

GUIA DO NOVO QUESTIONPOINT CHAT

Conecte-se (inicie seu chat)

(Veja a parte de “Recursos” para informação inicial sobre o browser)

1. Limpe seu browser de arquivos temporários Internet : Ferramentas > Opções Internet > Geral > Apagar arquivos (e todo conteúdo off-line) > Aceitar > Aceitar
2. Vá a página www.questionpoint.org/
3. Click em Librarian Logon (no topo da tela). A página de acesso do QuestionPoint aparecerá. **Dica:** Adicione esta pagina a Favoritos para pular os passos 2 ao 3.
4. Digite sua autorização do QuestionPoint (User ID)
5. Digite sua senha. **Dica:** a senha é sensítiva a maiúsculas e minúsculas
6. Clique no botão **Logon** para ir para sua página QuestionPoint
7. Se desejar, clique em **Chat Monitoring Tool (Ferramenta de Monitoramento)** para checar o estado de suas filas. Clique **Home (Inicio)** quando terminar.
8. Clique em **Launch Chat (Abrir sala de bate papo)** no Quick Links para iniciar. **Nota:** Você deve clicar em **Sair (Log off)** quando terminar seu turno.
9. Mantenha a tela do QuestionPoint aberta/minimizada durante as conversas
10. No **QuestionPoint Queues(Filas do QuestionPoint)**, selecione as filas que irá monitorá e clique em **Submit.**(Veja “Recursos” para maiores informações)
11. Clique no link **Close Window (Fechar Janela)**. Clique em **Yes (Sim)** se perguntar se deseja fechar a janela.
12. Redimensione o **Monitor do Chat (sala de bate papo)**. Clique em **Settings (Preferências)** para mudar suas preferências para alertas de usuários e tamanho da fonte, se desejar.

Receber um chamado (aceitar o pedido da sala)

1. Clique em OK para fechar a janela pop-up de “New Patron Session” (Sessão de Novo Usuário).
2. Clique em um usuário na lista de New (Novo)
3. Depois que a informação do novo usuário aparecer, envie uma mensagem para o mesmo.

Sessão Atual

O monitor da sala contém uma transcrição de sua sessão atual, incluindo a pergunta e o nome do usuário do formulário da sala (chat).

Ex: *Chat: Ken*

Pergunta: O que é a Califórnia?

John: Nota: Nome do usuário: Ken

John: Olá, estou lendo sua pergunta.....

Também contem informações do usuário para sua sessão atual na parte “Info”

Ex: *Pergunta: [1469662] O que é a Califórnia?*

Usuário: (kenalthom@yahoo.com)

Biblioteca do Usuário: Hertland University Library

Fila: Minha Instituição

Para ir para outra sessão ativa, selecione na parte “My Active” (Minhas ativas)

Durante um chamado (sessão)

Enviando uma mensagem

1. Digite ou copie a mensagem na caixa de mensagem.
2. Aperte a tecla **Entrar** do seu teclado ou clique em **Send**.

Enviando um Script

1. Clique na parte “Scripts”
2. Selecione um script para aparecer na caixa de prévia. (Aperte as setas Acima /Abaixo para ver os scripts.)
3. Clique no botão da seta para mover o texto para a caixa de mensagem.
4. Edite a mensagem de acordo com o necessário.
5. Aperte a tecla **Entrar** de seu teclado ou clique em **Send**.

Enviando um endereço Web.

1. Clique na parte URLs.
2. Selecione um script URL para aparecer na caixa de prévia (preview). (Aperte as setas Acima/Abaixo para ver os scripts) Ou digite ou copie um URL na caixa de prévia (preview). Ex: <http://www.oclc.org>
3. Clique no botão **Preview (Prévia)** para ver a página antes de enviar.
4. Edite o URL na caixa de prévia como necessário.
5. Clique em **Send** para enviar a página para o usuário.
6. Verifique se o usuário consegue visualizar a página.

Lembretes/ dicas

- Verifique e esclareça o pedido do usuário.
- Verifique se a necessidade do usuário foi atendida antes de terminar o chamado.
- Envie mensagens com frequência para manter os usuários engajados.
- Verifique se o usuário visualiza cada página web que você envia.
- Explique suas ações aos usuários
- Refira perguntas a outros quando apropriado:
 - Use o botão **Transfer (Transferência)** durante a sessão
 - Use os códigos de resolução Follow up (acompanhamento) ao final da sessão
 - Use o Refer To (Referir a) no QuestionPoint após a sessão

Co-browse(ver diferentes websites simultaneamente)

Inicie o co-browse

1. Clique em Cobrowse para abrir o co-browse.
2. Espere até que apareça “Cobrowse session joined by patron” (“Usuário juntou-se à sessão cobrowse”).

Ex: Chat: Sue

Bibliotecario: Sessão cobrowse criada pelo bibliotecário
100247431

Sue: Usuário juntou-se à sessão cobrowse

Nota: Co-browse ou escolta

Se você ver isso na informação do usuário	Então o co-browse do usuário está
Cobrowse: Yes	Totalmente compatível com co-browse
Cobrowse: No	Não compatível com co-browse mas você pode “escoltar” o usuário

Com escolta, o usuário não pode visualizar simultaneamente (co-browse) websites que requerem autenticação (tais como bases de dados licenciadas), enviar páginas para você, ou ver formulários que você preenche.

Enquanto você usa o co-browse

Clique neste botão	Se você desejar
“Pause Cobrowse”	Parar momentaneamente o co-browse para o usuário não ver suas ações; o botão aparece quando você inicia o co-browse se o browser do usuário é totalmente compatível com co-browse
“Start Escort” (Iniciar escolta)	Iniciar escolta para enviar páginas ao usuário automaticamente; o botão aparece quando você inicia o co-browse caso o browser do usuário não seja compatível com co-browse
“Start Cobrowse” (Iniciar cobrowse)	Reiniciar o co-browse após a pausa para que seu usuário possa ver suas ações
“Pause Escort”	Parar momentaneamente a escolta para que as páginas não sejam automaticamente enviadas ao usuário
“Send page” (Enviar página)	Enviar a página atual ao usuário, usada somente se o c-browse/escolta estiver pausado.
“Block user” (Bloquear usuário)	Prevenir que o usuário mude páginas durante o co-browse
“Unblock user” (Desbloquear usuário)	Permitir que o usuário mude páginas durante o co-browse
“Back” (Voltar)	Navegar pelas páginas já vistas (use estes botões ao invés dos do browser)
“Forward” (Avançar)	
“Refresh” (Atualizar)	Atualizar a página aberta (use este botão ao invés do browser)
“Exit” (Sair)	Finalizar o co-browse ou escolta(não finaliza a sessão)

Para enviar uma página ao usuário:

- Clique em um link da página atual
- Ou, entre ou selecione um URL nestas ferramentas e clique > para enviar.

Nota: Use as ferramentas abaixo dos botões co-browse.

URL:

 >

My Favorite URLs:

 ▼

Para focar atenção em uma parte da página:

Clique no lado direito do mouse em um link ou imagem para mostrar um triângulo vermelho na parte do bibliotecário e na janela do usuário.

Sair do co-browse

Para sair do co-browse e encerrar uma sessão no monitor do chat:

1. Clique no botão **Exit (Sair)** na parte co-browse do bibliotecário.
2. Clique em **Yes (Sim)** quando perguntar se você deseja fechar a janela (close the window).

Encerrar um chamado (sessão)

Nota: Encerre cada chamado como descrito para melhorar o desempenho do sistema

1. Saia do co-browse se você estiver usando o co-browse com o usuário
2. Verifique se as necessidades do usuário foram atendidas e confirme se necessita de acompanhamento.
3. Clique no botão **End Session (Encerrar Sessão)**.
O sistema remove a sessão da lista **My Active**, envia a transcrição ao email do usuário, e adiciona a transcrição ao QuestionPoint.
4. Selecione o código de resolução e clique em **Add (Adicionar)**.
5. Se desejar:
 - Selecione um código de descrição e clique em **Add (Adicionar)**.
(É possível adicionar até 04 códigos individualmente)
 - Adicione uma nota de bibliotecário e clique em **Send (Enviar)**.
 - Adicione uma mensagem do usuário e clique em **Send (Enviar)**.
6. Clique em **Close (Fechar)** para limpar a sessão do monitor.
O código de resolução e os códigos descritivos, notas do bibliotecário, ou mensagens do usuário são adicionados a transcrição no QuestionPoint. As mensagens do usuário também são incluídas na transcrição enviada ao usuário como parte de qualquer acompanhamento adicional.

Encerrando seu dia

1. Encerre quaisquer sessões ativas.
2. Se você estiver aguardando um substituto, clique na parte **“Librarians”**(Bibliotecários) para ver se seu substituto já se conectou.
3. Clique no link **“Logout”** (Encerrar).
4. Clique no link **“Close Window”** (Fechar Janela).
5. Retorne à janela do QuestionPoint.
6. Saia do QuestionPoint se você terminou de utilizá-lo.



Problemas

- Se seu usuário ver uma tela em branco quando estiver usando co-browse, peça ao usuário para apagar os arquivos temporários Internet no browser.
- Se o usuário não responder às suas perguntas imediatamente, espere alguns minutos antes de encerrar o chamado para dar uma chance para que ele responda. O usuário pode estar conectado ainda.
- Documente os problemas que encontrar para que possa descrevê-los quando solicitado pela equipe de suporte.
- Fique atento para mais dicas nas mensagens listserv, blogs e websites, e anúncios/notícias no My QuestionPoint.

Recursos

- **Requisitos de browser e instruções de instalação:**
http://www5.oclc.org/questionpoint/chat_setup.pdf
- **Recursos de treinamento, incluindo o Queue Selection (Seleção de Fila):**
<http://www.questionpoint.org/education/index.html>
- **Documentação:**
<http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/index.html>
- **Políticas do 24/7 Reference (Cooperativa 24 horas):** Links na area de usuários Avançados (advanced users) em <http://www.questionpoint.org/>

Suporte

- Equipe de suporte da OCLC:
Email: support@oclc.org
Telefone: 1-614-793-8682 (7:00 às 21:00, horário de Ohio- EUA , de segunda a sexta)

Comentários, sugestões

Por favor envie seus comentários sobre este material para
<http://www.surveymonkey.com/s.asp?u=685031335509>



©2006 OCLC Online Computer Library Center, Inc.
ISO 9001 Certified

Os nomes de produtos e serviços são marcas registradas e marcas de serviço das respectivas empresas.