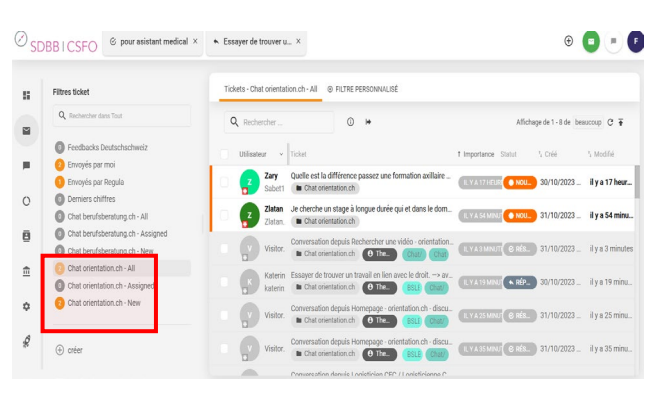


Demandes Chat en mode offline – Traitement dans Live-Agent

1. Classement des tickets issus du formulaire offline

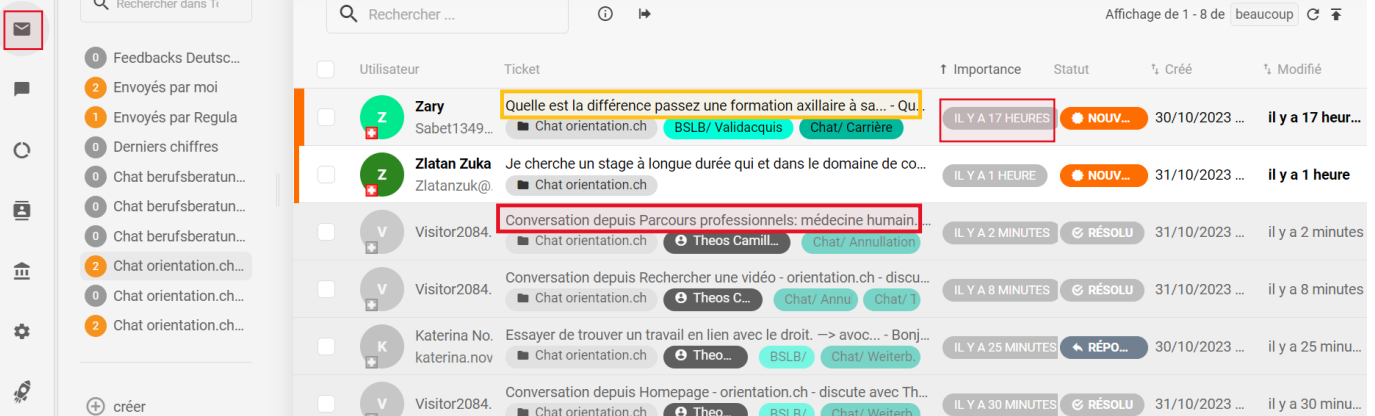


Les tickets du Chat qui rentrent quand le service est fermé sont **automatiquement** classés dans 3 filtres :

- a. Chat [orientation.ch](#) - New
- b. Chat [orientation.ch](#) - Assigned
- c. Chat [orientation.ch](#) - All

New: nouveaux tickets
Assigned: les tickets qui me sont attribué
All: tous les tickets qui ne sont ni ouverts, ni nouveaux

2. Détails de la vue d'ensemble des tickets



icône boîte mail

«Il y a 17 heures»: jour d'entrée du message

Tickets d'une conversation Chat

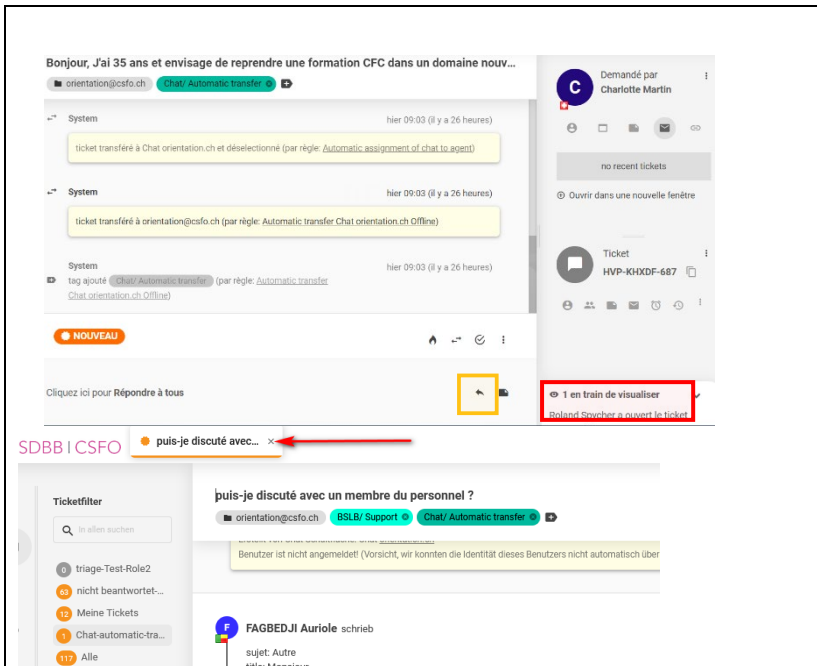
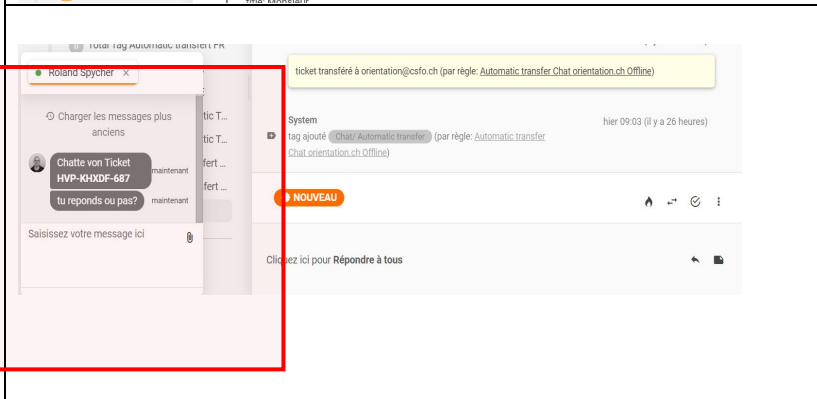
Tickets du formulaire offline

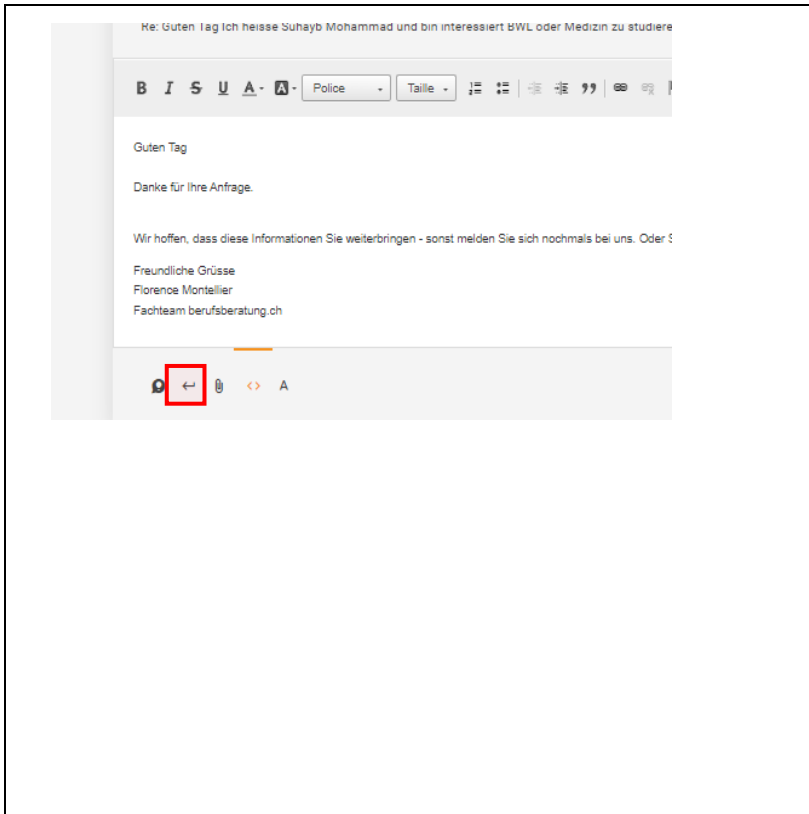
Nouveau/neu: le ticket n'a pas du tout été traité. Il est en caractères gras.

Ouvert/offen: un ticket répondu reçoit une nouvelle question et LiveAgent ouvre le ticket à nouveau -> le ticket reste en caractères gras.


Résolu/gelöst: le ticket a été traité jusqu'au bout et résolu -> le ticket apparaît en gris clair.

3. Répondre à un ticket

 <p>Bonjour, J'ai 35 ans et envisage de reprendre une formation CFC dans un domaine nouv...</p> <p>orientation@csfo.ch Chat / Automatic transfer</p> <p>System hier 09:03 (il y a 26 heures) ticket transféré à Chat orientation.ch et désélectionné (par règle: Automatic assignment of chat to agent)</p> <p>System hier 09:03 (il y a 26 heures) ticket transféré à orientation@csfo.ch (par règle: Automatic transfer Chat orientation.ch Offline)</p> <p>System hier 09:03 (il y a 26 heures) tag ajouté (Chat / Automatic transfer) (par règle: Automatic transfer Chat orientation.ch Offline)</p> <p>NOUVEAU</p> <p>Cliquez ici pour Répondre à tous</p> <p>1 en train de visualiser Roland Spycher a ouvert le ticket</p> <p>SDBB CSFO puis-je discuté avec...</p> <p>Ticketfilter In allen suchen</p> <p>puis-je discuté avec un membre du personnel ? orientation@csfo.ch BSLB / Support Chat / Automatic transfer</p> <p>Benutzer ist nicht angemeldet (Vorsicht, wir konnten die Identität dieses Benutzers nicht automatisch über...</p> <p>FAGBEDJI Auriole schrieb sujet: Autre VdA - Monsieur</p>	<p>Vérifier que personne ne traite déjà la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouvrir le ticket - Vérifier si quelqu'un visualise déjà le ticket (en bas à droite de la fenêtre) - Si c'est le cas, sortir du ticket en cliquant sur x en haut de l'écran (voir 2^e image) - Sinon, répondre au ticket en cliquant sur la petite flèche encadrée en jaune.
 <p>Charger les messages plus anciens</p> <p>Chatte von Ticket HVP-KHXDF-687 tu reponds ou pas?</p> <p>Saisissez votre message ici</p> <p>ticket transféré à orientation@csfo.ch (par règle: Automatic transfer Chat orientation.ch Offline)</p> <p>System hier 09:03 (il y a 26 heures) tag ajouté (Chat / Automatic transfer) (par règle: Automatic transfer Chat orientation.ch Offline)</p> <p>NOUVEAU</p> <p>Cliquez ici pour Répondre à tous</p>	<p>Remarque:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cas de doute sur qui répond au ticket, adresser un Chat interne à la personne en train de visualiser.
<p>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</p> <p>orientation@csfo.ch Florence Mueller BSLB / Support Chat / Automatic transfer</p> <p>James initié d'un «Formulaire de contact» hier 12:14 (il y a 23 heures)</p> <p>nommer url: https://www.orientation.ch/dm/show/2930? 1</p> <p>source: https://www.orientation.ch/dm/show/2930?source=member-81&ocName=Lausanne-81&ocName=Lausanne-V0-ch&rea=108&rea7meta=10</p> <p>Chrome, ver: 117</p> <p>Langue préférée: en-US</p> <p>Adresse IP du visiteur: 178.137.139.30</p> <p>Créé à partir de bouton de chat Chat orientation.ch 2</p> <p>L'utilisateur n'est pas connecté ! (Attention, nous n'avons pas pu vérifier automatiquement l'identité de cet utilisateur). 3</p> <p>James écrit hier 12:14 (il y a 23 heures)</p> <p>sujet: Choix professionnel</p> <p>title: Monsieur</p> <p>name: James</p> <p>email: desmoozjames4@gmail.com</p> <p>country: country: Vaud 4</p> <p>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</p> <p>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)</p> <p>REPONDU</p>	<p>Ouverture du ticket</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Page à partir de laquelle la personne a envoyé sa demande par formulaire de contact 2 Indique que le message vient de la boîte des formulaires Chat offline 3 Ignorer cette information 4 Canton d'origine, utile en cas de transfert nécessaire vers un canton (forum)

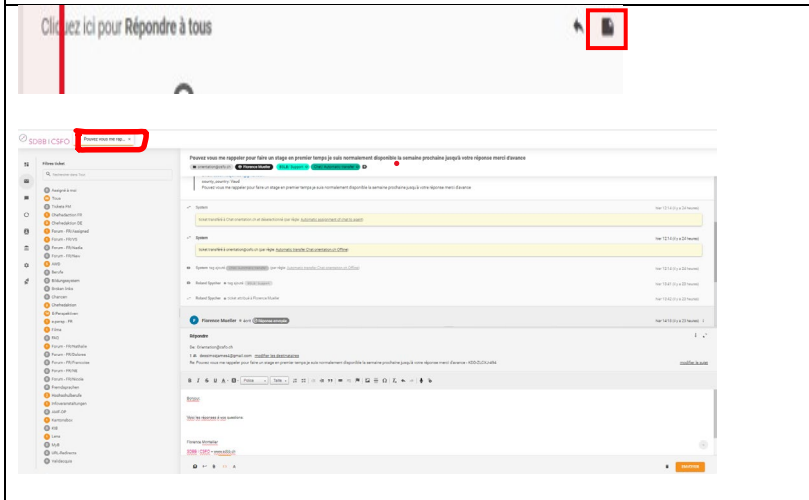


Répondre au ticket

- Des réponses prédéfinies sont disponibles en cliquant sur la petite flèche en bas à gauche (voir image). De nouvelles réponses prédéfinies peuvent être intégrées au besoin (en écrivant à orientation@csfo.ch) ou bien créées uniquement pour vous en cliquant sur l'icône 
- La 1^{re} personne à répondre au ticket tague le ticket avec le tag «Chat/Expert».

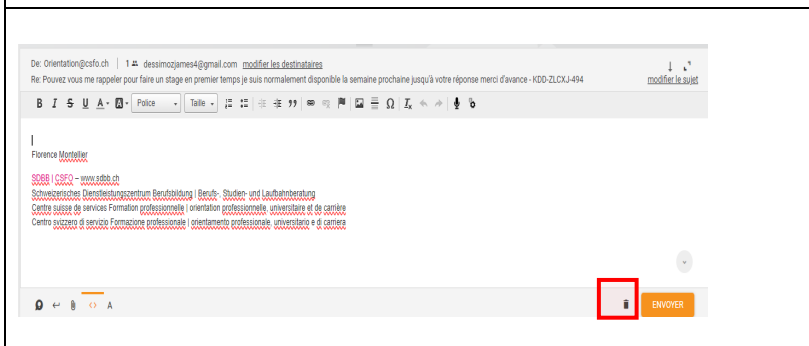
Remarque:

- Une signature automatique avec prénom et nom de l'expert apparaîtra automatiquement
- En raison de la présence des experts à certains jours de la semaine, un ticket pourra être traité par plusieurs personnes.

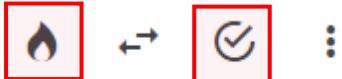



Préparation d'une réponse


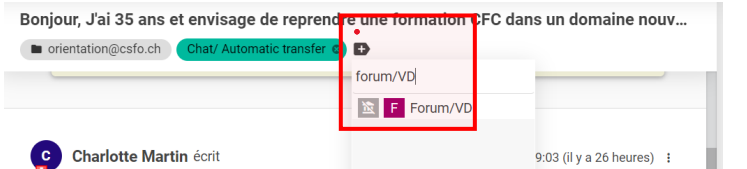
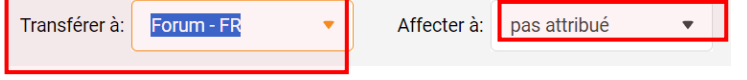
- Le bouton « Notes » permet de stocker des informations que l'on n'a préparé en vue de l'envoi d'une réponse.
- Si on a commencé à répondre au ticket dans le champ blanc et que l'on souhaite continuer plus tard, il est possible de fermer la fenêtre du ticket en haut à gauche. Le ticket pourra être réouvert plus tard et les éléments de réponses préparés dans le champ blanc seront conservés.



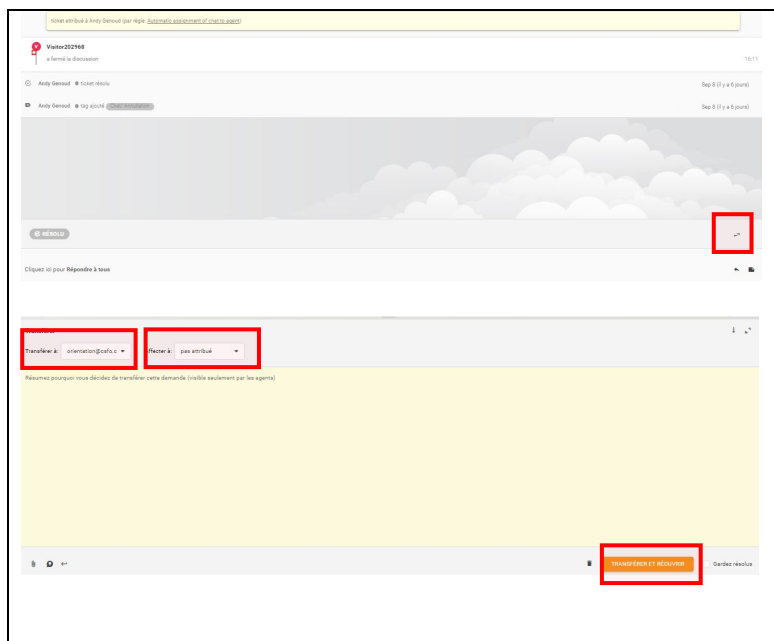
Si la réponse préparée n'est pas suffisamment aboutie, il est possible de cliquer sur la petite corbeille en bas à droite pour effacer l'envoi. Tant que l'on n'a pas cliqué sur Envoyer, rien ne se passe !

	<p>Fermer le ticket</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le ticket sera automatiquement fermé après la réponse de chacune des personnes qui a répondu. Toujours Résoudre le ticket même si d'autres échanges peuvent suivre. - Si la personne repose une question, le ticket va se rouvrir automatiquement et sera de nouveau visible par tous. <p>Remarque : si le ticket est clairement un Spam, cliquer sur la petite flamme et le ticket disparaît.</p>  <p>Ce symbole concerne le transfert. Il y a deux possibilités de transférer : orientation@csfo.ch pour toutes les demandes concernant le site internet (un changement dans une place d'apprentissage ou bien une faute de frappe sur une page) Forum – FR pour toutes les demandes complexes ou demandant plusieurs personnes pour y répondre</p>
---	--

4. Transfert d'un ticket au Forum

	<p>Si la demande est spécifique à un canton et ne peut pas être répondue car cela nécessiterait un temps de recherche trop long.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regarder de quel canton vient le ticket
	<ul style="list-style-type: none"> - Taguer le ticket avec le tag du Forum correspondant
	<ul style="list-style-type: none"> - Cliquer en bas de la page sur «Transférer à» (la boîte Forum-FR) + sélectionner «Pas attribué».

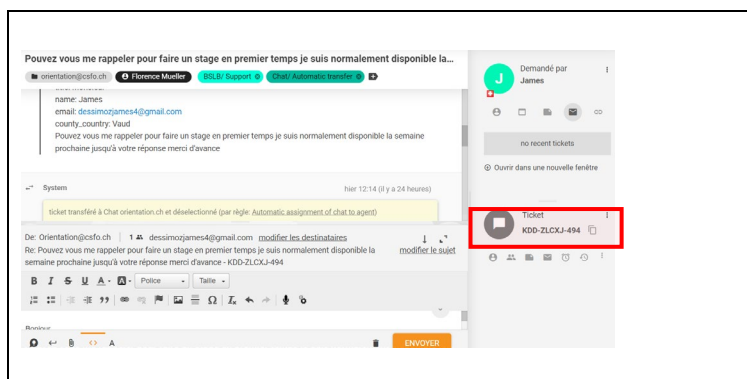
5. Transfert du ticket à orientation@csfo.ch



Si une demande concerne LENA/LEFI ou un détail du site:

- Demander l'adresse électronique et le canton de résidence de la personne (pour pouvoir éventuellement demander des précisions sur les demandes ou remarques)
- Après avoir reçu la réponse, taguer le ticket «BSLB/support»
- Transférer (voir image), sélectionner «Transférer» à orientation@csfo.ch et affecter à «Pas assigné». Puis cliquer sur «Transférer et rouvrir».

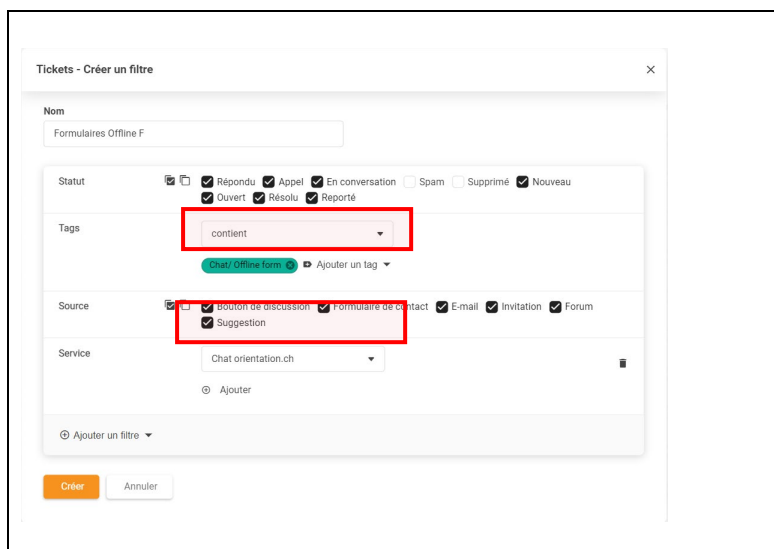
6. Utilisation du n° de ticket



Communication avec l'équipe interne du CSFO

Si un ticket doit être discuté avec l'équipe du CSFO, il est recommandé d'utiliser le n° du ticket comme référence.

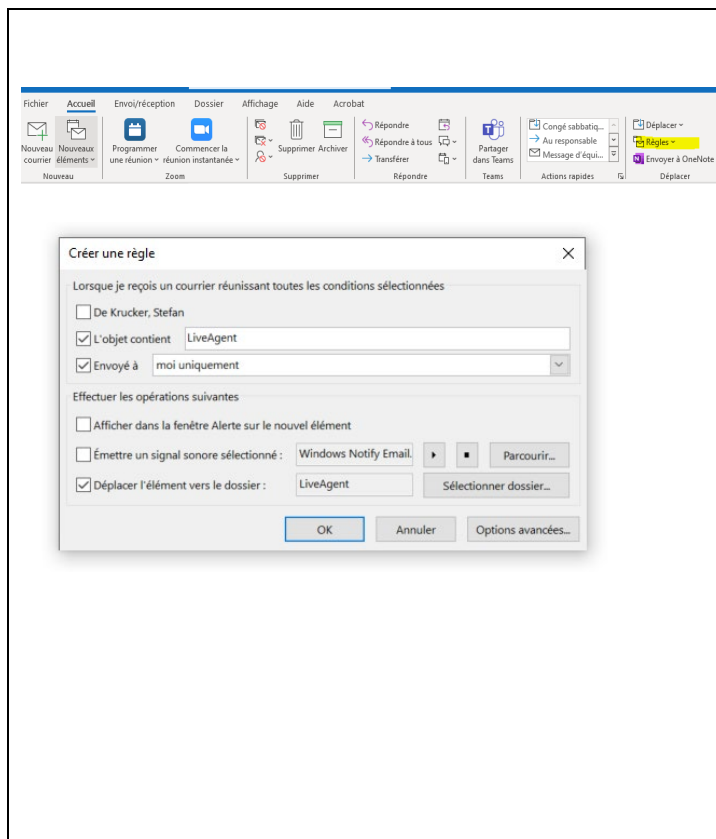
7. Créer un filtre



Tous les tickets des formulaires offline sont automatiquement marqués avec le tag « Chat/ Offline form ».

Vous pouvez donc créer un filtre chez vous pour voir ces tickets séparément.

8. Réponses dans votre boîte mail personnelle



Si vous recevez une réponse à un ticket alors que vous n'êtes plus dans LiveAgent car déconnecté-e, alors vous recevez le message dans votre boîte mail personnelle.

Si vous devez apporter encore une réponse à ce mail, il faut le faire en se connectant à LiveAgent et pas directement depuis votre boîte mail sinon la personne aura accès à votre adresse mail.

Vous pouvez **établir une règle dans Outlook** pour transférer automatiquement les mails de LiveAgent dans un dossier Outlook :

1. Créer un dossier nommé LiveAgent dans votre boîte de réception. Puis dans la barre sous « Accueil », allez sous « Règles ».
2. Cliquer sur Règles/créer une règle. Indiquer les sélections comme montre l'image
3. Les messages contenant LiveAgent seront automatiquement archivés dans ce dossier.

Vous pourrez ensuite les ignorer car ils seront présents aussi dans LiveAgent et traités le lendemain par les autres experts en ligne.