

Diretrizes gerais de atendimento no Chat BU

O chat para atendimento online da BU aparece na parte superior direita do portal da BU. Este é o local onde o usuário da BU irá acessar o chat para se comunicar.



UFSC Biblioteca Universitária

Buscar no portal



Área Restrita Administradores do Site



Início

Consulte o acervo



Consulte Busca Renove Normalização CAPES Portal Repositório Bases de Dados Atendimento

Chat

Suporte
OFFLINE

DEIXE SUA MENSAGEM



Atendimento online – segunda à sexta, 08:00-19:00

[Access our English website here](#)





1

Quando o status do chat está offline (não tem nenhum atendente conectado) o usuário será levado a uma página para preencher um formulário e enviar uma mensagem que pode ser respondida depois

2

O servidor deverá acessar o e-mail chat.bu@contato.ufsc.br para responder os e-mails que foram enviados nesse tempo de chat offline. Todos os servidores da escala tem acesso ao e-mail usando seu idufsc.

3

Sempre que possível, monitore este e-mail conforme horário de escala de atendimento



4

Para acessar a interface do atendente, você deve acessar o endereço <https://gssapps.ebscohost.com/chat/prod/operator> e inserir as informações de usuário/senha. Estas informações de acesso deverão ser solicitadas para a TECDI, via Portal de Atendimento Institucional.

5

Para facilitar e agilizar o atendimento, deixe salvo estes dados no navegador da Internet do seu PC.

6

Para que apareça como "suporte online" na página da BU, é necessário que alguém esteja efetivamente logado nesse sistema com a interface de atendimento aberta. Verifique na tela principal do sistema se você está online (ver na imagem abaixo a área circulada).

- PARA VER QUEM ESTÁ SENDO ATENDIDO OU ESPERANDO PARA SER ATENDIDO, CLIQUE EM "VISITANTES".
- PARA VER O HISTÓRICO DE CHATS OU DE MENSAGENS OFFLINE ENVIADAS PELOS USUÁRIOS, É SÓ CLICAR EM "HISTÓRICO DOS CHATS".

The screenshot displays a user interface with a notification bar at the top and a grid of menu items below. The notification bar is highlighted with a red circle and contains the text "Você está Offline. [Conecte..](#)". The grid consists of six items arranged in two rows and three columns:

- Visitantes**: Represented by a speech bubble icon. Below the icon is the text "Você pode encontrar visitantes em espera." A red arrow points to the icon.
- Histórico dos chats**: Represented by a clock icon. Below the icon is the text "Procurar histórico de conversa." A red arrow points to the icon.
- Visitantes bloqueados**: Represented by an icon of a computer with a red 'X' over it. Below the icon is the text "Aqui você pode se defender de visitantes mal-intencionados."
- Perfil**: Represented by a card icon.
- Idioma**: Represented by a flag icon.
- Sobre**: Represented by an information icon.



7

Enquanto não houver atendimento, você pode abrir outras abas do navegador e continuar trabalhando em suas demais atividades. Isso não impede ou deixa o sistema offline.



8

É importante lembrar que toda vez que um usuário entrar no chat, o sistema avisa o atendente com um alerta sonoro. Mesmo assim, é aconselhável verificar se há usuários esperando por atendimento



9

Para iniciar o atendimento, clique sobre o botão “ok”, e em seguida sobre a imagem amarela (“triângulo sonoro”). Automaticamente o sistema abrirá a janela de atendimento.

- PARA INICIAR O ATENDIMENTO, CLIQUE SOBRE O BOTÃO “OK”, E EM SEGUIDA SOBRE A IMAGEM AMARELA (“TRIÂNGULO SONORO”). AUTOMATICAMENTE O SISTEMA ABRIRÁ A JANELA DE ATENDIMENTO.



Lista de visitantes em espera

Bem Vindo Chat BU

Esta página contém a lista de visitante em espera.
Para responder ao visitante, clique em seu nome na lista.

[Ocultar o Menu](#)

opções

Principal

-> Visitantes (Ocultar Menu)

Histórico dos chats

Visitantes bloqueados

outros

Sobre

Sair

Nome	Ações	Endereço do usuário	Estado	Operador	Tempo total	Tempo de espera	Misc
<u>Visitante</u>	 	<u>150.162.103.182</u>	Na fila de espera			0:30	Chrome 84.0.4147
Definir status "Ausente"							Up to date

Um novo visitante está aguardando resposta.

OK

AO INICIAR O ATENDIMENTO, UTILIZE AS MENSAGENS AUTOMÁTICAS DE CORTESIA DISPONIBILIZADAS NO CHAT.

- **EX: BOM DIA, BOA TARDE ETC.**
- **TAMBÉM HÁ OUTRAS MENSAGENS AUTOMÁTICAS DISPONÍVEIS NO SISTEMA (CANTO INFERIOR ESQUERDO) QUE PODEM SER UTILIZADAS NO ANDAMENTO DO ATENDIMENTO, CONFORME IMAGEM A SEGUIR.**
- **EXEMPLO: DÚVIDAS CERTIDÃO, DÚVIDAS TESES, ENTRE OUTRAS, QUE ORIENTAM O USUÁRIO A ENTRAR EM CONTATO COM O SETOR RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO**

Library Live Support - Google Chrome

Não seguro | gssapps.ebscohost.com/chat/prod/operator/chat/10199/12078885

UFSC

09:25:59 Obrigado por nos contatar. Aguarde...

09:26:39 **Visitante:** bom dia, gostaria de saber como faço o pagamento de multas que tenho em aberto, para o envio o comprovante para ter a negativa

09:26:45 O operador Chat BU entrou no chat

Escolha a resposta...

- Encerrar Atendimento.
- Obrigado
- Boa Tarde
- Bom dia
- Dúvidas Certidão
- Dúvidas Teses
- Dúvidas Bases de Dados

Escolha a resposta...

Enviar (Enter)

Desenvolvido por: mibew.org

10

Algumas dúvidas corriqueiras podem ser atendidas sem ter a necessidade de repassar contato de servidor ou setor, como por exemplo, como efetuar o pagamento de multas, etc

- Por isso, explore a Faq da BU para responder a dúvida do usuário, ou encaminhe o link específico com o procedimento, ser for o caso: <http://portal.bu.ufsc.br/faq/>

11

A Faq da BU foi atualizada para este período de atendimento remoto, e está disponível a categoria Faq X Quarentena: <https://atendimento.ufsc.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQExplorer;CategoryID=134>

12

Outra dúvida comum nos atendimentos chat é sobre a conexão VPN. A Setic já disponibiliza instruções de configuração da conexão.

- Se for o caso, repasse este link ao usuário <https://servicosti.sistemas.ufsc.br/publico/detalhes.xhtml?servico=112>

13

Utilize a lista de contatos dos setores e serviços da BU para direcionar o usuário ao serviço específico:

- <https://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/equipeproducao/equipe/>
- Mantenha esta página em uma aba do seu navegador, ao lado da aba de atendimento do chat, para facilitar e agilizar o atendimento

14

Caso o usuário expresse urgência no atendimento, ou perceba que a dúvida pode ser respondida de imediato, entre em contato com algum colega, servidor responsável pelo serviço, através do rocket.chat.

15

Ao sanar a dúvida do usuário ou direcioná-lo ao canal de atendimento específico, pergunte se há mais alguma questão que possa ser tratada via chat (se precisa de mais ajuda em algo).

- GERALMENTE ALGUNS USUÁRIOS NÃO RESPONDEM DE IMEDIATO. AGUARDE 10 MINUTOS E ENCERRE O ATENDIMENTO COM A MENSAGEM AUTOMÁTICA DISPONIBILIZADA NO SISTEMA “ENCERRAR ATENDIMENTO”.

Library Live Support - Google Chrome

Não seguro | gssapps.ebscohost.com/chat/prod/operator/chat/10199/12078885

UFSC

09:26:39 **Visitante:** bom dia, gosttaria de saber como faço o pagamento de multas que tenho em aberto, para onde envio o comprovante para ter a negativa

09:26:45 O operador Chat BU entrou no chat

09:27:34 **Chat BU:** Bom dia,

09:27:58 **Chat BU:** vou te passar o tutorial de como fazer a transferência

09:28:31 **Chat BU:** <https://atendimento.ufsc.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=219;ZoomBackLink=QWN0aW9uPVB1YmxpY0ZBUUV4cGxvcmVvO0NhVGVnb3J3SUQ>

09:28:54 **Chat BU:** você pode enviar o comprovante para este email : ddi.bu@contato.ufsc.br

09:29:26 **Visitante:** certo, ja vou realizar agora

09:29:30 **Visitante:** obrigada

Escolha a resposta...

Encerrar Atendimento.

Obrigado

Boa Tarde

Bom dia

Dúvidas Certidão

Dúvidas Teses

Dúvidas Bases de Dados

Escolha a resposta...

Enviar (Enter)

Desenvolvido por: mibew.org

Mibew Messen

- CLIQUE SOBRE O BOTÃO “FECHAR CHAT” PARA FINALIZAR O ATENDIMENTO.

Library Live Support - Google Chrome

Não seguro | gssapps.ebscohost.com/chat/prod/operator/chat/10199/12078885

UFSC

09:28:54 **Chat BU:** você pode enviar o comprovante para este email : ddi.bu@contato.ufsc.br

09:29:26 **Visitante:** certo, ja vou realizar agora

09:29:30 **Visitante:** obrigada

09:30:32 **Chat BU:** A BU agradece o seu contato.

Avalie nosso atendimento para que possamos continuar aprimorando nossos serviços.

Acesse:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScoFijNCgc_JOzOq1Ffc8N7y2yek6tR1xFx9q4rf1Lf9iRAUg/viewform

O Chat está sendo encerrado. Caso haja alguma outra dúvida, favor entrar em contato novamente.

Escolha a resposta... ▼

Enviar (Enter)

Desenvolvido por: mibew.org

Mibew Messe

- O sistema permite atender mais de um usuário ao mesmo tempo sem que haja problema ou interferência alguma nos atendimentos. Permite também que dois servidores acessem o sistema, e atendam simultaneamente. Isso pode acontecer no horário de troca das escalas de atendimento
- Para ver o histórico de chats e mensagens, clique no botão "Procurar" para recuperar as mensagens. É possível filtrar pelo nome do visitante e por outros filtros na caixa de seleção "Search" ao lado do botão "Procurar":



Histórico dos chats

Procurar por históricos de chat de um determinado visitante ou uma frase específica.

Nome de visitante ou mensagem a ser procurado:

Search:



Procurar

Search in system messages

Nome	Endereço do usuário	Operador	Mensagens do visitante	Tempo no chat
------	---------------------	----------	------------------------	---------------

Encontrado 0 elemento(s)



Se durante o atendimento perceber algum problema técnico no chat, entre em contato com a TECDI explicando o ocorrido: tecdi.bu@contato.ufsc.br