

Instructivo para la atención a través del chat institucional

Manuel Alejandro Triana

Bogotá, Mayo de 2015



Paso 1. Ingrese a la aplicación

chatvisae.unad.edu.co/operator

Mibew Messenger

Usuario:

Contraseña:

☐ Recordar

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)


English
Español
Lietuvių
Norsk bokmål

Mibew Messenger 1.6.8 | (c) 2011-2013 mibew.org

Digite la URL proporcionada por la VISA E para el acceso a la aplicación del chat

Paso 1. Ingrese a la aplicación

← → ↻ chatvisae.unad.edu.co/operator

 **Mibew Messenger** Usuario: >>

Mibew Messenger es una aplicación open-source para el soporte en tiempo real.


Usuario

Por favor ingresa tu nombre de usuario y contraseña para acceder a las herramientas de administración, ver tus Estudiantes y buscar en el historial.

selecciona tu idioma

English
Español
Lietuvių
Norsk bokmål

Usuario:
Contraseña:
☐ Recordar

 Entrar [¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Aplicaciones

Mibew Messenger 1.6.8 | (c) 2011-2013 mibew.org

Digite sus credenciales de acceso

Paso 2. Explore la aplicación

chatvisae.unad.edu.co/operator/index.php

Administración

Identificación del auditor

Tu eres MANUEL TRIANA

Acceso al listado de conversaciones

Cerrar la aplicación

Mibew Messenger 1.6.8 | (c) 2011-2013 mibew.org

Paso 2. Explore la aplicación

← → ↻ chatvisae.unad.edu.co/operator/users.php ☆ ☰

Lista de Estudiantes en espera

Tu eres MANUEL TRIANA

Esta página presenta la lista de Estudiantes en espera.
Para responder a los Estudiantes hacer clic en su nombre en la lista.

Nombre	Dirección del Estudiante	Estado	Operador	Tiempo total	Tiempo de espera	Misc
Lista de Estudiante en espera vacía						
Selecciona el estado de "Ausente"						
						Up to date MANUEL TRIANA

Esta página presenta la lista de Estudiantes en espera

Mibew Messenger 1.6.8 | (c) 2011-2013 mibew.org

inicio

- Inicio
- Estudiantes (sin menú)
- Histórico de conversación

administración

- Posibles mensajes
- Código del Botón
- Agentes
- Grupos
- Estadísticas
- Configuraciones
- Región
- Actualizaciones
- Notifications
- Perfil

otro

- Salir

Paso 3. Atención

← → ↻ chatvisae.unad.edu.co/operator/users.php ☆ ☰

Lista de Estudiantes en espera

Tu eres MANUEL TRIANA

Esta página presenta la lista de Estudiantes en espera.
Para responder a los Estudiantes hacer clic en su nombre en la lista.

Nombre	Dirección del Estudiante	Estado	Operador	Tiempo total	Tiempo de espera	Misc
Estudiante	172.17.10.95	En espera	– (BOGOTA CRA.30)JOSE ACEVEDO Y GÓMEZ –	1:05	1:04	Firefox 33.0

Selecciona el estado de "Ausente"

Up to date

MANUEL TRIANA

inicio

- Inicio
- Estudiantes (sin menú)
- Histórico de conversación

administración

- Posibles mensajes
- Código del Botón
- Agentes
- Grupos
- Estadísticas
- Configuraciones
- Región
- Actualizaciones
- Notifications
- Perfil

otro

- Salir

Mibew Messenger 1.6.8 | (c) 2011-2013 mibew.org

Paso 3. Atención

chatvisae.unad.edu.co/operator/agent.php?thread=10&token=5396228&level=ajaxed



Asignar tema de conversación

Cerrar conversación

Esta conversando con: **Educador**



Historio

07:44:18 Gracias por ponerse en contacto con nosotros. Uno de nuestros profesionales estara con usted en breve...
07:44:18 Correo Electrónico: correodeprueba@gmail.com
07:46:11 Operador MANUEL TRIANA Entrando a la conversación

Espacio donde aparecerá la conversación

Mensaje

Espacio donde el auditor diligenciará el mensaje

Elige respuesta...

Listado de mensajes predeterminados

Enviar (Enter)

Compartir un archivo: (Máx: 2Mb) (pdf, zip, rar, jpg)

Seleccionar archivo

No se eligió archivo

Enviar

Archivos compartidos: (0/3)

Opción para compartir archivos



Observaciones:

- Asignación del tema de la conversación
 - El aplicativo no permite cerrar la conversación sin haber asignado el tema; es importante revisar en el listado, la opción que más se ajuste.
- Atención en centros con más de un auditor
 - En los Centros donde atienden el chat más de un auditor, las conversaciones el sistema no las asigna automáticamente, por lo que es necesario estar atentos y tomar un número de sesiones equitativas o según lo hayan acordado.

Observaciones:

- Horarios de atención
 - La programación en los horarios de atención se estipula según lineamientos desde la Sede Nacional. Tener en cuenta que si el auditor no se conecta a tiempo, el sistema estará inhabilitado, perjudicando el acceso de los estudiantes a esta herramienta.
 - De igual manera, si el horario de atención ha terminado, y el auditor no se desconecta de la aplicación como debe ser, la sala seguirá abierta y permitirá el ingreso de Estudiantes, generando sesiones sin atender.

Observaciones:

- Dudas e inquietudes
 - Cualquier inquietud o novedad en el manejo de la aplicación puede ser reportada a los correos manuel.triana@unad.edu.co, andres.mendez@unad.edu.co.

GRACIAS POR SU ATENCIÓN