase invitant la personne à prendre rendez-vous dans son office d'orientation.</i>7. <i>Signature automatique</i>
Supports utiles	<ul style="list-style-type: none">• Manuel d'utilisation• Réponses prédéfinies dans LiveAgent• Liens utiles sur orientation.ch