



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA



# Un **chat** de comunicación con el usuario integrado en **Primo**

# 1.

## Antecedentes

Qué servicios ofrecemos  
para la atención en  
Polibuscador

# Servicios que ya disponemos

## **La biblioteca**

### **Responde**

Servicio de información sobre los recursos de la biblioteca a través de un formulario web.

## **Información telefónica y redes sociales**

Atención telefónica a los usuarios

## **Mostradores**

Servicio presencial de información y referencia

# 2.

**¿QUE NUEVO  
SERVICIO?**

Chat de  
atención al  
usuario



# Chat de atención

Un chat de atención al usuario,  
incorporado en PRIMO.

# 3.

## ¿Por qué?

Mejorar la  
resolución de  
dudas o  
incidencias del  
usuario



**4.**

**¿QUIEN  
atenderá?**



## En el periodo de lanzamiento

### 8 operadores

Organizados de modo que siempre haya dos operadores conectados al chat durante dos horas de su jornada laboral.

### 2 administradores

Que sirven de apoyo y de monitorización.

# Objetivo a largo plazo

Todo el personal  
encargado de  
atención al usuario

# 5.

## ¿CUANDO?

En qué horario  
estará  
disponible el  
servicio

Horario reducido en  
pruebas de lunes a  
viernes de 10h a 18h.

Esperamos pronto  
ampliar a fin de semana.



El servicio se inició en pruebas a mediados de abril de este año.

Coincidiendo con la actualización de versión de Primo.



**6.**

**Infraestructura  
técnica**



OPEN  
SOURCE

FÁCIL  
INSTALACIÓN

FAC  
INTEGRACION



## Proceso que seguimos.

### **Instalar VIRTUALBOX**

Para alojar la máquina virtual

### **Bitnami**

Descargamos de Bitnami los productos que nos interesaban para probar.

### **Elegimos el producto**

En nuestro caso elegimos live helper chat ,

### **Descargamos la VM**

Descargamos en virtualbox, la máquina lista para usar y probar en nuestro virtualbox

### **Cambiamos contraseñas de acceso**

Revisamos contraseñas, seguridad,

### **Mandamos la Máquina virtual**

A los servicios centrales, para que nos alojen la máquina .



**El  
proceso  
fue  
rapido y  
facil**

DESCARGAMOS  
MÁQUINA VIRTUAL  
LIVE HELPER CHAT  
BITNAMI



PROBAMOS Y CONFIGURAMOS EL  
SERVICIO



INTEGRAMOS EL SERVICIO CON PRIMO



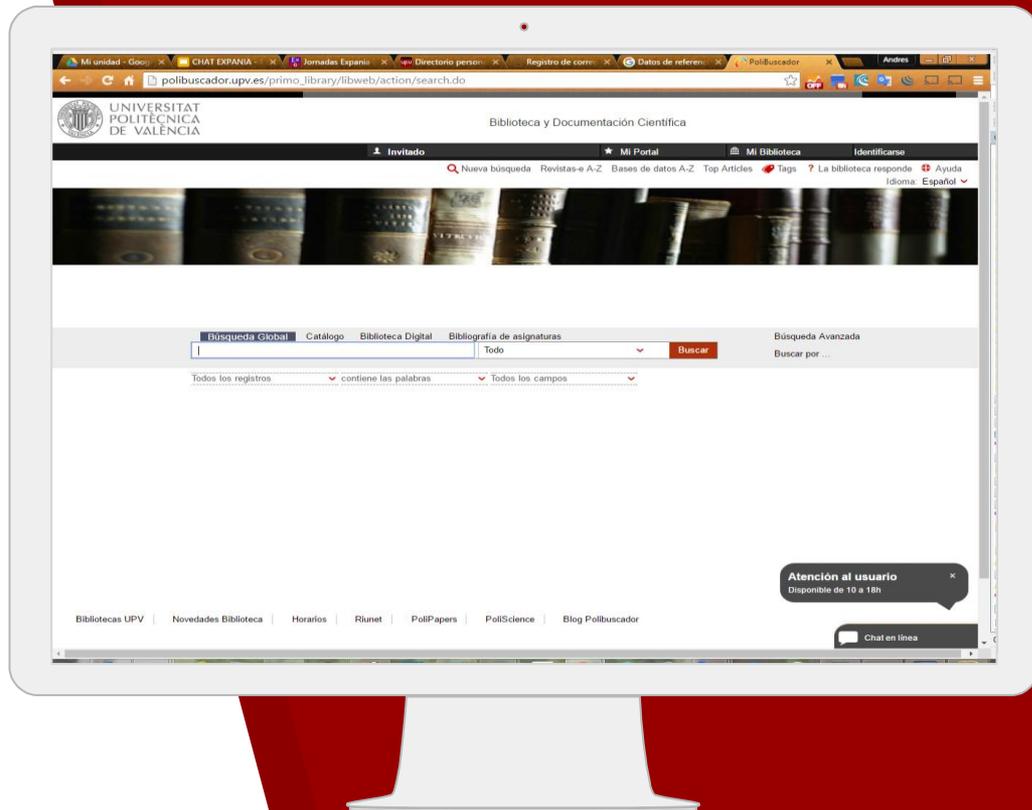
Alojamos el servicio en el servidor  
definitivo de máquinas virtuales

**8.**

**Resultado final**

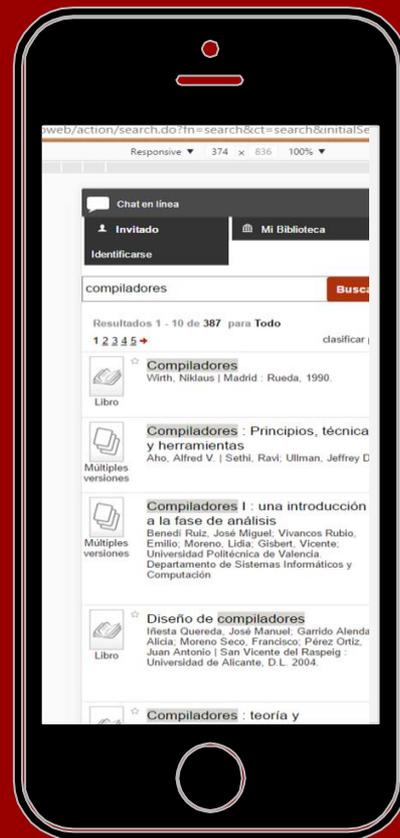


# DESKTOP





# IPHONE





# 10.

## Conclusiones

# 60 Usuarios

Usuarios atendidos

# 1263 mensajes

# 20%



De felicitaciones (Pulgares arriba)



## Conclusiones

El programa funciona muy bien para atender a los usuarios y me parece que está todo pensado,

Aunque es un poco complicado de parametrizar porque las diferentes opciones están muy mezcladas y la traducción no está muy “fina”



# Gracias!

Podeis contactar conmigo en [andres.lloret@upv.es](mailto:andres.lloret@upv.es)