



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.



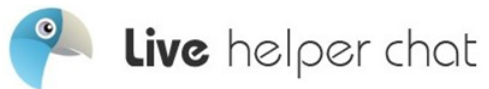
El servicio se inició en pruebas a mediados de abril de este año.

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



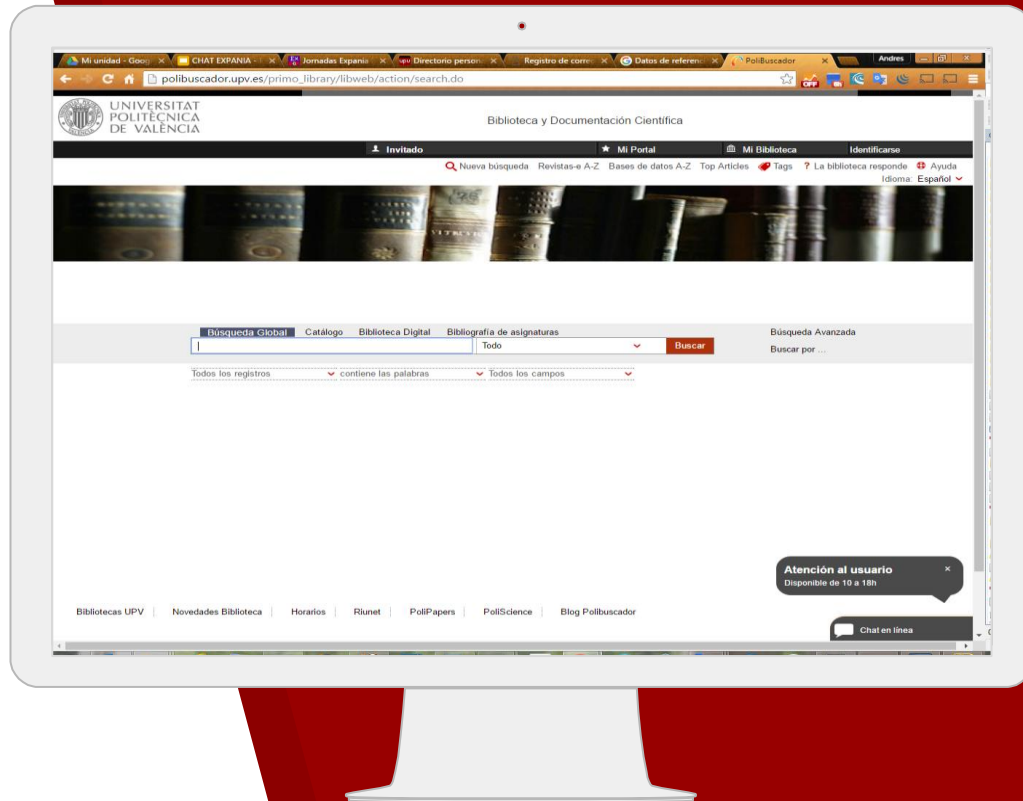
Alojamos el servicio en el servidor
definitivo de máquinas virtuales

8.

Resultado final

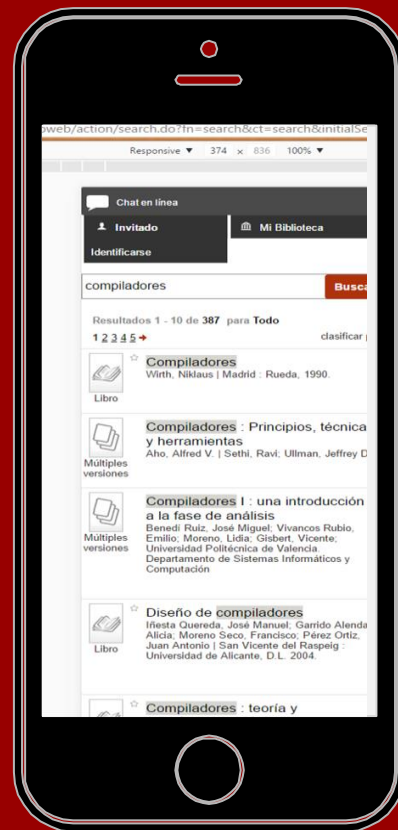


DESKTOP





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