

Handbok för ImBox

Vilken bra och roligt funktion och tack för bra service! då letar jag vidare 😊

Today 14:04

Will do. Tack för ditt moraliska och faktamässiga stöd !!!

Today 15:54

Tack, bra och smidig studerandeservice ni har.

Today 14:00

OK, då vet jag. Jättebra service med denna chat iaf - det är inte alltid lätt att hitta svaren på detaljfrågor på lärosätenas olika hemsidor. Tack för det!

Today 10:45

tusen tack for snabb svar, helt otroligt bra måste jag säga

Today 14:00

Tack för snabbt svar!!

okey. Tackar för svar! (smidigt med chatt 😊)

Today 16:22

Okej! och okej igen! Tusen tack för hjälpen. Bra service-system! 😊

Today 16:36

Innehållsförteckning

1	Chattverktyget ImBox	3
2	Förberedelser	3
3	Chattkommunikation	4
3.1	Svarstid	4
3.2	Tonalitet.....	4
3.3	Chattspråk.....	4
4	Chattkonversationen	6
4.1	”Away”-funktionen	6
4.2	Hänvisa vidare.....	6
4.3	Att bemöta kritik och oseriösa besökare	7
4.4	Snabbsvar	7
4.4.1	Lista över snabbsvar.....	7
5	Kom igång med chatten	9
5.1	Logga in.....	9
5.2	Home	9
5.3	My online visitors.....	9
5.4	Active chat	9
6	Teknisk information, inställningar och support.....	10
6.1	Support för operatörer	10
6.2	Inställningar för operatörer	10
6.3	Kostnader.....	10
6.4	Organisation	10
6.5	Statistik	11
7	Bilagor	11
7.1	Hälsningsfraser	11

1 Chattverktyget ImBox

Högskolan i Gävle använder kommunikationslösningen ImBox för att chatta med besökare via Högskolans webbplats. ImBox gör att vi på ett snabbt och enkelt sätt kan fånga upp och vägleda våra besökare online genom att chatta i realtid. I många fall kan vi även ge besökarna svar på sina frågor direkt via chatten.

Chatten är i första hand till för studierelaterade frågor och är därför aktiverad på webbsidorna *Student*, *Ny student*, *Utbildning* och dess undersidor. Chatten finns även på intranätet. När en besökare surfar in på någon av dessa sidor och en chattoperatör är tillgänglig, så dyker automatiskt ett chattfönster upp med en kort hälsningsfras från operatören. Hälsningsfraserna ser olika ut på olika sidor och är tänkta att bjuda in till dialog. Besökaren väljer om den vill chatta eller stänga fönstret.

Målet med chatten är att besökarna ska få ett personligt bemötande och snabb service på högskolans webbplats. Målet är även att erbjuda ytterligare en kanal att kommunicera med Högskolan i Gävle, till redan befintliga kanaler som e-post, telefon eller besök.

2 Förberedelser

Tänk på detta innan du börjar chatta med ImBox.

- Programvaran ImBox måste installeras på din dator. Systemansvarig kontaktar IT-support för hjälp med detta.
- Du behöver ett användarnamn och lösenord. Det får du av systemansvarig.
- Om du inte redan är bekant med högskolans webbsida, bör du avsätta tid för att bli det.
- Se till att ljudet är påslaget på din dator.
- Avsätt *minst* 30 minuter för att chatta
- Tänk på att du automatiskt blir mottaglig för chattar vid inloggning. För att vara förberedd rekommenderar vi dig därför att läsa igenom hela handboken innan du loggar in. Det kan annars lätt bli stressigt i chatten.

3 Chattkommunikation

3.1 Svarstid

En viktig regel i chatten är att alla besökare ska få ett snabbt bemötande. Dagens internetanvändare är otåliga och tappar snabbt intresset. För att besökarna inte skall lämna chatten innan de fått svar rekommenderas du att

- Alltid börja en ny konversation med att skicka Hej! eller liknande och därefter svara på besökarens fråga/frågor.
- Prioritera att säga Hej! till en ny besökare före att skriva klart det "gamla" meddelandet.
- Använd länkar (URL) för att på ett effektivt sätt hänvisa besökaren till rätt information.

Genom att arbeta på detta sätt kommer du få ner svarstiden till cirka 15-30 sekunder samtidigt som du behåller besökarens intresse.

3.2 Tonalitet

Tonalitet handlar om vilka ord du väljer och hur du formulerar dig. Det är helt enkelt en känsla som skapas genom att man väljer ett visst sätt att uttrycka sig på. Vi rekommenderar att du i ditt språkval är vänlig, intresserad, respektfull och tydlig. Ambitionen är att alltid uppfattas som professionell och personlig, men utan att bli för "privat".

3.3 Chattspråk

En chattkonversation skiljer sig gentemot ett mailsvar och/eller ett telefonsamtal. Språket är ofta en blandform av både muntlighet och skriftlighet eftersom det innehåller drag från båda. Det är dock viktigt att använda ett så enkelt och korrekt språk i chatten som möjligt, men det är samtidigt också viktigt att ge ett snabbt svar. Något enstaka stavfel kan därför vara okej, utan att du för den delen börjar slarva med språket. Tänk på nedanstående punkter medan du chattar.

- Använd ett enkelt språk och enkla meningsuppbyggnader för att minimera risken för eventuella missförstånd.
- Följ diskussionens utveckling på skärmen samtidigt som du själv skriver ditt svar. Försök alltså att spegla besökarens språk och sätt att skriva.

-
- Använda smilisar med måtta och använd endast "glada gubbar".
 - Undvik förkortningar som exempelvis ngn, tbx, brb, lol o.s.v.
 - Undvik utropstecken i en aktiv konversation då utropstecken avslutar utrop, uppmaningar, hälsningar, understryker äkta känslor m.m.
 - Avsluta inte korta meddelanden med punkt då detta i vissa fall kan uppfattas som negativt av besökaren.
 - Använda asterisker (*) för att korrigera eventuella stavfel. Dock är det såklart alltid bra att läsa igenom ett meddelande en extra gång innan det skickas.

4 Chattkonversationen

Tempot i en chatt är snabbt och inläggen är oftast korta. För att hålla chattkonversationerna så effektiva och givande som möjligt bör du tänka på följande.

- Ta dig tid att noggrant läsa vad besökarna skriver så att du inte antar att du vet svaret innan de skrivit klart.
- Be besökaren utveckla sin fråga om du inte förstår. Fråga hellre en gång för mycket än en gång för lite och arbeta med öppna frågor, t.ex. Hur, Vad och Varför.
- Svara på besökarens initiala frågeställning samtidigt som du ligger steget före och självmant erbjuder vidare hjälp utan att besökaren behöver be om det, till exempel genom att skicka en länk till mer information. På så sätt kommer besökarna uppleva första klassens service och verkligen känna att du är genuint intresserad och villig att hjälpa till.
- Undvika långa "noveller". Dela istället upp det du vill skriva till två eller flera kortare meddelanden. Vid komplexa ärenden – hänvisa besökaren att ringa eller skicka ett mejl.
- Arbeta med "Away"-funktionen om det blir för mycket att göra på samma gång.

4.1 "Away"-funktionen

Om du klickar på "Online" och ändra din status till "Away" kommer en besökare som redan skrivit till dig fortfarande att kunna skriva, men du kommer inte längre vara synlig för nya besökare. Du kommer heller inte vara synlig för dem som sett din chattruta, men som ännu inte valt att skriva. Ändra t.ex. din status till "Away" 10 minuter innan du slutar ditt pass. På så sätt hinner du slutföra pågående chattar utan att nya besökare kan skriva till dig. Om du går på lunch, avslutar för dagen m.m. rekommenderar vi att du loggar ut och stänger ImBox.

4.2 Hänvisa vidare

I chatten kommer ett brett spektrum av frågor och det är inte rimligt att du ska kunna svaret på alla. Att hänvisa besökaren vidare till rätt funktion eller person är också bra service. Ta för vana att ange så utförliga kontaktuppgifter som möjligt när du hänvisar besökaren vidare. Om du känner minsta osäkerhet vart du ska hänvisa besökaren, hänvisa den då till Studentcentrum via e-post studentcentrum@hig.se.

4.3 Att bemöta kritik och oseriösa besökare

Tyvärr kommer det alltid finnas besökare som är arga eller vill göra sig lustiga. Detta förekommer som tur är väldigt sällan, men att det relativt anonyma kommunikationssättet i chatten kan ibland inbjuda till detta. Som operatör kan man dock undvika konflikter genom att agera på rätt sätt.

När kritiken är befogad rekommenderar vi dig att:

1. Vara förstående.
2. Be om ursäkt för att missförstånd har uppstått.
3. Agera och ta tag i problemet även om det är något litet.

När en besökare är oseriös eller betar sig olämpligt rekommenderar vi dig att

1. Ignorera besökarens kommentar.
2. Ge ett svar i stil med "Här i chatten hjälper jag dig gärna med studierelaterade frågor." Det svaret finns som snabbsvar (#nej).
3. Vid behov, använd "Ban visitor" för att stänga av besökaren. Om det blir aktuellt finns det även möjlighet att rapportera besökaren till ImBox.

4.4 Snabbsvar

I en chattkonversation finns det möjlighet att använda s.k. snabbsvar (rapid responses). Genom att använda funktionen snabbsvar behöver du inte skriva vanligt återkommande fraser och sparar därmed tid. Du använder snabbsvaren genom att skriva hashtag (#) följt av ordet för det snabbsvar du vill använda, till exempel Hej, Tack eller Nej.

Om du känner behov av fler snabbsvar kan du lämna ditt önskemål till systemansvarig. Systemansvarig ansvarar för att skapa nya snabbsvar.

4.4.1 Lista över snabbsvar

#Hej

Hej! Hur kan jag hjälpa dig?

#Tack

Tack för en trevlig chatt! Finns det något mer jag kan hjälpa dig med?

#Tack2

Tack för en trevlig chatt. Ha en bra dag!

#Nej

Här i chatten hjälper jag dig gärna med studierelaterade frågor.

#Droj

Detta måste jag undersöka lite mer, har du möjlighet att dröja kvar?

#SC

Mejla gärna din fråga till studentcentrum@hig.se så ska vi hjälpa dig!

5 Kom igång med chatten

5.1 Logga in

Första gången du startar ImBox behöver du verifiera ditt användarnamn och lösenord. Ange den e-postadress och det lösenord som du fått av systemansvarig. ImBox kommer sedan att spara dina inloggningsuppgifter för framtiden.

5.2 Home

Efter inloggning hamnar du automatiskt under fliken "*Home*". Här visas den statistik som är tillgänglig för hela gruppen. Statistiken uppdateras varje gång du startar om klienten.

5.3 My online visitors

Under fliken "*My online visitors*" ser du de besökarna som just nu är inne på er webbplats och som har sett din chattruta. Om det är flera operatörer inloggade kommer ni alltså inte att sesamma besökare.

5.4 Active chat

Varje gång en besökare skickar ett meddelande kommer du att få en notifikation med ett ljud uppe till höger på ditt skrivbord. Kontrollera därför alltid så att ljudet är påslaget för att minimera risken för att missa inkommande chattar.

Till vänster listas alla dina aktiva konversationer. Nya konversationer hamnar alltid överst. I det fall du har flera konversationer igång samtidigt kommer du att få en notifikationssymbol, en blå cirkel med en siffra i, på de chattar du inte har i fokus varje gång en besökare skickar ett nytt meddelande. För de konversationer som inte är i fokus kan du som operatör se en förhandsgranskning av vad besökaren skriver i realtid/det senast skickade meddelandet.

Om du har avslutat en konversation kan du enkelt rensa den från listan genom att klicka på krysset för att frigöra en s.k. slot.

För att enkelt skilja besökarens frågor från dina svar är besökarens meddelanden vänsterjusterade, medan dina meddelanden är högerjusterade. Som operatör kan du även se vad besökaren skriver och suddar i realtid innan besökaren har skickat sitt meddelande. Tänk på att besökaren inte vet att du kan se vad hen skriver i realtid. Håll därför alltid koll på cirklarna före texten och svara först då besökaren faktiskt har skickat sitt meddelande.

Läs ImBox "kom igång-guide" för mer utförliga instruktioner.

6 Teknisk information, inställningar och support

6.1 Support för operatörer

Kontakta systemansvariga med verksamhetsansvar för support.

Lisa Olsson
lisa.olsson@hig.se
026-64 86 84

Satu Moberg
satu.moberg@hig.se
026-64 87 77

6.2 Inställningar för operatörer

Vi vill att chatten ska kännas personlig och alla operatörer ska därför synas med sitt eget namn. Ett gemensamt beslut har dock tagits att inte synas med foto utan vi använder Högskolans logga som profilbild.

ImBox möjliggör personliga inställningar för vilka sidor operatören finns tillgänglig på. Det går även att styra hur många chattfönster operatören kan ha öppna samtidigt. Beslut om dessa inställningar tas av systemansvarig i samråd med operatören.

6.3 Kostnader

Årslicensen för ImBox fördelas lika mellan avdelningarna, avdelningen för utbildningsstöd och avdelningen för kommunikation och strategiska relationer. Övriga kostnader, exempelvis timarvode, delas mellan avdelningarna och beslutas av avdelningscheferna.

6.4 Organisation

Systemägare

Maria Strand, avdelningschef, Avdelningen för utbildningsstöd.
Ansvarar för avtal och ekonomi.

Systemansvarig med driftansvar

Veronica Liljeroth, webmaster, Avdelningen för kommunikation och strategiska relationer.
Ansvarar för drift av ImBox.

Systemansvariga med verksamhetsansvar

Satu Moberg, studievägledare, Avdelningen för utbildningsstöd.
Lisa Olsson, informationssekreterare, Avdelningen för utbildningsstöd.
Ansvarar för stöd till operatörer, utbildning och information.

Kontaktperson på ImBox

Mattias Svensson

Mobil: +46(0)72 - 337 19 19

Mail: mattias@ImBox.se

6.5 Statistik

Efter inloggning hamnar du automatiskt under fliken "Home". Här visas den statistik som är tillgänglig för alla operatörer. Statistiken uppdateras varje gång du startar om klienten. Du kan enkelt välja vilken statistik som skall visas genom att bocka i eller ur de olika alternativen under "Show/Hide". Om du vill ändra tidsintervallet kan du välja önskad period i kalendern och godkänna med "Apply".

ImBox visar följande statistik:

- *"Chat statistics"* visar hur många besökare som har sett chattrutan och sedan valt att skriva.
- *"Chat distribution"* visar hur många chattkonversationer du har haft i förhållande till dina kollegor. Håll muspekaren över en tabell för att se detaljerad information.
- *"Hourly chat distribution"* visar vilka tider besökarna är mest benägna att chatta. Tänk på att ImBox endast kan mäta detta under tiden vi faktiskt är inloggade och har status *"Online"*.
- *"Top 10 Pages"* visar vilka av våra undersidor som genererar flest chattar.
- *"Top 10 Sources"* visar vilka trafikällor, t.ex. Google eller Facebook, som leder till flest chattar.

7 Bilagor

7.1 Hälsningsfraser

Se bilaga 1 "Hälsningsfraser".