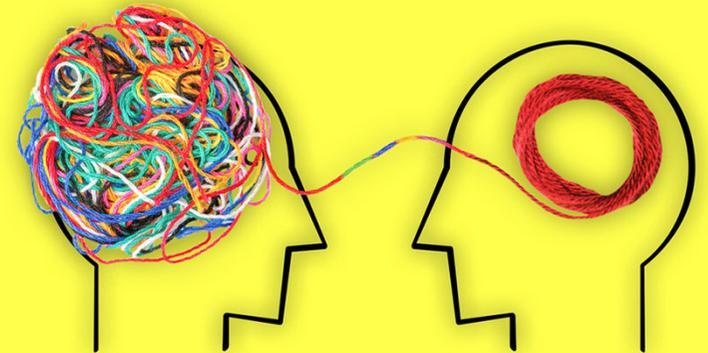




BookYourExpert

Benutzerhandbuch



Dein Expert:innenportal für Nachhaltigkeit – Finde eine:n Expert:in nach deinem Bedarf

FÜR NPOs UND START-UPS UND GEFÖRDERTE PROJEKTE

- Verbinde dich mit über **100 geprüften Expert:innen** und erhalte massgeschneiderte Beratung zu mehr als 129 nachhaltigen Themen – schnell, kostengünstig und unkompliziert.

95% beurteilen Expert:innen und Sitzungen «Sehr gut» bis «ausgezeichnet»

75% sagen, dass die Expert:innensitzung ihr Problem gelöst hat



Initiiert und gehostet vom WWF Schweiz

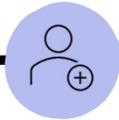
Unterstützt von der Mercator Stiftung Schweiz und der Hamasil Stiftung



Hamasil Stiftung

Die Schritte

Melde dich
an / Login



Definiere
deine Frage



Finde dein
Match



Buche deine
Sitzung(en)



Nimm teil



Teile dein
Feedback



Kurzüberblick

- Einmal registriert/eingeloggt, kannst du aus mehr als **100 geprüften Expert:innen** wählen, die mehr als **120 Themen** abdecken - unser Expertenpool wächst ständig. Wenn du Zugang über **eine exklusive Programm-Buchungsseite („Branded Space“)** erhalten hast, steht dir eine auf die spezifischen Programmbedürfnisse zugeschnittene Buchungsseite mit ausgewählten Expert:innen zur Verfügung.
- Buche deine Sitzung mit deinem perfekten Match und **wähle deinen Session-Typ**, je nach deinen Bedürfnissen: 30 min "Eureka Session", 60 min "Dig-in Session" oder 120 min "Deep-dive Session". Nutze die **15 min Free Meet Session** zum 1. Kennenlernen.
- Buche deine Sitzung(en), bezahle per **Kreditkarte** oder mit deinem **persönlichen Gutschein-Code**.*
- Für jede erste Anmeldung im Portal erhalten nachhaltige Projekte, Initiativen oder Start-ups nach Verfügbarkeitsprüfung (first come, first served) **einen einmaligen Gutschein für eine kostenlose einstündige Expertensitzung**. Nach erfolgreicher Validierung wird dir **dein personalisierter Gutschein in der Regel innerhalb von 48 Stunden (werktags) über "noreply@planubo.com" zugesandt**.
- Falls du von einem Partner im Rahmen eines Förderprogramms Zugang erhalten hast, prüfen wir deine Anmeldung (Name der Partnerorganisation, die du angegeben hast) und stellen dir den Gutschein gemäss vereinbartem Budget zur Verfügung. Nach erfolgreicher Validierung wird dir **dein personalisierter Gutschein in der Regel innerhalb von 48 Stunden (werktags) über "noreply@planubo.com" zugesandt**.
- Hast du die E-Mail mit dem **Gutscheincode von noreply@planubo.com** nicht erhalten? Bitte überprüfe deinen E-Mail-Posteingang und deinen **Spam-Ordner**, bevor du uns kontaktierst.
- **Nimm an der Sitzung teil** (online falls nicht anders vereinbart) und teile dein Feedback - nach jeder Sitzung wird ein Formular zugesandt. Stornierungen/Umbuchungen von Sitzungen **bis zu 48 Stunden vor dem Meeting**.*
- **Beschleunige dein nachhaltiges Projekt mit der Unterstützung**. Benötigst du eine weitere Sitzung? Dein Zugang zum Portal bleibt erhalten und **du kannst weitere Sitzungen buchen**.
- Kennst du **andere nachhaltige Projekte, die davon profitieren könnten**? Verbreiten die Nachricht, teile unsere [Website](#) und unseren [LinkedIn-Kanal](#).

* Detaillierte Bedingungen in der [Nutzungsvereinbarung](#) und den [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#). Standard Preis: CHF 140/h für NPOs & Start-ups

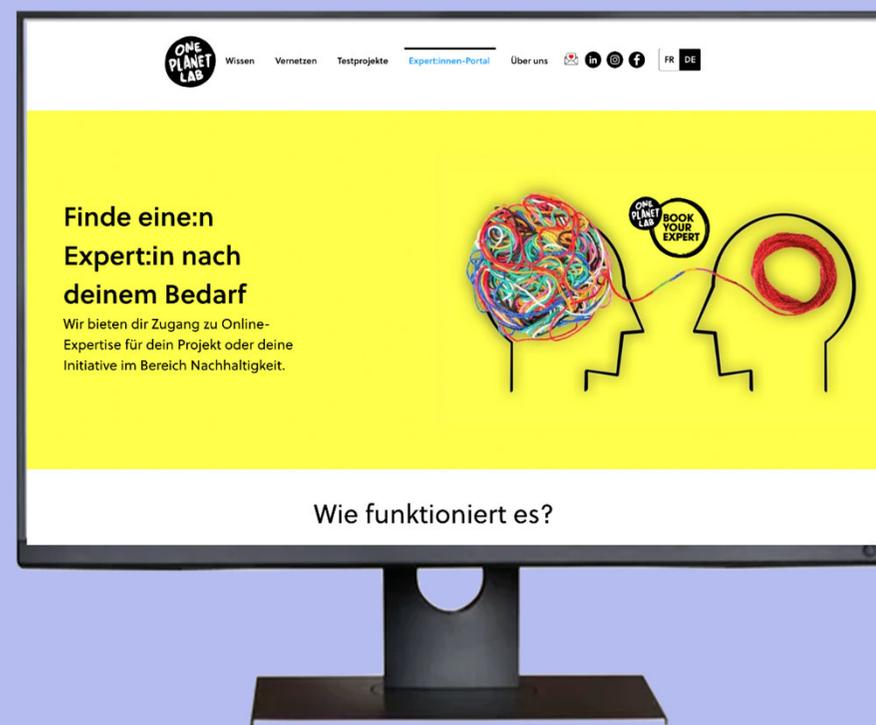




Die Website

Navigiere auf der Website vom One Planet Lab

- **“Melde dich an/ Logge dich ein”** führt zur Portalseite
- Die Anmeldung und das Portal ist in **drei Sprachen** verfügbar (Englisch, Französisch, Deutsch)

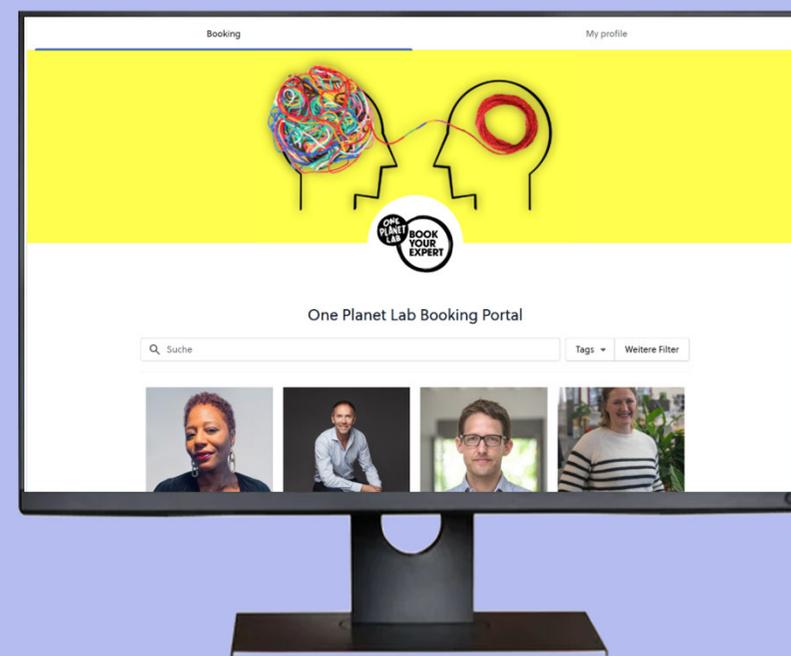




Du bist eingeloggt!

Buchungsseite

- Sobald du eingeloggt bist, siehst du die "Buchungsseite"
- Standardmässig werden alle Experten in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet
- Navigiere zu "Mein Profil" für Profileinstellungen





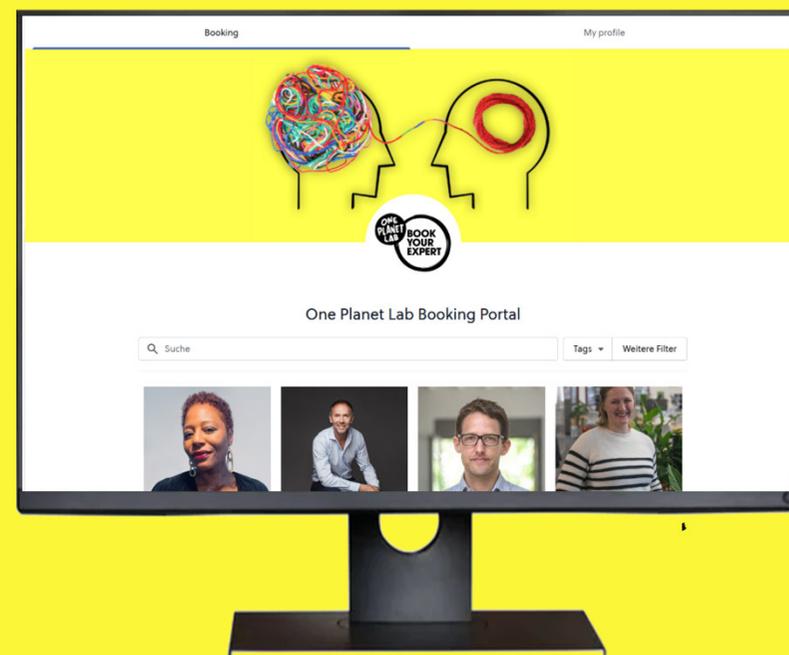
Finde dein perfektes Match

Buchungsseite

- Suchen nach **Expertise-Tags**, indem du auf Tags klickst und aus der Dropdown-Liste auswählst
- Filtere bei Bedarf ausserdem nach Sprache
- Suche nach Expertennamen oder Tags im Freitextfeld

Wichtig...

- Hier werden nur die ersten Tags angezeigt, vollständige Liste der Tags sind im Expertenprofil sichtbar



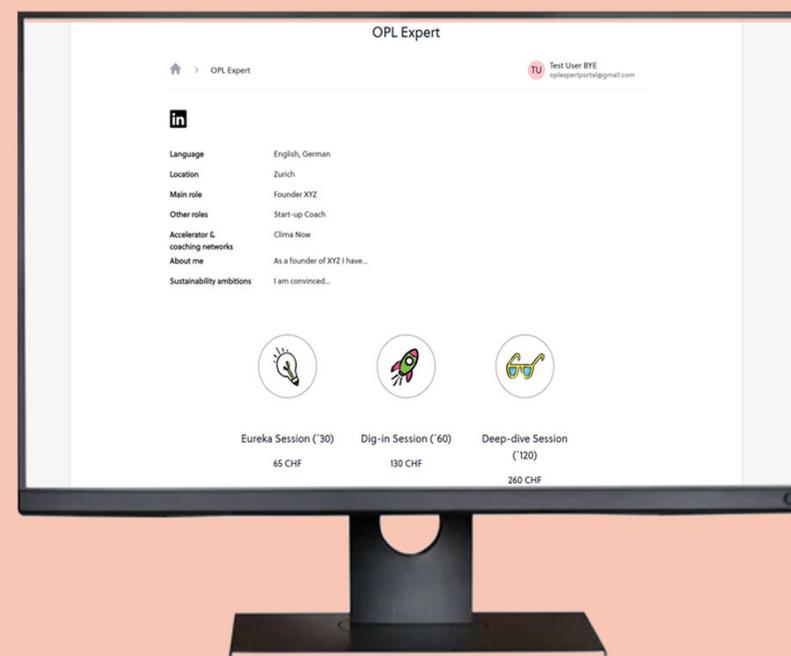
Wähle deine passende Sitzung

Wähle deine Sitzung

- Sobald du weisst, mit welchem: welcher Experten:in du eine Sitzung buchen möchtest, wähle **30 min “Eureka Session”, 60 min “Dig-in Session”** oder **120 min “Deep-dive Session”**
- Wenn du eine:n Experten:in kennenlernen möchtest, wähle eine **erste gratis “First Meet Session»**

Wichtig...

- Eine Beschreibung der Sitzung wird im nächsten Schritt angezeigt.



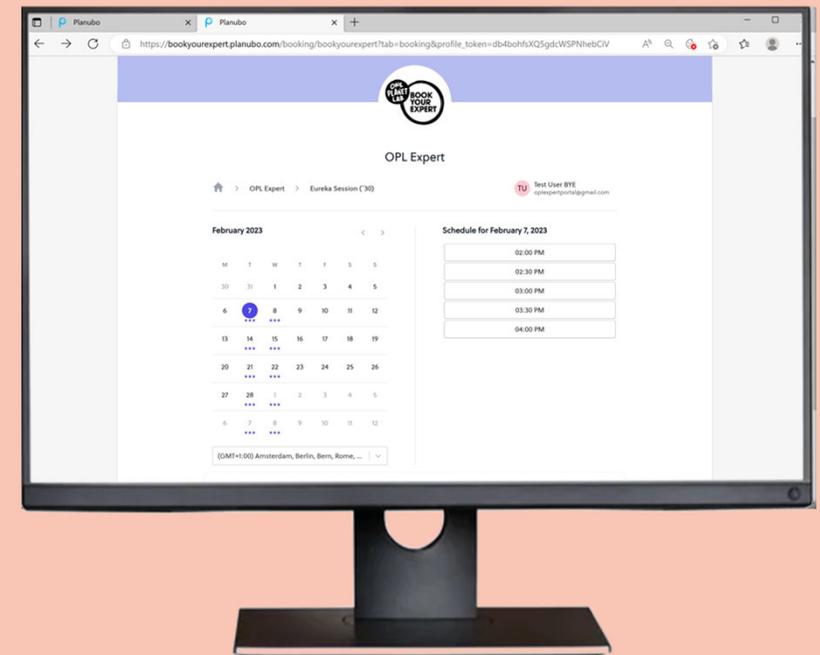
Buche deine Sitzung (1/2)

Buche deine Sitzung

- **Verfügbarkeiten** (verfügbare Daten sind markiert)
- Wähle **ein verfügbares Datum und Zeitfenster**

Wichtig...

- Der **Buchungsprozess muss seitens Portalnutzer:in initiiert werden**, um zu gewährleisten, dass der Zahlungs- und Abrechnungsprozess systemgestützt ablaufen kann. Bilateral vereinbarte Buchungen, die nicht im Portal erfasst wurden, werden nicht akzeptiert.



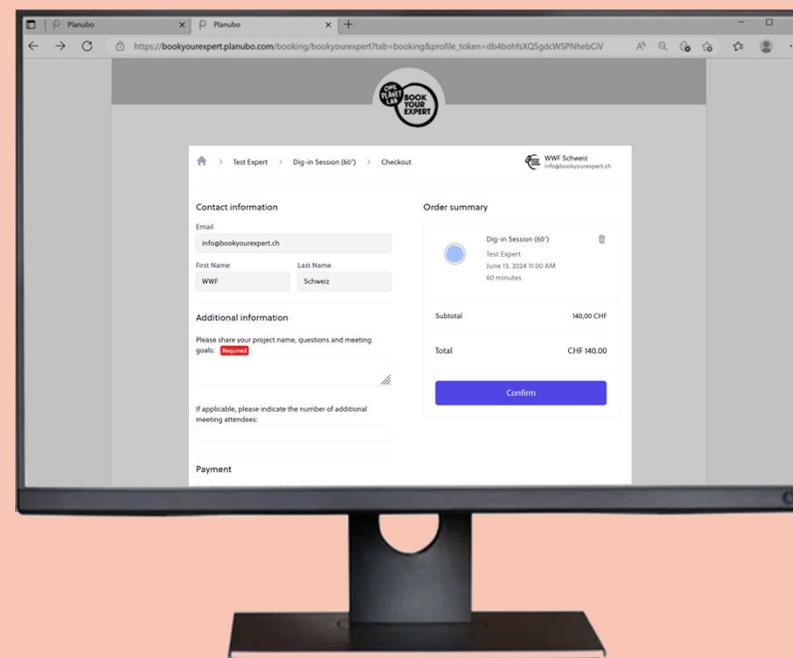
Buche deine Sitzung (1/2)

Buche deine Sitzung

- **Teile weitere Informationen:** Projektname, Fragen und Besprechungsziele und Anzahl der teilnehmenden Mitglieder, falls zutreffend
- Falls zutreffend, nutze **deine personalisierten Gutscheincodes** beim Zahlprozess (s. nächste Seite)
- “Bestätige” deine Buchung

Wichtig...

- Denk daran, je mehr Informationen du im Buchungsformular teilst, desto besser kann sich der Experte auf die Sitzung vorbereiten.
- **Derselbe Gutscheincodes** kann für mehrere Buchungen verwendet werden (bis zum Erreichen des Limits).



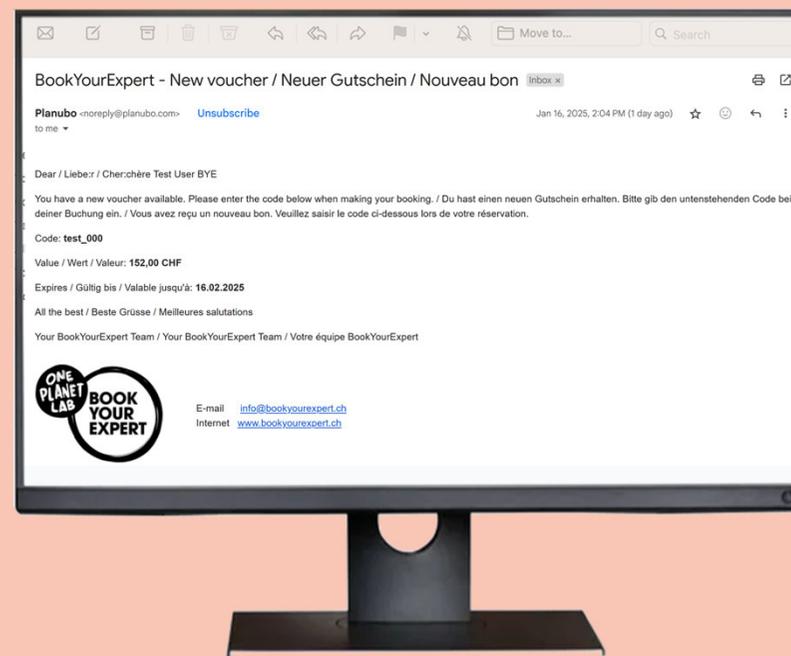
Hast du einen Gutscheincode erhalten?

Dein Gutscheincode

- Hast du Anspruch auf einen Gutschein, z. B. bei Erstanmeldung nach Verfügbarkeit eine kostenlose einstündige Sitzung oder weil du im Rahmen eines Programms von einem Partner Zugang erhalten hast?
- Du hast eine E-Mail mit dem Betreff **“New voucher/Neuer Gutschein/Nouveau bon”** erhalten.

Wichtig...

- Stelle sicher, dass du E-Mails von **noreply@planubo.com** empfangst.
- Anwendbar für alle kostenpflichtigen Sitzungen und für mehrere Buchungen (bis zum Erreichen des Limits).
- Das **Ablaufdatum** wird in der E-Mail mitgeteilt.



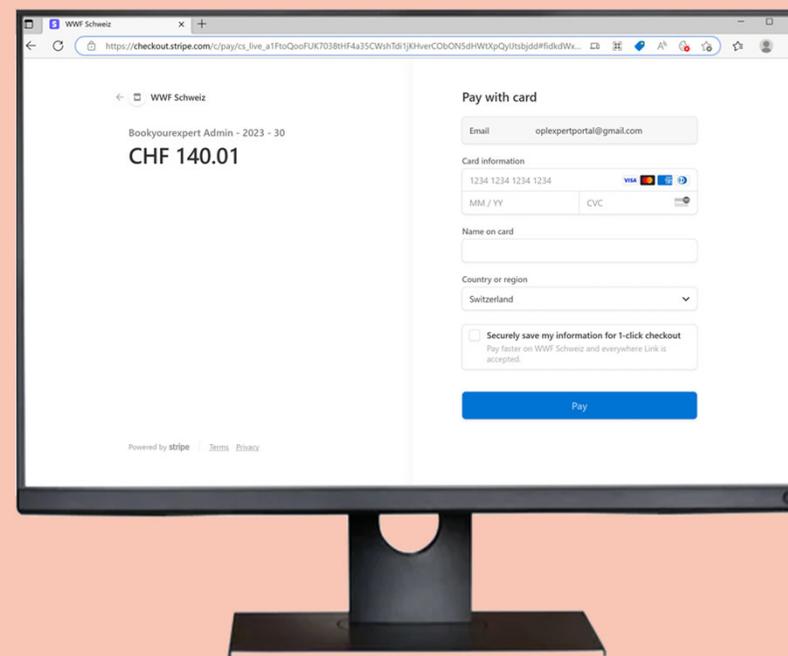
Oder fahre mit der Zahlung fort

Bezahle die Sitzung

- Bezahle mit Kreditkarte und bestätige

Wichtig...

- Sitzungspreise enthalten die Mehrwertsteuer.
- Zahlungen werden sicher über Stripe abgewickelt.
- WWF Schweiz verwaltet und leitet deine Zahlung an den Experten weiter.
- Wenn die Zahlung nicht sofort abgeschlossen wurde oder du zurücknavigierst, hast du **30 Minuten Zeit, um die Sitzung zu bezahlen** (Gehe zu "Rechnungen" – "offene Rechnungen" und "Jetzt bezahlen"), andernfalls wird die Buchung nicht abgeschlossen und der:die Experte:in wird nicht benachrichtigt.



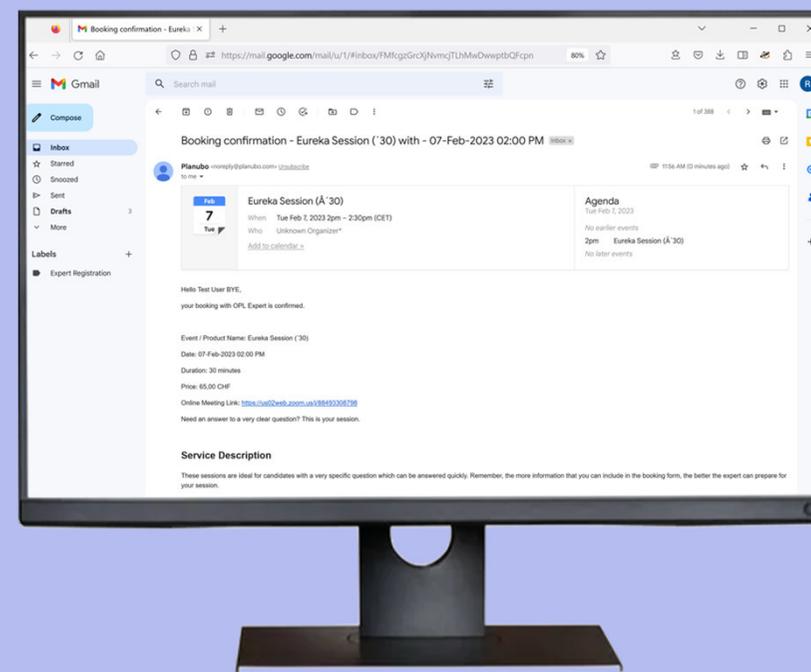
Buchungsbestätigung

Buchungsbestätigung

- Du erhältst die **Buchungsbestätigung inkl. des Online-Meeting-Links (von noreply@planubo.com)** über deine registrierte E-Mail.
- **Füge den Termin zu deinem Kalender hinzu.** Teile diese gegebenenfalls mit teilnehmenden Teammitgliedern

Wichtig...

- Stelle sicher, dass du E-Mails von **noreply@planubo.com** empfängst.
- Der:die Experte:in erhält eine Buchungsbestätigung mit den Informationen, die im Buchungsformular angegeben wurden. Wenn du Dokumente oder weitere Informationen teilen möchtest, wende dich bitte per E-Mail an deine:n Experten:in (siehe Buchungsbestätigung).



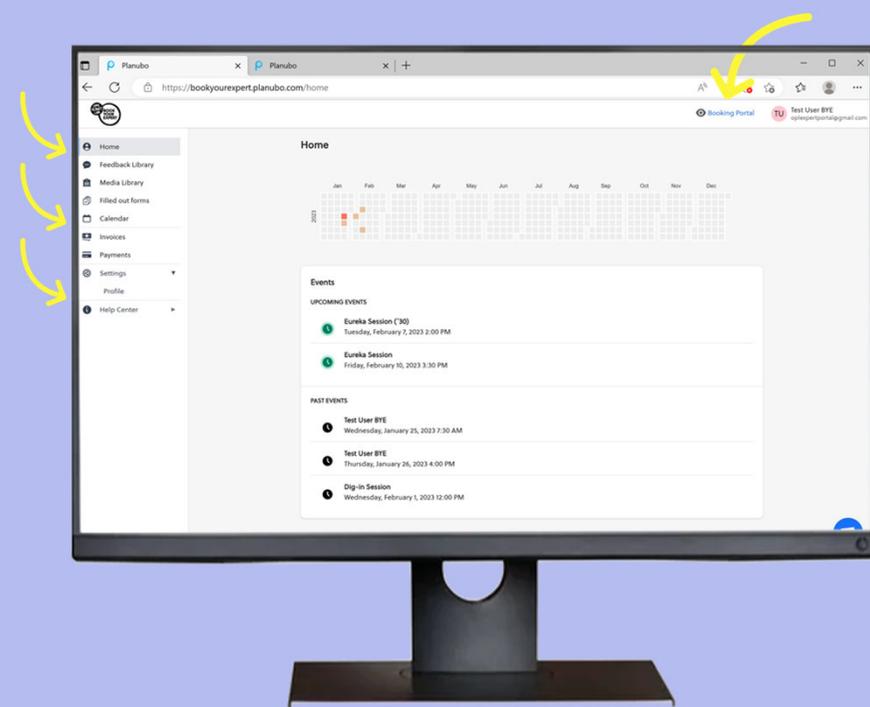
Deine Profilseite

Deine Profileinstellungen

- Klicke auf "Mein Profil" für deine Einstellungen
- Relevante Einstellungen für dich:
- Startseite, um alle vergangenen und bevorstehenden Buchungen zu sehen
- Kalender zum Anzeigen und Stornieren von Buchungen
- Einstellungen – Profil zum Bearbeiten des Profils

Wichtig...

- Wechsle zu **“Buchungsportal”** um zur Buchungsseite zurückzukommen
- Andere Bereiche (Media Bibliothek, Rechnungen, Zahlungen usw.) sind zurzeit nicht relevant.



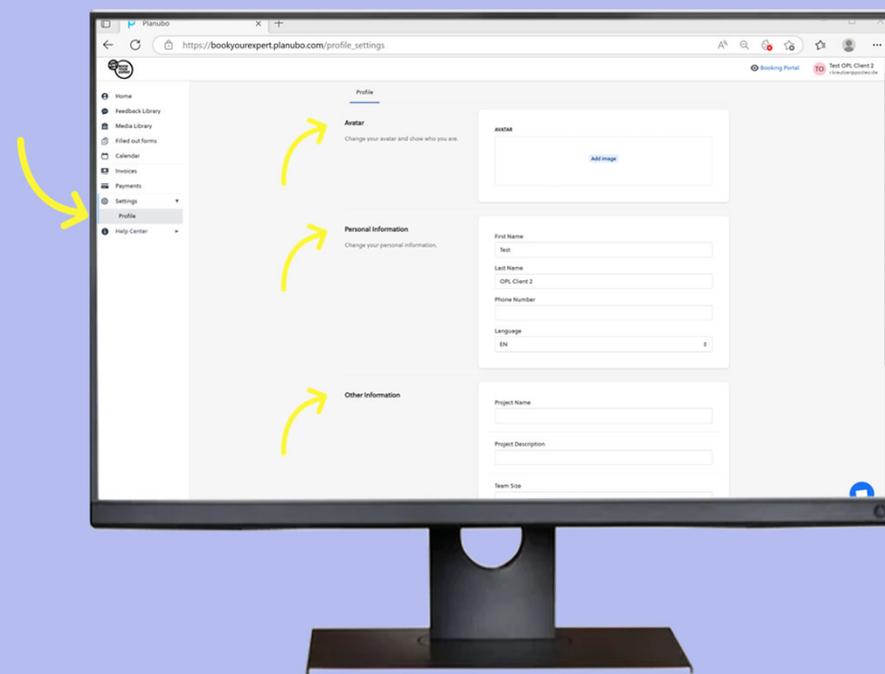
Passe dein Profil an

Vervollständige dein Profil und wähle deine Sprache

- **Avatar:** Lade dein Profilbild hoch
- **Persönl. Info:** Prüfe deinen Namen und wähle deine bevorzugte Sprache
- **Andere:** Füge Projekt-Infos hinzu
- **Passwort:** Erstelle bei Bedarf ein neues
- **Weitere Informationen** wie Adresse, Telefonnummer oder Geburtsdatum sind **nicht nötig**.

Wichtig...

- Dein Profil ist nur für Expert:innen sichtbar, mit denen Sitzungen gebucht wurden. Deine Profilinformationen können zusätzlichen Kontext liefern.



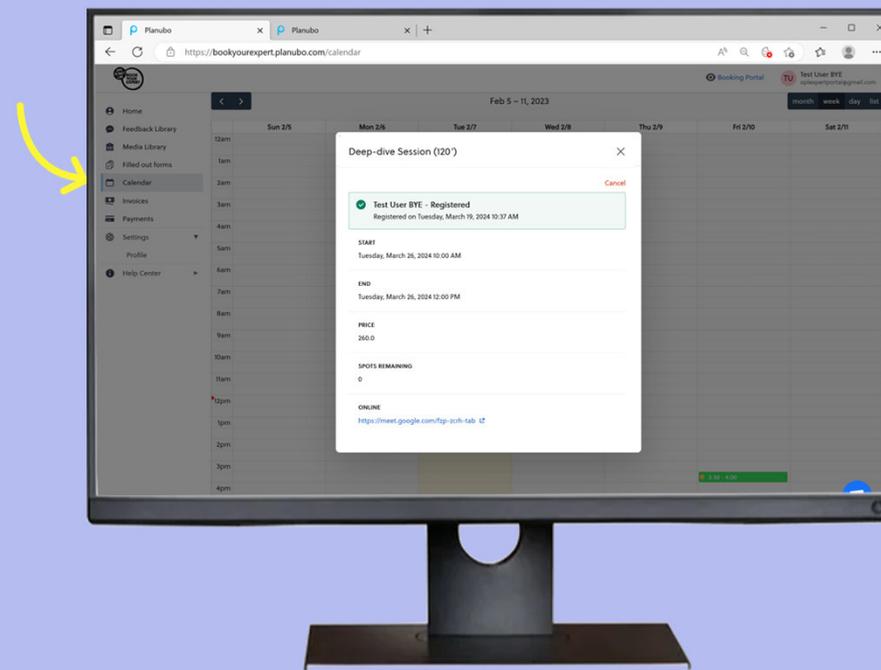
Siehe deinen Kalender und Buchungen

Kalendersicht

- Klicke auf **“Kalender”** um alle **Buchungen zu sehen**. Klicke auf das Event um mehr Details zu sehen (Start- und Endzeit / Datum, Preis, Online Meeting Link).

Wichtig...

- Den Link zum Online-Meeting findest du hier sowie in der Buchungsbestätigung-E-Mail.
- Fehlt der Link? Dies kann ein technischer Fehler sein – bitte melde dich beim Experten/bei der Expertin und bei info@bookyourexpert.ch



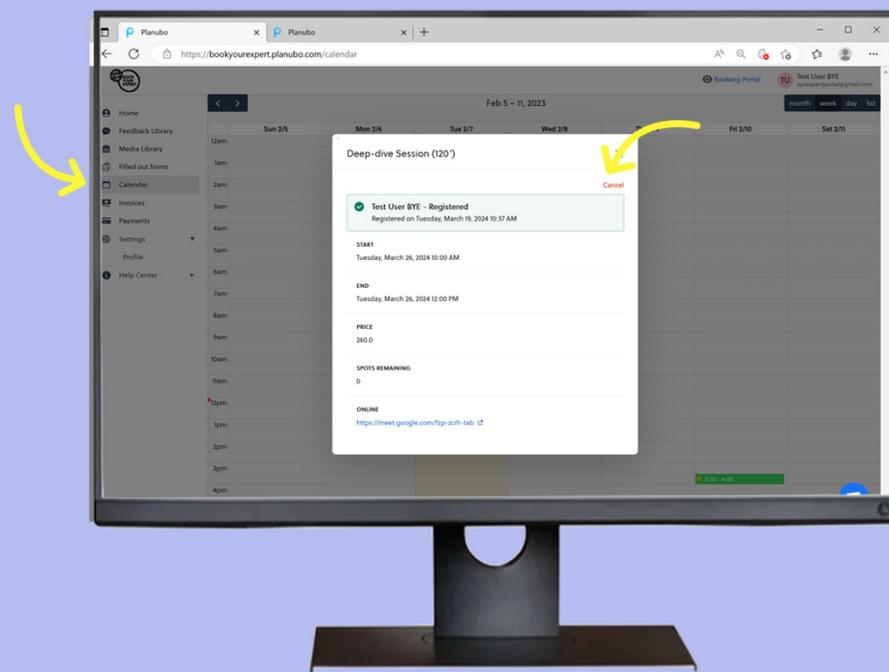
Passe deine Buchung an

Passe deine Buchung an

- Um eine Buchung anzupassen, storniere zunächst die Buchung und klicke “Stornieren”
- **Buche eine neue Sitzung** mit den gleichen vorherigen Schritten

Wichtig...

- Dein:e Experte:in wird über die abgesagte Sitzung informiert.
- Buchungen und Stornierungen sind **bis spätestens 48 Stunden vor dem Meeting möglich.**
- Meetings, die nach 48 Stunden abgesagt werden, werden in Rechnung gestellt und zählen als „no show“



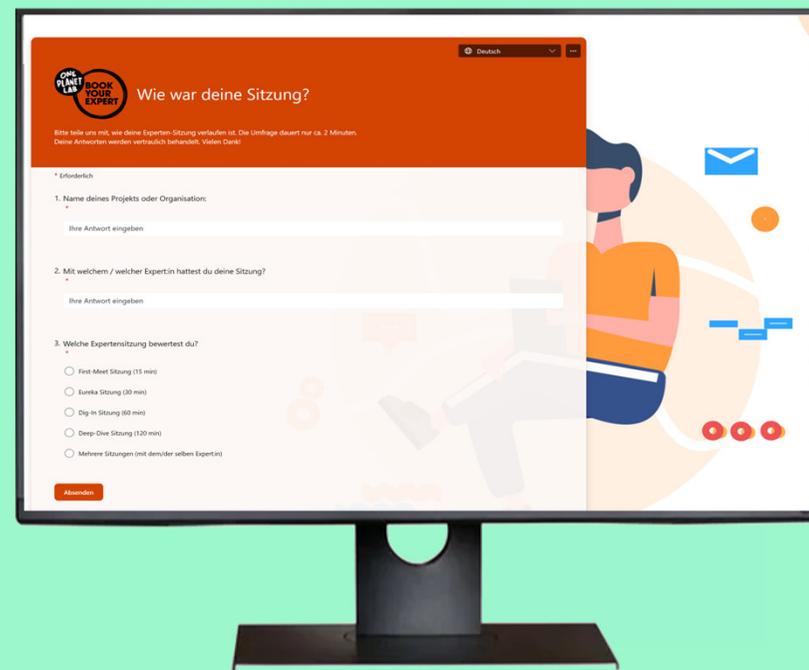
Teile dein Feedback

Feedback zu deiner Sitzung

- Nach deiner Sitzung erhältst du eine kurze E-Mail-Erinnerung, um uns dein Feedback zu geben – denn deine Meinung ist uns wichtig!
- Du findest diesen Link zum [Feedback Formular](#) in der E-Mail-Erinnerung.
- Wir freuen uns auf deine Rückmeldung, denn wir möchten das Portal für dich immer weiter verbessern!

Wichtig...

- Dein Feedback hilft uns, das Portal weiter zu verbessern und zu verstehen, wie die Sitzungen und Expert:innen unterstützt haben!
- Falls du nacheinander mehrere Sitzungen mit demselben Experten hattest, ist ein Feedback ausreichend.





Wir sind nicht perfekt...

- Wir sind stets bemüht, BookYourExpert zu verbessern, z.B. die Benutzerfreundlichkeit...
- Wir freuen uns jederzeit über dein Feedback und deine Vorschläge.



Nächste Schritte

Deine Checkliste für die Nutzung des Expert:innenportals:

- ✓ Falls zutreffend und du berechtigt bist, überprüfe deinen Gutschein-Code (per E-Mail erhalten)
- ✓ Vervollständige dein Profil
- ✓ Finde und buche deine:n Expert:innen (& nutze deinen Gutschein-Code vor Ablauf)
- ✓ Nimm an der Sitzung teil
- ✓ Teile dein Feedback
- ✓ Buche bei Bedarf weitere Sitzungen





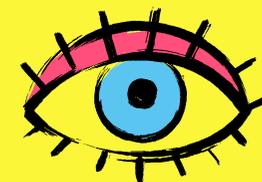
Dein Kontakt für Fragen und Unterstützung

Für allgemeine Fragen zum Portal:

- Info@bookyourexpert.ch (BookYourExpert Team)

Für technischen Support, e.g. Log-in:

- support@planubo.com (CC info@bookyourexpert.ch)





Lerne das Team kennen



Loukina Tille

Junior Manager

info@bookyourexpert.ch



Theres Kummer

Communications Manager

Theres.kummer@wwf.ch



Laurène Descamps

Partnerships & Strategic Advisor

Laurene.descamps@wwf.ch

**Vielen Dank, dass ihr BookYourExpert
nutzt!**

**Wir freuen uns sehr darauf, eure
nachhaltigen Projekte mit
Wissensaustausch zu unterstützen!**



Initiiert und gehostet vom WWF Schweiz

Unterstützt von der Mercator Stiftung Schweiz
und der Hamasil Stiftung



Hamasil Stiftung