

Informationen – eXperten

Im iBabbo Hotel gibt es viele wissensdurstige sowie nach Hilfe fragende Nutzer, deren Fragen qualitativ beantwortet werden müssen. Außerdem muss ihnen bei Problemen ausführlich geholfen werden. Von sämtlichen eXperten wird Professionalität und Seriosität erwartet. Es wird verlangt, dass das Infocenter täglich mindestens 4 Stunden besetzt ist. Dies bedeutet nicht, dass von euch täglich eine Onlinezeit von 4 Stunden erwartet wird, sondern ihr darauf achtet, dass möglichst immer mindestens ein eXperte im Infocenter aktiv die Fragen der Community beantwortet.



Es wird erwartet, dass unser eXperten-Team ausführliche Antworten auf Fragen gibt und so viele Zusatzinformationen zum gestellten Fragethema wie möglich gibt. Zudem wird verlangt, dass bei Raumproblemen dem jeweiligen Nutzer unmittelbar in seinem Raum geholfen wird. Zu beachten ist, dass Freundlichkeit und Zuverlässigkeit das A und O bilden. Wenn ein Nutzer provokant wird, ist dieser mit dem stärksten Mittel der Wahrnehmung (Ignoranz) zu behandeln und zu kicken. Sollte er/sie sein Verhalten nicht unterbinden, wird ein Hilferuf an die Moderatoren gestellt, welche dann die weiteren nötigen Schritte einleiten. Auch wenn ein User vor euch sitzt, jedoch abwesend sitzt oder keine ernst gemeinte Frage stellt, darf der jeweilige Nutzer aus dem Raum gekickt werden.

eXperten – Helfer der Moderation

Als eXperten wird von dir erwartet, dass du nebenbei inakzeptables Verhalten an unsere Moderatoren sachlich beschrieben meldest. Dies gilt besonders für das Erstellen bei Hilferufen, sobald ein Nutzer explizit für ein anderes Hotel wirbt. Sollte sich der Nutzer nicht mehr im Raum befinden, so kannst du ihn melden, indem du oben rechts auf „Hilfe“ klickst und anschließend auf „Einen User an die Moderatoren melden“ gehst. Wichtig ist, dass du wenn möglich eine Uhrzeit des Geschehens in deine Meldung mit einbringst sowie sämtlich nötige Informationen angibst, die der Moderator zum Bearbeiten des Hilferufes benötigt.

Mögliche Karrierelaufbahn

Es wurde die Entscheidung getroffen, dass alle Mitarbeiter klein als eXperte oder GameX anfangen müssen und sich dann durch qualitative und aktive Leistungen hocharbeiten können. Es sollen Erfahrungen im Aufgabenbereich des eXperten oder GameX gesammelt werden, um diese dann aufbauend für einen höheren Aufgabenbereich nutzen zu können. Künftig werden keine User mehr zum Moderatoren, Eventmanager, Communitymanager oder Ähnlichem befördert. Es haben lediglich die eXperten oder GameX die Möglichkeit, aufzusteigen. Dies bedeutet, dass künftig nur noch Bewerbungsrunden für das Amt als eXperte oder GameX stattfinden werden.

Mögliche Laufbahnen:

- 1) eXperte → Moderator → Communitymanager
- 2) GameX → Eventmanager