

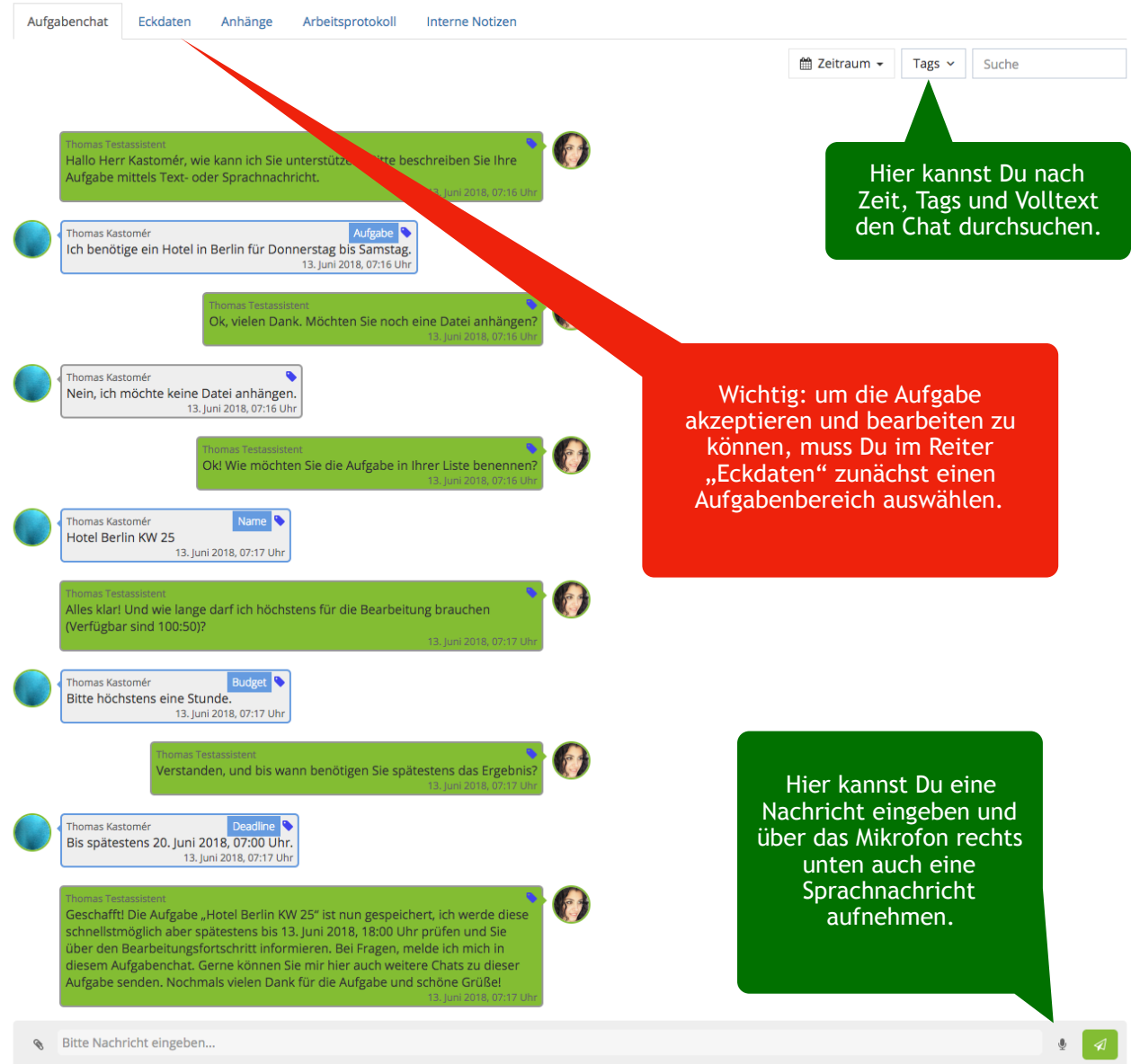
Im Zuge des Rollouts der Mobile Apps, stellen wir das Aufgabensystem bei my-vpa auf Chat um. Das heißt, dass beim Erstellen von Aufgaben durch Dich oder Deinen Kunden, ein Autochat System benutzt wird. Das alte Einstellen von Aufgaben, entfällt. Autochat bedeutet, dass Deinem Kunden bzw. Dir beim Einstellen von Aufgaben Fragen zur Aufgabe gestellt werden. Der Kunde bzw. Du antworten dann auf die Fragen, und erzeugen so eine Aufgabe. Wichtig dabei ist, dass dieser Chat ab sofort „Aufgabenchat“ heißt. In diesem Chat kannst Du ab sofort mit Deinem Kunden, wie z.B. bei Whatsapp, kommunizieren. Der bisherige Chat rechts außen im Menü, heißt ab jetzt: „Einzelchat“.

Im Einzelchat kannst Du mit Kollegen und Kunden aufgabenunabhängig wie bisher kommunizieren.

So erstellst und bearbeitest Du die Aufgaben Deiner Kunden mit dem Aufgabenchat

Über den Aufgabenchat kann Dein Kunde Aufgaben wie in einem persönlichen Chat einstellen. Dabei stellt ihm das System automatisch die relevanten Fragen, die für die Bearbeitung der Aufgabe relevant sind. Das System vergibt sogenannte „Tags“ die die Informationen aus dem Gespräch markieren und klassifizieren. Ein „Tag“ kann z.B. „Name“ für „Name der Aufgabe sein, oder „Anhang“ wenn es sich um einen Dateiupload handelt.

Detailansicht der Aufgabe Hotel Berlin KW 25



Aufgabenchat | Eckdaten | Anhänge | Arbeitsprotokoll | Interne Notizen

Zeitraum | Tags | Suche

Thomas Testassistent: Hallo Herr Kastomér, wie kann ich Sie unterstützen? Bitte beschreiben Sie Ihre Aufgabe mittels Text- oder Sprachnachricht.

Thomas Kastomér: Ich benötige ein Hotel in Berlin für Donnerstag bis Samstag.

Thomas Testassistent: Ok, vielen Dank. Möchten Sie noch eine Datei anhängen?

Thomas Kastomér: Nein, ich möchte keine Datei anhängen.

Thomas Testassistent: Ok! Wie möchten Sie die Aufgabe in Ihrer Liste benennen?

Thomas Kastomér: Hotel Berlin KW 25

Thomas Testassistent: Alles klar! Und wie lange darf ich höchstens für die Bearbeitung brauchen (Verfügbar sind 100:50)?

Thomas Kastomér: Bitte höchstens eine Stunde.

Thomas Testassistent: Verstanden, und bis wann benötigen Sie spätestens das Ergebnis?

Thomas Kastomér: Bis spätestens 20. Juni 2018, 07:00 Uhr.

Thomas Testassistent: Geschäft! Die Aufgabe „Hotel Berlin KW 25“ ist nun gespeichert, ich werde diese schnellstmöglich aber spätestens bis 13. Juni 2018, 18:00 Uhr prüfen und Sie über den Bearbeitungsfortschritt informieren. Bei Fragen, melde ich mich in diesem Aufgabenchat. Gerne können Sie mir hier auch weitere Chats zu dieser Aufgabe senden. Nochmals vielen Dank für die Aufgabe und schöne Grüße!

Bitte Nachricht eingeben...

Hier kannst Du nach Zeit, Tags und Volltext den Chat durchsuchen.

Wichtig: um die Aufgabe akzeptieren und bearbeiten zu können, muss Du im Reiter „Eckdaten“ zunächst einen Aufgabenbereich auswählen.

Hier kannst Du eine Nachricht eingeben und über das Mikrofon rechts unten auch eine Sprachnachricht aufnehmen.

In den Reitern der TAB-Navigation findest Du alle relevanten Informationen zu der Aufgabe wie Eckdaten, Anhänge oder auch Platz für Interne Notizen.

Detailansicht der Aufgabe Hotel Berlin KW 25

Aufgabenchat | **Eckdaten** | Anhänge | Arbeitsprotokoll | Interne Notizen

Aufgabentitel	Hotel Berlin KW 25	Meeting anfragen
Kunde / Status	Thomas Kastomér	In Prüfung
Verantwortlich		
Maximales Budget	1:00	Gearbeitet: 0:00 (0%)
Deadline	20. Juni 2018, 07:00	Verbleibend: 6 Tage, 23 Stunden
Gespräch vor Arbeitsbeginn?	Nein	
Arbeitsbereich	<i>bitte ausfüllen</i>	Dein Stundenhonorar:
Einem Projekt zuweisen	Kein Projekt	Neues Kundenprojekt anlegen

An Isabel Grosser delegieren

Wichtig: um die Aufgabe akzeptieren und bearbeiten zu können, muss Du im Reiter „Eckdaten“ zunächst einen Aufgabenbereich auswählen. Wenn Du nicht für einen der Aufgabe entsprechenden Aufgabenbereich qualifiziert bist, muss Du die Aufgabe an Deinen TL delegieren

Wenn Du einen Arbeitsbereich auswählst, der durch einen Spezialisten abgedeckt wird. Delegiere die Aufgabe an den Spezialisten und gib ihm eine Nachricht mit - er wird Dir Tips zur Bearbeitung geben.

Hallo Thomas,

du hast einen Arbeitsbereich gewählt, den Victori Zarkh verantwortet. Victori ist bei my-vpa Spezialist für den Arbeitsbereich Datenerfassung/-pflege und ist dafür verantwortlich, dass Aufgaben in diesem Bereich in hoher Qualität bearbeitet werden.

Was bedeutet das für dich? Klicke unterhalb der Aufgabe auf den Button „An Victori übergeben“. Die Aufgabe erscheint anschließend in deinem Dashlet „Meine Kundenaufgaben“. Kontaktiere danach Victori indem du auf das Bild klickst. Victori wird mit dir die Bearbeitung dieser Aufgabe besprechen.

Zurück **An Spezialisten delegieren**

Bestätigen

Bitte gib eine Nachricht an den Spezialisten ein.

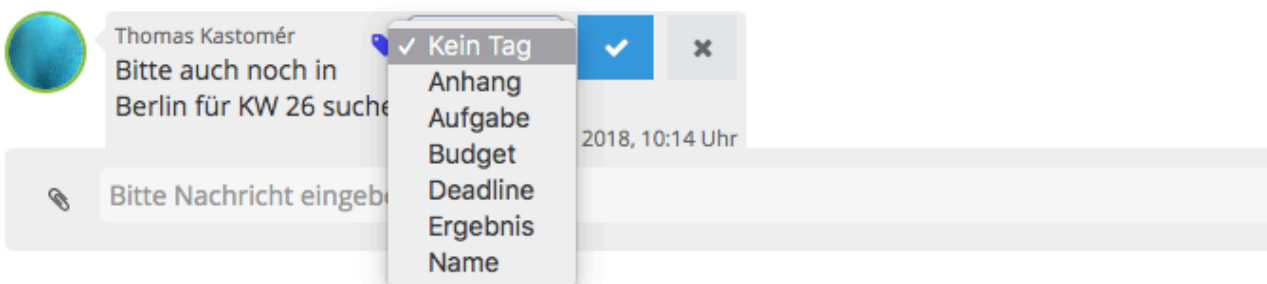
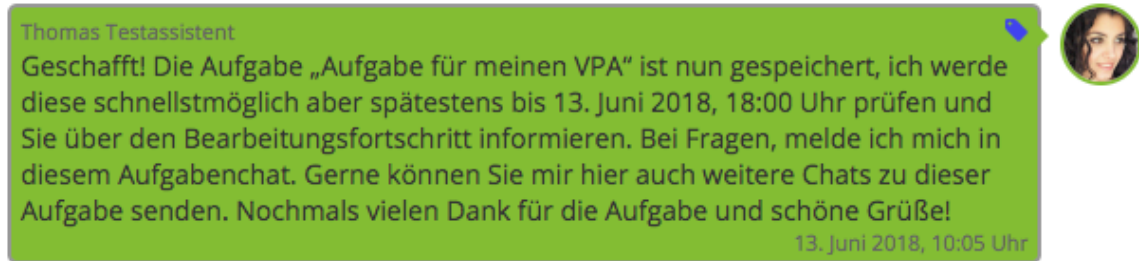
Kannst Du mich bitte unterstützen?

Ich bestätige, dass ich die Aufgabe ausreichend beschrieben habe, so dass das O-Team diese verstehen und einen passenden Assistenten finden kann.

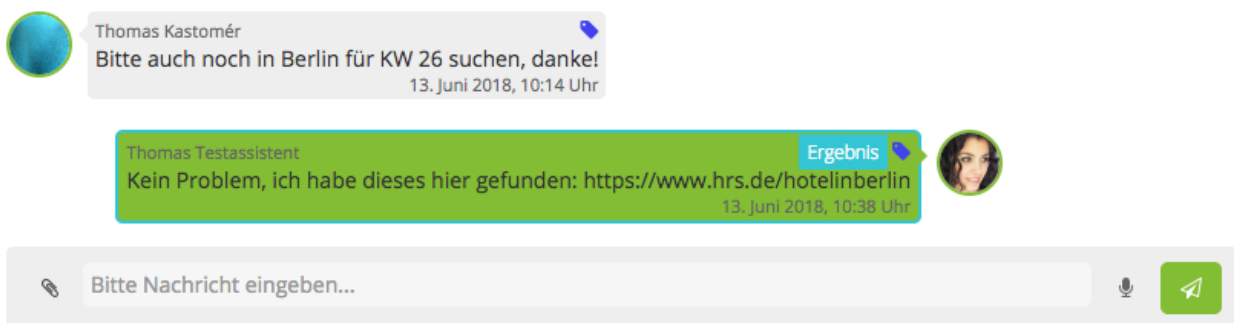
Abbrechen **Bestätigen**

2. So vergibst Du „Tags“ zu Nachrichten in den Aufgaben und erledigst diese

Einzelne Nachrichten können über einen Klick auf das kleine Fähnchen über ein Dropdown Menü ausgewählt werden. Bitte klassifiziere damit, wenn möglich, jede Nachricht. Eine „Erweiterung“ der Aufgabe soll zb. Auch als „Aufgabe“ getagged werden.



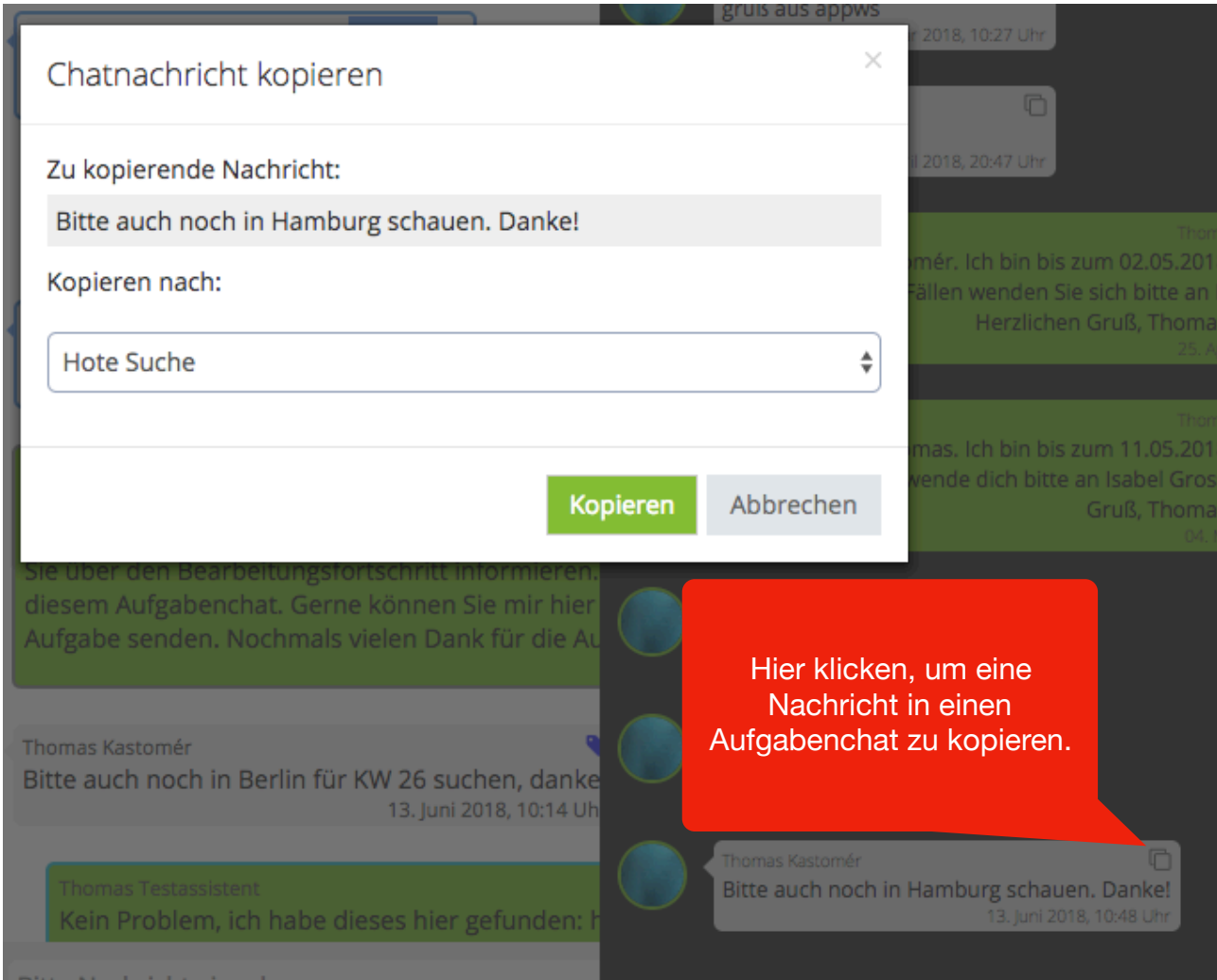
Besonderheit: Wenn Du eine Nachricht als „Ergebnis“ tagst, dann erscheint der Button „Ergebnis“ übergeben und die Aufgabe ist von Deiner Seite abgeschlossen. Der Kunde hat dann die Möglichkeit das Ergebnis zu bewerten.



Ergebnis übergeben

3. Nachrichten aus einem Einzelchat in den Aufgabenchat kopieren.

Du hast die Möglichkeit, Nachrichten aus einem Einzelhaft mit Deinem Kunden in die Aufgaben zu kopieren. Dazu gibt es neben jeder Nachricht einen kleinen Button auf den Du klicken kannst, um ein Dropdown aufzurufen, aus dem Du die entsprechende Aufgabe auswählen kannst:



The screenshot displays a chat interface with a modal dialog box titled "Chatnachricht kopieren". The dialog box contains the following elements:

- Zu kopierende Nachricht:** "Bitte auch noch in Hamburg schauen. Danke!"
- Kopieren nach:** A dropdown menu with "Hote Suche" selected.
- Buttons:** "Kopieren" (green) and "Abbrechen" (grey).

A red callout box points to a copy icon in the chat history with the text: "Hier klicken, um eine Nachricht in einen Aufgabenchat zu kopieren." The background chat shows messages from Thomas Kastomér and Thomas Testassistent.