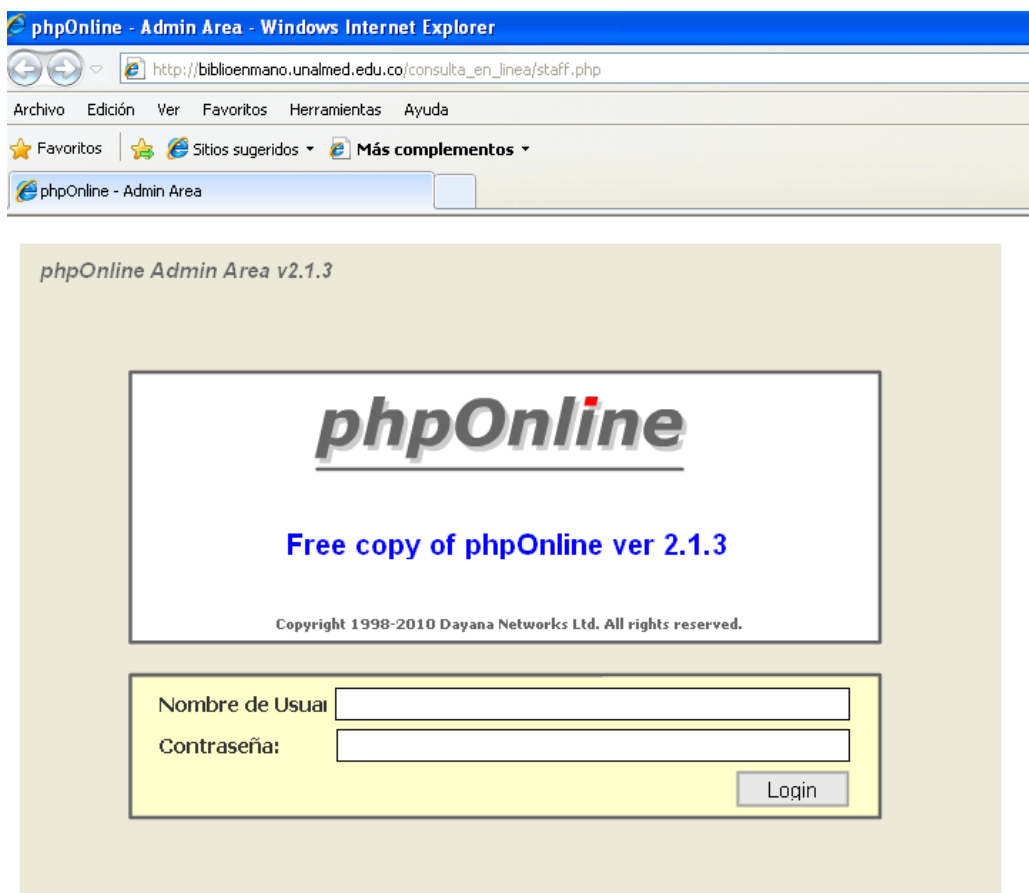


Tutorial asistencia en Línea Biblioenmano

Biblioenmano.unalmed.edu.co

Bienvenido al Tutorial: “**Biblioenmano Asistencia en Línea** ”, con este manual usted aprenderá lo necesario para poder prestar cualquier tipo de ayuda en línea a los usuario mediante un aplicativo de software.

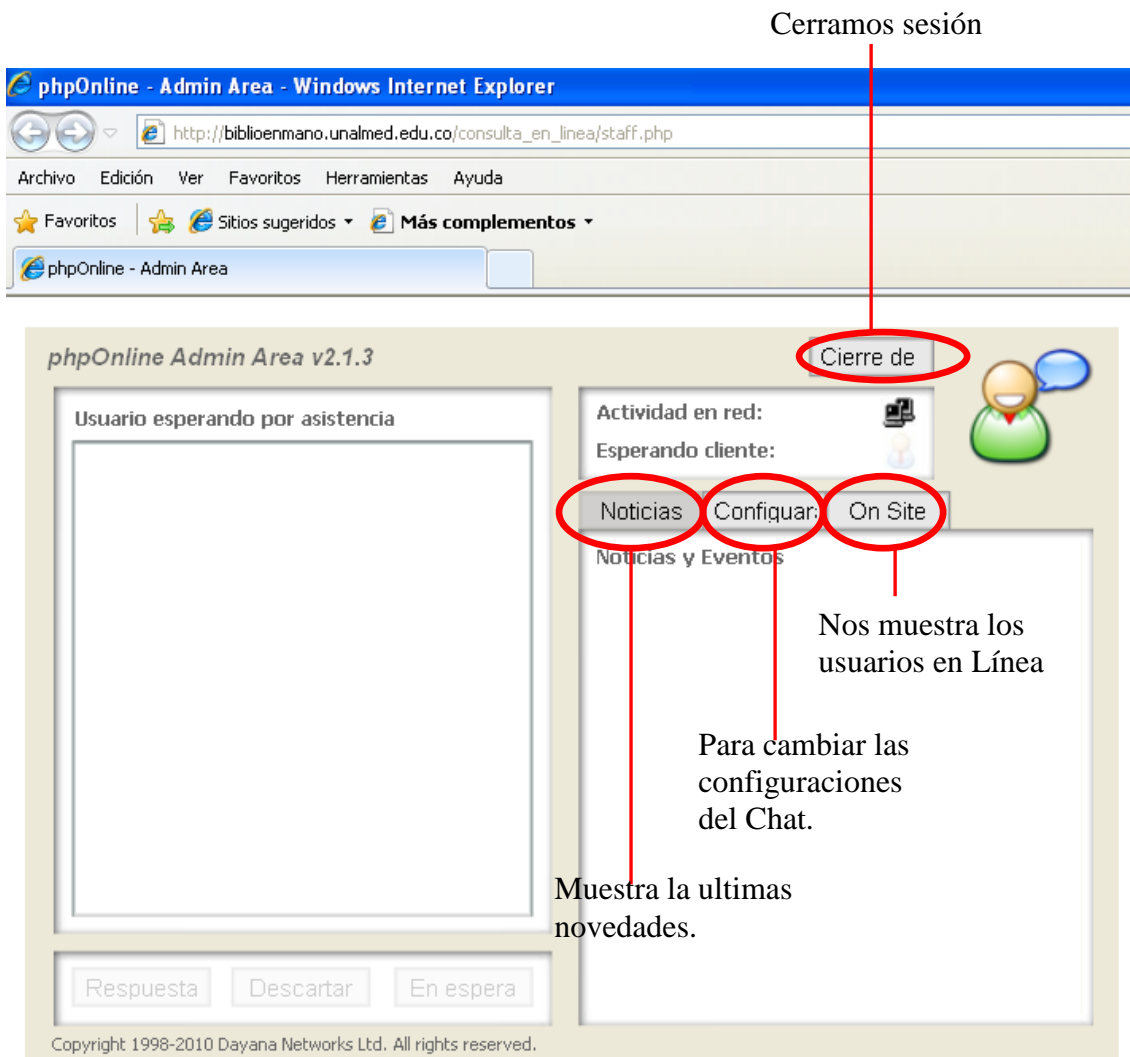
Para poder prestar asistencia en línea es necesario ingresar a la página http://biblioenmano.unalmed.edu.co/consulta_en_linea/staff.php y nos aparecerá una pantalla como la siguiente:



The image shows a screenshot of a web browser window titled "phpOnline - Admin Area - Windows Internet Explorer". The address bar displays the URL "http://biblioenmano.unalmed.edu.co/consulta_en_linea/staff.php". The browser's menu bar includes "Archivo", "Edición", "Ver", "Favoritos", "Herramientas", and "Ayuda". Below the menu bar, there are sections for "Favoritos", "Sitios sugeridos", and "Más complementos". The main content area of the browser shows the "phpOnline Admin Area v2.1.3" login page. The page has a light beige background. At the top left, it says "phpOnline Admin Area v2.1.3". In the center, there is a white box containing the "phpOnline" logo in a stylized font. Below the logo, it says "Free copy of phpOnline ver 2.1.3" in blue text. At the bottom of this box, it says "Copyright 1998-2010 Dayana Networks Ltd. All rights reserved." Below this box, there is a yellow box containing two input fields: "Nombre de Usuar" and "Contraseña:". To the right of the "Contraseña:" field is a "Login" button.

En esta pantalla debemos ingresar nuestro nombre de usuario y seguidamente nuestra contraseña correctamente, y hacemos click en el botón *Login*.

Si hemos ingresado correctamente nuestros datos, nos aparecerá una pantalla como la siguiente:

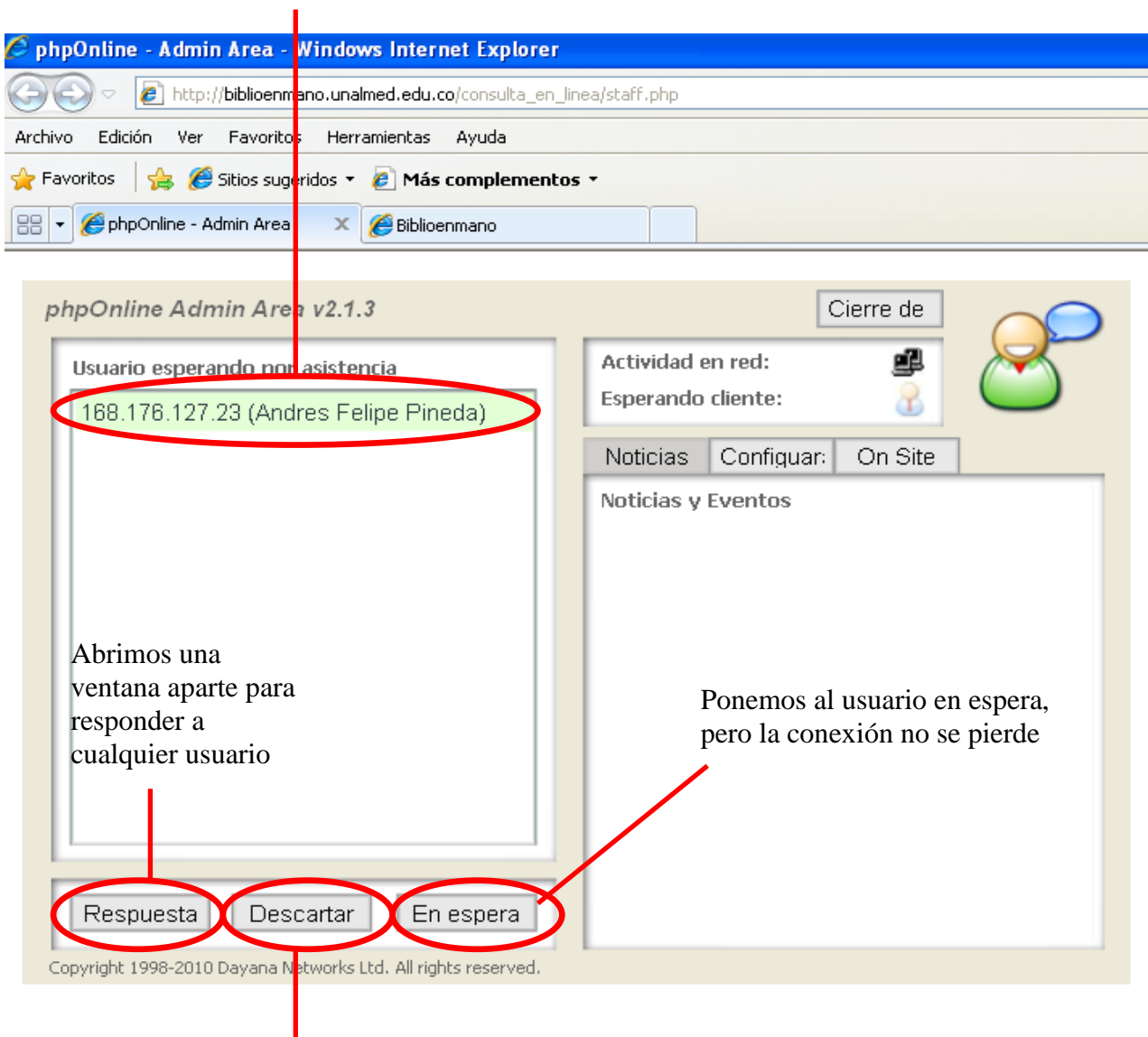


Esta es la pantalla principal del Servicio en Línea aquí podremos cambiar las configuraciones y atender a los usuarios que buscan algún tipo de ayuda en línea.

En esta pantalla usted podrá ver a todos los usuarios que se encuentren esperando por asistencia, los que se encuentran en línea, ver la noticias más relevantes, cambiar configuraciones y cerrar su sesión.

En este momento el servicio en línea está esperando por usuarios que necesiten asistencia, cuando algún usuario se conecta nos aparecerá una pantalla como esta.

Los usuarios que están esperando por asistencia



Abrimos una ventana aparte para responder a cualquier usuario

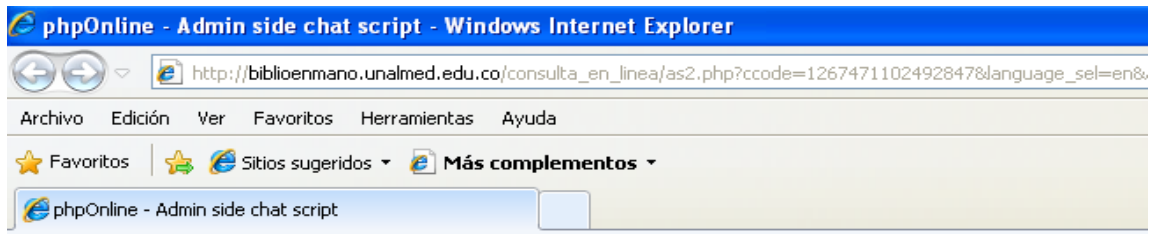
Ponemos al usuario en espera, pero la conexión no se pierde

Descartamos cualquier usuario(lo desconectamos)

Cuando un usuario se conecta el sonido de un teléfono se activa, y tenemos 20 segundos para contestarle de lo contrario la conexión se perderá, para responderle debemos hacer click en el nombre del usuario y luego hacemos click en respuesta, segudamente nos aparecerá una nueva pantalla como esta en donde le podremos responder.

Si hacemos click en *Descartar* el usuario no recibirá ningún tipo de información y su conexión desaparecerá , y si hacemos click en *En espera* el usuario se activara pero le aparecerá un mensaje notificándole que pronto le contestaran.

Cuando hacemos click en respuesta una pantalla como esta se activara.



Ponemos al cliente en espera mientras hacemos las respectivas consultas

Guardamos la conversación y la enviamos como e-mail a un destinatario (*NO DSIPONIBLE*)

En esta pantalla es donde podemos interactuar con el usuario y responderle a las preguntas necesarias.

Cuando hacemos click en *Poner clientes en espera* al usuario le aparecerá una ventana informándole que debe esperar mientras le hacen la respectiva consulta, cuando deseamos ya responderle hacemos click en el botón *Recuperar Clientes* que aparecerá después de hacer click en *Poner clientes en espera*, y al usuario le aparecerá un mensaje notificándole que la asistencia esta nuevamente disponible.

Para finalizar una conversación hacemos click en el botón *Fin de Conversación* Y seguidamente cerramos la ventana de nuestro navegador. Luego retornaremos a nuestra ventana principal donde podremos encontrar a otros usuarios para ayudarlos.