

### Conectar a su turno de chat

(Vea **Recursos** o **Ayuda** para más información sobre la configuración del navegador)

- 1 Abra su navegador.
- 2 Desconecte bloqueadores de elementos emergentes.
- 3 Vaya a <http://www.questionpoint.org/>
- 4 Haga click en **Librarian Logon** (al inicio de la página). Aparecerá la página de QuestionPoint Logon.
- 5 Opcional: Seleccione otro idioma y haga click en **Go**. (Agregue a Bookmark esta página para ahorrarse los pasos 3–5.)
- 6 Teclee su autorización **QuestionPoint** (ID de usuario).
- 7 Teclee su contraseña **QuestionPoint**. (Sensible a letra mayúscula/minúscula; asegúrese que la tecla Bloq Mayús está desactivada.)
- 8 Haga click en el botón **Logon** para ir a la página de Mi QuestionPoint.
- 9 Opcional: Haga click en **Herramienta de monitoreo del chat** en Enlaces Rápidos para ver las listas de los bibliotecarios actualmente conectados. Haga click en **Inicio** al terminar.
- 10 Haga click en **Iniciar Chat** en Enlaces Rápidos para empezar su turno de chat. La ventana de Chat se abrirá en una ventana aparte.
- 11 Mantenga la ventana QuestionPoint abierta/minimizada durante el turno de chat..
- 12 Seleccione cola y haga click en **Guardar**. (Vea **Recursos** o **ayuda** para más información.)
- 13 Opcional: Modifique el tamaño del Monitor Chat. Haga click en **Parámetros** para cambiar sus preferencias para las alertas de usuarios y el tamaño de la fuente.

### Contestar una llamada (aceptar la solicitud de chat)

- 1 Haga click en **OK** para cerrar el mensaje de elementos emergentes (si los hay); vaya a la pestaña **Nueva donde se encuentran la información referente a los usuarios que inician sesión**
- 2 Mueva el cursor sobre el usuario para ver la pregunta.
- 3 Haga doble click en la fila del usuario para aceptar la solicitud de chat.
- 4 Cuando se cargue la información de usuario, escriba en el cuadro de texto o seleccione un guión y envíe un mensaje.

### Sesión actual

La ventana del Chat contiene la transcripción para su sesión actual incluyendo la pregunta y el nombre del usuario sacado del formulario chat.

**Roberto**

**Consulta:** Transcripción de la sesión de chat: busco datos del censo de mi pueblo del año 1950  
**DansereauTomD:** Nota: Nombre de pantalla del usuario: Roberto  
**DansereauTomD:** Usted está en chat con un bibliotecario 'DansereauTomD' en la biblioteca.  
**DansereauTomD:** Hola, me llamo Tom y soy el bibliotecario que le atenderá.  
**DansereauTomD:** Estoy buscando información, manténgase a la espera.

También contiene información del usuario y un enlace a la página de las políticas de la biblioteca del usuario.



Roberto

**Políticas**

Información Guiones URL Notas

Consulta: [4351007] busco datos del censo de mi pueblo del año 1950  
 Usuario: Roberto (patron@ask.org)  
 Biblioteca del usuario: Bibliothèque Émile Dansereau

Para ir a otra sesión activa, selecciónela en **Mi sesión activa (2)**. Espere a que la sesión se descargue nuevamente antes de enviar un mensaje.

### Soporte técnico

**Contacte OCLC Support Staff:** E-mail: [support@oclc.org](mailto:support@oclc.org)  
 Teléfono: 1-800-848-5800 (USA) o +1-614-793-8682  
 (7:00 a.m. to 9:00 p.m., U.S. Eastern time, Monday–Friday)

**Dénos su opinión sobre esta hoja de referencia:**  
<http://www.surveymonkey.com/s.asp?u=685031335509>

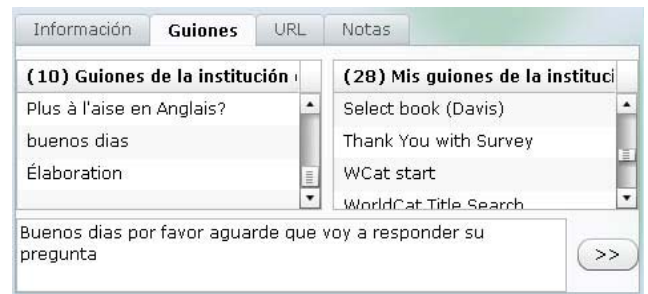
### Durante la llamada (sesión chat)

#### Enviar un mensaje

- 1 Teclee o pegue el mensaje en la casilla del mensaje.
- 2 Presione **Intro** o haga click en **Enviar**.

#### Enviar un guión

- 1 Haga click en la pestaña **Guiones**.
- 2 Seleccione un guión para mostrar el texto en la casilla de vista previa.
- 3 Haga click en la flecha para mover el texto a la casilla del mensaje.



Información **Guiones** URL Notas

**(10) Guiones de la institución**

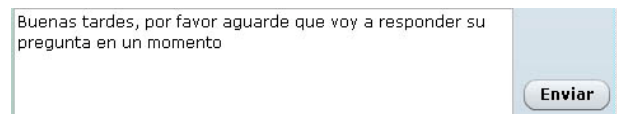
Plus à l'aise en Anglais?  
 buenos dias  
 Élaboration

**(28) Mis guiones de la instituci**

Select book (Davis)  
 Thank You with Survey  
 WCat start  
 WorldCat Title Search

Buenos dias por favor aguarde que voy a responder su pregunta

- 4 Modifique el mensaje si es necesario.



Buenas tardes, por favor aguarde que voy a responder su pregunta en un momento

**Enviar**

- 5 Presione **Intro** o haga click en **Enviar**.

## Enviar una página web


- Haga click en la pestaña **URL**.
- Seleccione un guión URL para mostrar el URL en la casilla de vista previa.  
O teclee o pegue un URL en la casilla de vista previa.
- Haga click en **Vista Previa** para ver la página en una ventana aparte.
- Modifique el URL en la casilla de vista previa si hace falta.
- Haga click en **Enviar** para enviar la página al usuario.
- Asegúrese de que el usuario ve la página.

## Recordatorio/consejos

- Use Internet Explorer para chatear si realiza la co-navegación. Use Internet Explorer o Firefox para chatear si no realiza la co-navegación.
- Use un navegador para QuestionPoint y el chat, y otro para las búsquedas y otras actividades. Así evitará cerrar sesiones chat por error.
- Limite el número de programas funcionando en su ordenador.
- Verifique y clarifique las solicitudes de los usuarios.
- Recuerde al usuario que debe hacer click en **Salir del chat** para recibir la transcripción.
- Envíe mensajes frecuentemente para mantener conectado al usuario.
- Explique sus acciones y asegúrese de que el usuario ve las páginas enviadas.
- Antes de terminar la llamada, asegúrese de que el usuario ha quedado satisfecho.
- Reenvíe preguntas a otros cuando crea necesario:
  - Use el botón Transferencia durante la sesión.
  - Use códigos de estado al final de la sesión.
  - Use la pestaña Cerrar sesión al terminar la sesión.

## Co-navegación

### Empezar a co-navegar

- Haga click en  para abrir la ventana de la co-navegación.
- Espere que aparezca el mensaje: " Sesión de co-navegación creada por bibliotecario"

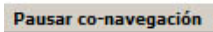
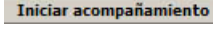
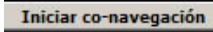
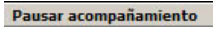
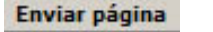
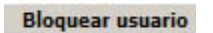
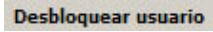


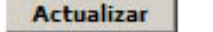

**DansereauTomD:** [Sesión de co-navegación creada por bibliotecario]  
**Roberto:** [Se incorporó un usuario a la sesión de co-navegación.]

### Co-navegación o iniciar acompañamiento??


| Si ve lo siguiente en la información del usuario... | El navegador del usuario es...   |
|---|--|
| Co-navegación: Sí                                   | Totalmente compatible con la co-navegación.  |
| Co-navegación: No                                   | <b>No</b> compatible totalmente con la co-navegación pero puede acompañar (iniciar acompañamiento) al usuario. |

Con iniciar acompañamiento, el usuario no podrá co-navegar las páginas web que requieran autenticación (como las data bases bajo licencia), enviarle páginas o ver formularios rellenos.

## Durante la co-navegación

| Haga click en el botón   | Si quiere   |
|--|---|
|    | Pausar la co-navegación para que el usuario no pueda ver sus acciones; aparecerá un botón cuando empiece a co-navegar si el navegador del usuario es totalmente compatible con la co-navegación.            |
|    | Iniciar acompañamiento para enviar páginas al usuario automáticamente; el botón aparece cuando se empieza a co-navegar si el navegador del usuario <b>no</b> es totalmente compatible con la co-navegación. |
|    | Reiniciar la co-navegación para que el usuario pueda ver sus acciones.  |
|    | Pausar el acompañamiento para que no se envíen páginas al usuario automáticamente.  |
|    | Enviar la página actual al usuario. Usar solo si está pausado la co-navegación o el acompañamiento.   |
|    | Evitar que el usuario cambie de páginas durante la co-navegación.   |
|    | Dejar que el usuario cambie de página durante la co-navegación  |
|   | Navegar páginas ya vistas. (Use en vez de las teclas del navegador.)  |
|    | Actualizar la página (use en vez de la tecla del navegador).  |
|   | Terminar la co-navegación o el acompañamiento (No finaliza la sesión chat.)   |

### Para enviar una página al usuario:

- Haga click en un enlace en la página actual.
- O entre o seleccione un URL en estas herramientas y haga click  para enviar. **Nota:** Mueva la barra de herramientas debajo de los botones de co-navegación.

URL:    
 Mis URL favoritas:

### Para centrar la atención del usuario en una zona de la página:

Haga click con el botón derecho en un enlace o en una imagen para mostrar el cursor rojo en la pantalla del bibliotecario y la ventana de chat del usuario.

 [Site Registration Help](#)  
[Contact Us](#)

## Salir de la co-navegación

Para salir de la co-navegación y finalizar la sesión en la pantalla de Chat:

- Haga click en el botón **Salir** en la pantalla de co-navegación del bibliotecario.
- Haga click en **Si** para cerrar la ventana.

## Finalizar una llamada (sesión chat)

Finalice cada llamada cuando acabe para mejorar el rendimiento del sistema.

- 1 Salga de la co-navegación si está haciendo la co-navegación con el usuario.
- 2 Asegúrese de que el usuario ha quedado satisfecho y confirme cualquier seguimiento necesario.
- 3 Haga click en **Terminar Sesión**  
El sistema retira la sesión de la lista Mi sesión activa y envía la transcripción al correo electrónico del usuario si éste lo facilita.
- 4 Seleccione una resolución para la sesión o un código de estado y haga click en **Agregar**.
- 5 Si desea:
  - Seleccione y añada hasta cuatro códigos de descripción. Hágalo solamente si ha chateado con un usuario de su biblioteca.
  - Añada una observación de bibliotecario y haga click en **Enviar**.
  - Añada un mensaje de usuario y haga click en **Enviar** para enviar un mensaje suplementario y una transcripción además correo electrónico del usuario.
- 6 Haga click en **Cerrar** para borrar la sesión del monitor.

El código de estado, códigos de descripciones y observaciones de bibliotecario se añaden a la transcripción solamente en QuestionPoint. Cada mensaje de usuario se envía al usuario en otra copia de la transcripción.

## Cerrar sesión (terminar su turno de chat)

Deberá cerrar la sesión para que el sistema sepa que su turno ha terminado.

- 1 Termine cualquier sesión de chat activa.
- 2 Si espera un reemplazo, haga click en la pestaña **Bibliotecarios** para ver si la persona que le ha de reemplazar está conectada.
- 3 Haga click en **cerrar sesión**
- 4 Haga click en **cerrar ventana**.
- 5 Vuelva a la ventana de QuestionPoint.
- 6 Haga click en **Salir** si ha dejado de usar QuestionPoint.

## Detectar problemas

- Vea el estado de la conexión del usuario en My Active:  
■ Bueno | 🟡 Despacio o no contesta | 🔴 No conectado

|           | Usuario              | Hora               | Último mensaje del usu   |
|-----------|----------------------|--------------------|--------------------------|
| Nueva (0) | Mi sesión activa (1) | Todo (0)           | Bibliotecarios (1)       |
| 🟡         | ( ) Roberto          | 15:09:58 2009/03/2 | 15:34 [Se incorporó un i |

- Si el usuario ve una pantalla en blanco durante la co-navegación, pida al usuario que borre del cache del navegador los archivos temporales de internet.
- Si el usuario no contesta inmediatamente, espere a que aparezca 🔴 antes de terminar la llamada.
- Apunte los problemas para tenerlos cuando pida soporte técnico.  
Incluya el ID de Pregunta de la Vista Previa de la Pregunta o la pestaña Info.

## Recursos

- **Requerimientos del navegador e instrucciones de instalación:**  
<http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/chatsetup.pdf>
- **Recursos de formación**, incluyendo **Selección de cola:**  
<http://www.questionpoint.org/education/index.html>
- **Documentación:**  
<http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/index.html>
- **Ayuda online**, incluyendo **Configuración y transcripción/Consejos para terminar la sesión:**  
[http://www.questionpoint.org/crs/html/help/en/ask/ask\\_flash\\_menu.html](http://www.questionpoint.org/crs/html/help/en/ask/ask_flash_menu.html)
- **Recursos comunitarios:** <http://wiki.questionpoint.org/>
- **Blog**, incluyendo **Consejos y trucos:**  
<http://questionpoint.blogs.com/>



ISO 9001 Certified

The following OCLC product, service and business names are trademarks or service marks of OCLC Online Computer Library Center, Inc.: OCLC, QuestionPoint, The 24/7 Reference Cooperative, WorldCat and "The world's libraries. Connected." In addition, the WorldCat symbol and OCLC symbol are service marks of OCLC. Third-party product and service names are trademarks or service marks of their respective owners. OCLC grants permission to photocopy this publication as needed.

0811/W – M, OCLC