

# DIE HOTLINE DES STUDIERENDENSERVICE STELLT SICH VOR



1. Arbeitszeiten

2. Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen

3. Aufgaben, Tools & Hilfsmittel

4. Einarbeitung

# DIE HOTLINE STELLT SICH VOR: ARBEITSZEITEN



- Schichtbeginn vormittags:  
ca. **8:30 Uhr**  
→ das gemeinsame Daily startet um 8:45 Uhr
- Schichtbeginn nachmittags:  
ca. **12:45 Uhr**
- Teammeeting in der Regel **Dienstag** um **8:30 bis ca. 9:45 Uhr**

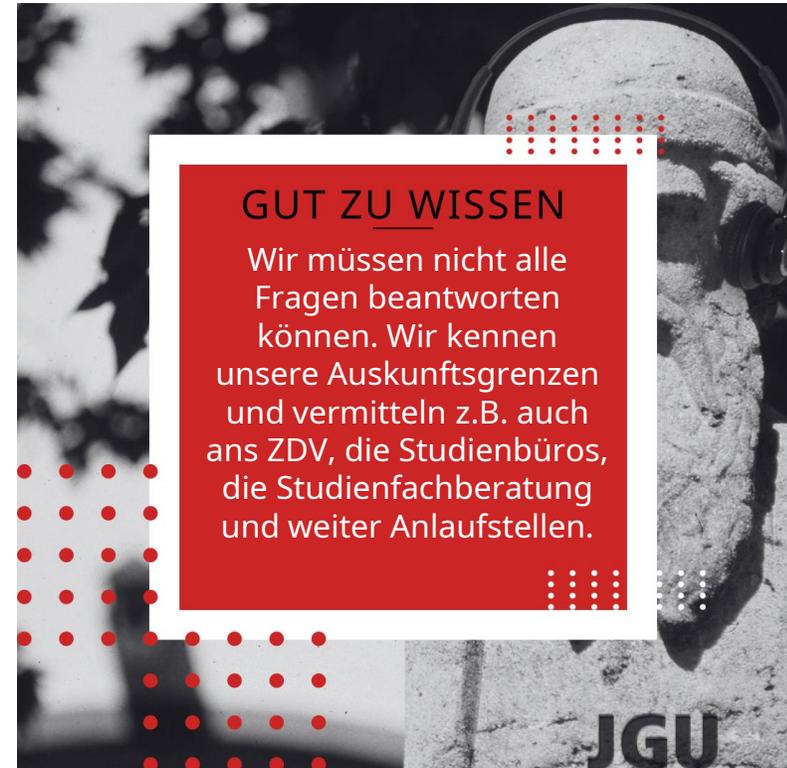
# DIE HOTLINE STELLT SICH VOR: ARBEITSZEITEN

Montag					Dienstag					Mittwoch					Donnerstag					Freitag												
8:45 - 10	10 - 11	11 - 12	12:45 - 14	14 - 15	15 - 16	8:00 Uhr Teammeeting	9 - 10	10 - 11	11 - 12	12:45 - 14	14 - 15	15 - 16	8:45 - 10	10 - 11	11 - 12	12:45 - 14	14 - 15	15 - 16	8:45 - 10	10 - 11	11 - 12	12:45 - 14	14 - 15	15 - 16	8:45 - 10	10 - 11	11 - 12					
						1,00				1,25	1,00	1,00	1,25	1,00	1,00																	
1,25	1,00	1,00				1,00	1,00	1,00								1,25	1,00	1,00												1,25	1,00	1,00
						1,00														1,25	1,00	1,00								1,25	1,00	1,00
1,25	1,00	1,00				1,00	1,00	1,00												1,25	1,00	1,00								1,25	1,00	1,00
1,25	1,00	1,00				1,00							1,25	1,00	1,00															1,25	1,00	1,00
			1,25	1,00	1,00	1,00										1,25	1,00	1,00												1,25	1,00	1,00
						1,00																								1,25	1,00	1,00
1,25	1,00	1,00				1,00	1,00	1,00		1,00	1,00	1,00								1,25	1,00	1,00								1,25	1,00	1,00
						1,00							1,25	1,00	1,00					1,25	1,00	1,00								1,25	1,00	1,00
1,25	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00								1,25	1,00	1,00		1,25	1,00	1,00				1,00	1,00	1,00		1,25	1,00	1,00

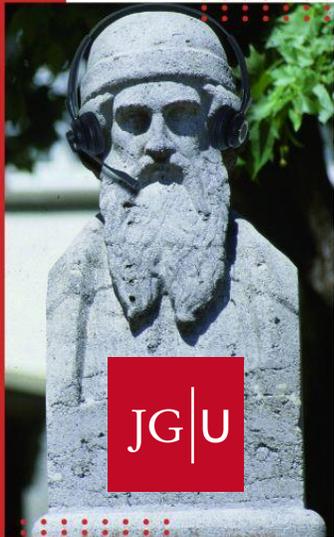
# DIE HOTLINE STELLT SICH VOR: ZUSAMMENARBEIT

Die Hotline des Studierendenservice ist die telefonisch vorgeschaltete Stelle...

- der Referate **Bewerbung und Zulassung** für nationale und internationale Bewerber
- der **Studierendenadministration** inkl. Servicestelle für barrierefreies studieren
- der **Zentralen Studienberatung (ZSB)**
- des **Career Service**
- des Referats **Internationales (Outgoing)**



# DIE HOTLINE STELLT SICH VOR: AUFGABEN



- Erteilung von **telefonischen Erstauskünften** in **deutscher und englischer Sprache**
- **Recherche** nach Informationen auf Basis der Homepage und der internen Wissensdatenbank
- **Weitervermittlung** von Anfragen an die jeweiligen Ansprechpersonen v.a. im Studierendenservice und ggf. an andere universitäre Einrichtungen
- **Terminvereinbarungen** für die Ansprechpersonen im Studierendenservice und der Zentrale Studienberatung (inkl. Career Service)
- **Dokumentation** und **Nachbereitung** von Gesprächen

# DIE HOTLINE STELLT SICH VOR: TOOLS

In unserem Arbeitsalltag nutzen wir zahlreiche Programme (z.B. Teams, Skype, Outlook, Znuny, Lucs etc.).  
Keine Sorge, in der Einarbeitung lernt man den Umgang.

Skype for Business interface showing the JGU logo and a list of contact groups:

- BuZ - zulassungsbeschränkt - Verfügbar - Videofähig
- BuZ - BQ - Verfügbar - Videofähig
- BuZ - Promotion - Verfügbar - Videofähig
- BuZ - zulassungsfrei - Verfügbar - Videofähig
- BuZ-Master - Verfügbar - Videofähig
- Career Service der JGU - Offline - Nur Offlinenachrichten
- StudAdmin - Verfügbar - Videofähig
- ZSB Uni Mainz - Offline - Nur Offlinenachrichten

9:00 MB Videoberatung BBB	9:40 MB Videoberatung BBB	09:30 TK digitale Videoberatung
10:20 MB Videoberatung BBB		10:00 TK digitale Videoberatung
11:00 MB Videoberatung BBB		
13:00 MS Präsenzberatung SSC	13:40 MS Präsenzberatung SSC	
14:20 MS Präsenzberatung SSC		
15:00 MS Präsenzberatung SSC		

Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
9:00 StudAdmin Incoming-Ber-Ö	09:20 StudAdmin Incoming-Ber-Ö	09:40 StudAdmin Incoming-Ber-Ö	9:00 BUZ Incoming-Ber-Ö
10:00 AN Te In	10:10 AN Te In	10:20 AN Te In	10:30 AN Te In
10:40 AN Te In	10:50 AN Te In	11:00 AN Te In	11:10 AN Te In
11:20 AN Te In	11:30 AN Te In	11:40 AN Te In	11:50 AN Te In
12:00 AN Te In	12:10 AN Te In	12:20 AN Te In	12:30 AN Te In
13:00 AN Te In	13:10 AN Te In	13:20 AN Te In	13:30 AN Te In
14:00 AN Te In	14:10 AN Te In	14:20 AN Te In	14:30 AN Te In
15:00 AN Te In	15:10 AN Te In	15:20 AN Te In	15:30 AN Te In
16:00 AN Te In	16:10 AN Te In	16:20 AN Te In	16:30 AN Te In
17:00 AN Te In	17:10 AN Te In	17:20 AN Te In	17:30 AN Te In
18:00 AN Te In	18:10 AN Te In	18:20 AN Te In	18:30 AN Te In
19:00 AN Te In	19:10 AN Te In	19:20 AN Te In	19:30 AN Te In
20:00 AN Te In	20:10 AN Te In	20:20 AN Te In	20:30 AN Te In
21:00 AN Te In	21:10 AN Te In	21:20 AN Te In	21:30 AN Te In
22:00 AN Te In	22:10 AN Te In	22:20 AN Te In	22:30 AN Te In
23:00 AN Te In	23:10 AN Te In	23:20 AN Te In	23:30 AN Te In
24:00 AN Te In	24:10 AN Te In	24:20 AN Te In	24:30 AN Te In
25:00 AN Te In	25:10 AN Te In	25:20 AN Te In	25:30 AN Te In
26:00 AN Te In	26:10 AN Te In	26:20 AN Te In	26:30 AN Te In
27:00 AN Te In	27:10 AN Te In	27:20 AN Te In	27:30 AN Te In
28:00 AN Te In	28:10 AN Te In	28:20 AN Te In	28:30 AN Te In
29:00 AN Te In	29:10 AN Te In	29:20 AN Te In	29:30 AN Te In
30:00 AN Te In	30:10 AN Te In	30:20 AN Te In	30:30 AN Te In
31:00 AN Te In	31:10 AN Te In	31:20 AN Te In	31:30 AN Te In
32:00 AN Te In	32:10 AN Te In	32:20 AN Te In	32:30 AN Te In
33:00 AN Te In	33:10 AN Te In	33:20 AN Te In	33:30 AN Te In
34:00 AN Te In	34:10 AN Te In	34:20 AN Te In	34:30 AN Te In
35:00 AN Te In	35:10 AN Te In	35:20 AN Te In	35:30 AN Te In
36:00 AN Te In	36:10 AN Te In	36:20 AN Te In	36:30 AN Te In
37:00 AN Te In	37:10 AN Te In	37:20 AN Te In	37:30 AN Te In
38:00 AN Te In	38:10 AN Te In	38:20 AN Te In	38:30 AN Te In
39:00 AN Te In	39:10 AN Te In	39:20 AN Te In	39:30 AN Te In
40:00 AN Te In	40:10 AN Te In	40:20 AN Te In	40:30 AN Te In
41:00 AN Te In	41:10 AN Te In	41:20 AN Te In	41:30 AN Te In
42:00 AN Te In	42:10 AN Te In	42:20 AN Te In	42:30 AN Te In
43:00 AN Te In	43:10 AN Te In	43:20 AN Te In	43:30 AN Te In
44:00 AN Te In	44:10 AN Te In	44:20 AN Te In	44:30 AN Te In
45:00 AN Te In	45:10 AN Te In	45:20 AN Te In	45:30 AN Te In
46:00 AN Te In	46:10 AN Te In	46:20 AN Te In	46:30 AN Te In
47:00 AN Te In	47:10 AN Te In	47:20 AN Te In	47:30 AN Te In
48:00 AN Te In	48:10 AN Te In	48:20 AN Te In	48:30 AN Te In
49:00 AN Te In	49:10 AN Te In	49:20 AN Te In	49:30 AN Te In
50:00 AN Te In	50:10 AN Te In	50:20 AN Te In	50:30 AN Te In
51:00 AN Te In	51:10 AN Te In	51:20 AN Te In	51:30 AN Te In
52:00 AN Te In	52:10 AN Te In	52:20 AN Te In	52:30 AN Te In
53:00 AN Te In	53:10 AN Te In	53:20 AN Te In	53:30 AN Te In
54:00 AN Te In	54:10 AN Te In	54:20 AN Te In	54:30 AN Te In
55:00 AN Te In	55:10 AN Te In	55:20 AN Te In	55:30 AN Te In
56:00 AN Te In	56:10 AN Te In	56:20 AN Te In	56:30 AN Te In
57:00 AN Te In	57:10 AN Te In	57:20 AN Te In	57:30 AN Te In
58:00 AN Te In	58:10 AN Te In	58:20 AN Te In	58:30 AN Te In
59:00 AN Te In	59:10 AN Te In	59:20 AN Te In	59:30 AN Te In
60:00 AN Te In	60:10 AN Te In	60:20 AN Te In	60:30 AN Te In
61:00 AN Te In	61:10 AN Te In	61:20 AN Te In	61:30 AN Te In
62:00 AN Te In	62:10 AN Te In	62:20 AN Te In	62:30 AN Te In
63:00 AN Te In	63:10 AN Te In	63:20 AN Te In	63:30 AN Te In
64:00 AN Te In	64:10 AN Te In	64:20 AN Te In	64:30 AN Te In
65:00 AN Te In	65:10 AN Te In	65:20 AN Te In	65:30 AN Te In
66:00 AN Te In	66:10 AN Te In	66:20 AN Te In	66:30 AN Te In
67:00 AN Te In	67:10 AN Te In	67:20 AN Te In	67:30 AN Te In
68:00 AN Te In	68:10 AN Te In	68:20 AN Te In	68:30 AN Te In
69:00 AN Te In	69:10 AN Te In	69:20 AN Te In	69:30 AN Te In
70:00 AN Te In	70:10 AN Te In	70:20 AN Te In	70:30 AN Te In
71:00 AN Te In	71:10 AN Te In	71:20 AN Te In	71:30 AN Te In
72:00 AN Te In	72:10 AN Te In	72:20 AN Te In	72:30 AN Te In
73:00 AN Te In	73:10 AN Te In	73:20 AN Te In	73:30 AN Te In
74:00 AN Te In	74:10 AN Te In	74:20 AN Te In	74:30 AN Te In
75:00 AN Te In	75:10 AN Te In	75:20 AN Te In	75:30 AN Te In
76:00 AN Te In	76:10 AN Te In	76:20 AN Te In	76:30 AN Te In
77:00 AN Te In	77:10 AN Te In	77:20 AN Te In	77:30 AN Te In
78:00 AN Te In	78:10 AN Te In	78:20 AN Te In	78:30 AN Te In
79:00 AN Te In	79:10 AN Te In	79:20 AN Te In	79:30 AN Te In
80:00 AN Te In	80:10 AN Te In	80:20 AN Te In	80:30 AN Te In
81:00 AN Te In	81:10 AN Te In	81:20 AN Te In	81:30 AN Te In
82:00 AN Te In	82:10 AN Te In	82:20 AN Te In	82:30 AN Te In
83:00 AN Te In	83:10 AN Te In	83:20 AN Te In	83:30 AN Te In
84:00 AN Te In	84:10 AN Te In	84:20 AN Te In	84:30 AN Te In
85:00 AN Te In	85:10 AN Te In	85:20 AN Te In	85:30 AN Te In
86:00 AN Te In	86:10 AN Te In	86:20 AN Te In	86:30 AN Te In
87:00 AN Te In	87:10 AN Te In	87:20 AN Te In	87:30 AN Te In
88:00 AN Te In	88:10 AN Te In	88:20 AN Te In	88:30 AN Te In
89:00 AN Te In	89:10 AN Te In	89:20 AN Te In	89:30 AN Te In
90:00 AN Te In	90:10 AN Te In	90:20 AN Te In	90:30 AN Te In
91:00 AN Te In	91:10 AN Te In	91:20 AN Te In	91:30 AN Te In
92:00 AN Te In	92:10 AN Te In	92:20 AN Te In	92:30 AN Te In
93:00 AN Te In	93:10 AN Te In	93:20 AN Te In	93:30 AN Te In
94:00 AN Te In	94:10 AN Te In	94:20 AN Te In	94:30 AN Te In
95:00 AN Te In	95:10 AN Te In	95:20 AN Te In	95:30 AN Te In
96:00 AN Te In	96:10 AN Te In	96:20 AN Te In	96:30 AN Te In
97:00 AN Te In	97:10 AN Te In	97:20 AN Te In	97:30 AN Te In
98:00 AN Te In	98:10 AN Te In	98:20 AN Te In	98:30 AN Te In
99:00 AN Te In	99:10 AN Te In	99:20 AN Te In	99:30 AN Te In
100:00 AN Te In	100:10 AN Te In	100:20 AN Te In	100:30 AN Te In

Neues Telefon-Ticket erstellen

Alle mit \* gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

\* Kundenbenutzer:

Kundennummer:

\* An Queue: HE 2.3 - BuZ Rückrufe

Besitzer:

Verantwortlicher:

\* Betreff: Max Muster

Optionen: [FAQ]

Textvorlage: HE 2 - Rückrufe

Die Auswahl einer Vorlage wird bereits bestehenden Text oder Anhänge löschen.

\* Text:

Geurtsdatum: 01.01.2000

Telefonnummer: +49 1590 1234567

Erreichbarkeit: flexibel, vorzugsweise vormittags

Anliegen: Möchte sich für ein Zweitstudium bewerben und hat Fragen zum Gutachten bei wiss. Gründen.

Anhänge:

Nächster Status des Tickets:

Priorität:

\* Matrikelnummer: 1234567

Zuteilheiten (work units):

# DIE HOTLINE STELLT SICH VOR: HILFSMITTEL

Wir müssen sehr viel wissen – aber nicht alles! Dafür haben wir im Arbeitsalltag unsere Hilfsmittel (z.B. unsere Wissensdatenbank und die Internetseite der JGU etc.).

The screenshot shows the 'Wissensdb StudS-Hotline' website. At the top, there is a navigation bar with links for HOME, INDEX, and SITEMAP. Below this, a secondary navigation bar lists categories: STUDIERENDENSERVICE, KOOPERATIONSPARTNER, BEWERBUNG & ZULASSUNG, STUDIERENDE & ABSOLVENTEN, SELTENES, and GLOSSAR. The main content area features a 'Herzlich Willkommen' message and a section titled 'Schnellzugriffe zu häufig benötigten Themen:' with six red buttons: Semesterbeitrag, Gesamtstatus-Übersicht, Onlinebewerbung, Studienplatzannahme, Bewerberkennzeichen-Übersicht, and Anerkennung. To the right, there is a 'Schlagwörter' section with a search bar containing 'App (1) Semesterticket (1) Studienplatzannahme (1) Ticket (1)' and a search button labeled 'SUCHE Suche'.

The screenshot shows the 'Studierendenservice' website. At the top, there is a navigation bar with links for HOME, INDEX, and SITEMAP. Below this, a secondary navigation bar lists categories: STUDIERENDENSERVICE, KOOPERATIONSPARTNER, BEWERBUNG & ZULASSUNG, STUDIERENDE & ABSOLVENTEN, SELTENES, and GLOSSAR. The main content area features a 'Herzlich Willkommen' message and a section titled 'Schnellzugriffe zu häufig benötigten Themen:' with six red buttons: Semesterbeitrag, Gesamtstatus-Übersicht, Onlinebewerbung, Studienplatzannahme, Bewerberkennzeichen-Übersicht, and Anerkennung. To the right, there is a 'Schlagwörter' section with a search bar containing 'App (1) Semesterticket (1) Studienplatzannahme (1) Ticket (1)' and a search button labeled 'SUCHE Suche'.

# DIE HOTLINE STELLT SICH VOR: EINARBEITUNG



- **Umfangreiche und zeitintensive Einarbeitung** zum Kennenlernen aller Hilfsmittel, Tools und Ansprechpartner unter Anleitung von Mentor\*innen aus dem Team
- **Einarbeitung auch am Infodesk**
- Nach der **ca. zweimonatigen Schulungszeit** kann man selbstständig telefonieren, anfangs unter Supervision
- **Homeoffice** ist während der Einarbeitung **noch nicht möglich**

**Vielen Dank für die Zeit und Aufmerksamkeit!**