

Connexion (Ouverture du Moniteur de CHAT)

(Voir **Ressources** plus bas pour des informations sur la configuration initiale du navigateur.)

- 1 Effacez les fichiers Internet temporaires de la mémoire cache de votre navigateur.
Dans IE : Outils > Options Internet > Général > Supprimer les fichiers (et Supprimer tout le contenu hors connexion) > OK > OK
- 2 Allez à <http://www.questionpoint.org/>
- 3 Cliquez sur **Librarian Logon** (dans le haut de la page). La page de connexion à QuestionPoint apparaît. Choisissez le français puis cliquez sur **OK** pour obtenir l'interface en français.
Conseil - Ajoutez l'adresse dans vos Favoris pour éviter de répéter les étapes 2 et 3.
- 4 Inscrivez votre **Code d'autorisation pour QuestionPoint** (Numéro d'utilisateur).
- 5 Inscrivez votre **Mot de passe pour QuestionPoint**.
Note - Vous devez respecter les lettres majuscules et minuscules.
- 6 Cliquez sur le bouton **Connexion** pour ouvrir l'écran Mon QuestionPoint.
- 7 Si vous le désirez, cliquez sur **Outil de surveillance du CHAT** dans les Liens rapides pour voir le statut de vos files d'attente. Cliquez sur Accueil lorsque vous avez terminé.
- 8 Cliquez sur **Ouvrir le CHAT** dans la section Liens rapides pour ouvrir le Moniteur pour la surveillance du CHAT. Votre file d'attente principale est automatiquement sélectionnée.
Note – Vous devez vous déconnecter pour bien fermer votre session de surveillance du CHAT.
- 9 Vous pouvez agrandir ou minimiser votre Moniteur de CHAT QuestionPoint au besoin tout au long de votre session.
- 10 Dans les files d'attente de QuestionPoint, sélectionnez les files d'attente que vous surveillerez puis cliquez sur **Soumettre**. (Pour plus d'informations, voir **Ressources** plus bas.)
- 11 Cliquez sur le lien **Fermer la fenêtre**. Cliquez sur **Oui** si une fenêtre contenant un message vous demandant si vous voulez fermer la fenêtre apparaît.
- 12 Redimensionnez le Moniteur de CHAT. Cliquez sur **Paramètres** pour choisir vos préférences pour les avis de nouvelles demandes de CHAT et pour la taille des caractères pour vos sessions de CHAT.

Répondre à une demande

- 1 Cliquez sur **OK** pour fermer la nouvelle fenêtre indiquant qu'il y a « Une nouvelle demande de CHAT. »
- 2 Cliquez sur le nom d'un utilisateur dans la liste sous l'onglet des **Nouvelles sessions**.

Nouvelles (2)		Mes sessions (0)	Toutes (0)	Bibliothécaires (1)
Utilisateur	Heure	File d'attente	Question	
Anne	14:29:54	Mon établissement	[Test] Qu'est-ce que l'al	
Henri	14:31:06	Mon établissement	[Test] Pierre philosophe	

- 3 Attendez que les informations sur le nouvel utilisateur soient chargées, puis envoyez-lui un script ou un message.

Session active

Le Moniteur de CHAT contient la transcription de votre session de CHAT active, incluant la question et le nom de l'écran de l'utilisateur provenant du formulaire de demande de CHAT.

CHAT: Anne
Question: [Test] Transcription de la session de CHAT: Avec quoi est fait l'aspartame?
Bibliothécaire: Note: Nom de l'écran de l'utilisateur: Anne

Il contient également des informations sur l'utilisateur actuel.

Informations	Scripts	Liens URL	Notes
<p>Question: [1504932] [Test] Avec quoi est fait l'aspartame? Utilisateur: Anne (anne@yahoo.com) Bibliothèque de l'utilisateur: Heartland Memorial Library - Dublin Branch File d'attente: Mon établissement Adresse IP: 132.174.197.73 Provenance: http://linuxqa2.dev.oclc.org:9567/crs/servlet/org.oclc.ask.PatronChatForm</p>			

Pour aller à une autre session active, sélectionnez cette session sous l'onglet « **Mes sessions** ».

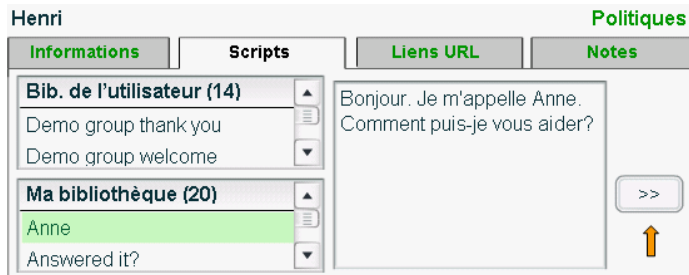
Durant une session de CHAT

Envoyer un message

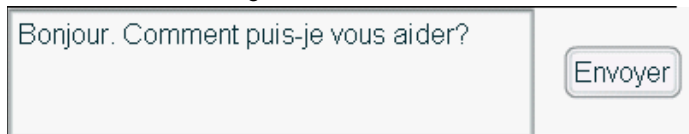
- 1 Inscrivez ou collez le message dans la boîte de message.
- 2 Appuyez sur la touche **Entrée** de votre clavier ou cliquez sur **Envoyer**.

Envoyer un script

- 1 Cliquez sur l'onglet **Scripts**.
- 2 Sélectionnez un script afin de voir le texte de ce script dans la boîte d'aperçu.
(Cliquez sur les flèches vers le haut ou le bas de votre clavier pour passer d'un script à l'autre.)
- 3 Cliquez sur le bouton **>>** pour mettre ce texte dans la boîte de message.



- 4 Modifiez le message au besoin.



- 5 Appuyez sur la touche **Entrée** de votre clavier ou cliquez sur **Envoyer**.

Pousser (envoyer) une page Web

- 1 Cliquez sur l'onglet **URL**.
- 2 Sélectionnez un lien URL afin de voir l'adresse dans la boîte d'aperçu.
(Cliquez sur les flèches vers le haut ou le bas de votre clavier pour passer d'un URL à l'autre.)
Ou, inscrivez ou collez un URL dans la boîte d'aperçu.



- 3 Cliquez sur le bouton **Aperçu** pour voir la page avant de l'envoyer.
- 4 Modifier l'URL dans la boîte d'aperçu si nécessaire.
- 5 Cliquez sur le bouton **Envoyer** pour envoyer la page à l'utilisateur.
- 6 Assurez-vous que l'utilisateur voit la page.

Conseils et rappels

- Vérifiez et clarifiez la demande de l'utilisateur.
- Assurez-vous que vous avez répondu à toutes les questions de l'utilisateur avant de fermer votre session de CHAT avec celui-ci.
- Envoyez souvent des messages à l'utilisateur pour qu'il reste en communication.
- Assurez-vous que l'utilisateur voit toutes les pages que vous lui envoyez.
- Expliquez ce que vous faites à l'utilisateur.
- Pour acheminer une question à un autre bibliothécaire :
 - Utiliser le bouton Acheminer durant la session.
 - Utilisez les codes de résolution à la fin de la session.
 - Consulter plus tard la session acheminée dans le module **Service de référence** de QuestionPoint sous : Questions > Acheminées.

Co-navigation

Pour entreprendre la co-navigation

- 1 Cliquez sur le bouton **Co-navigation** pour ouvrir la console de co-navigation.
- 2 Attendez que le message « L'utilisateur s'est joint à la session de co-navigation » soit présenté.

Anne: Session de co-navigation créée par le bibliothécaire 111195

Victor Hugo: L'utilisateur s'est joint à la session de co-navigation.

Co-navigation ou accompagnement

Lorsque vous commencez la co-navigation :


Si vous voyez ceci dans les informations sur l'utilisateur :	Ça signifie que le navigateur de l'utilisateur est :
Co-navigation: oui	Entièrement compatible avec la co-navigation.
Co-navigation: non	N'est pas entièrement compatible avec la co-navigateur mais vous pouvez l'accompagner.

Avec la fonctionnalité « Accompagner », l'utilisateur ne peut pas co-naviguer dans des bases de données qui demandent une authentification (comme les bases de données sous licence), vous envoyer des pages ou voir des formulaires que vous remplissez.


Lors de la co-navigation


Cliquez sur ce bouton :	Si vous voulez :
« Interrompre co-navigation »	Interrompre la co-navigation afin que l'utilisateur ne voit pas ce que vous faites. Ce bouton apparaît lorsque vous commencez la co-navigation si le navigateur de l'utilisateur est entièrement compatible avec celle-ci.
« Escorter »	Mettre en marche la fonction Escorte pour envoyer des pages automatiquement à l'utilisateur. Ce bouton apparaît lorsque vous commencez la co-navigation si le navigateur de l'utilisateur n'est pas entièrement compatible avec celle-ci.
« Reprendre co-navigation »	Reprendre la co-navigation afin que l'utilisateur voit ce que vous faites.
« Interrompre accompagnement »	Interruption de l'accompagnement momentanée (pause) afin que les pages ne soient pas automatiquement envoyées à l'utilisateur.
« Envoyer page »	Envoie la page actuelle à l'utilisateur : utiliser uniquement lors de l'interruption momentanée (pause) de la co-navigation ou de l'escorte.
« Bloquer utilisateur »	Empêche l'utilisateur de changer de pages durant la co-navigation.
« Débloquer utilisateur »	Permet à l'utilisateur de changer de pages durant la co-navigation.
« Précédente », « Suivante »	Permet d'aller aux pages affichées précédemment (utilisez au lieu du bouton du navigateur).
« Rafraîchir »	Rafraîchit la page active (utilisez au lieu du bouton du navigateur).
« Fermer »	Ferme la co-navigation ou l'escorte (ne ferme pas la session de CHAT).

Pour envoyer une page à l'utilisateur :

- Cliquez sur un lien dans la page active.
- Ou inscrivez ou sélectionnez un URL dans l'un des outils suivants et cliquez sur  pour l'envoyer.

Note - Ces outils sont situés sous les boutons de co-navigation.

URL: 

Mes URL favoris: 

Pour mettre l'accent sur une partie de la page :

Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur un lien à code fixe ou une image afin d'afficher un pointeur en forme de triangle rouge dans la console du bibliothécaire et la fenêtre de CHAT de l'utilisateur.

Fermer la co-navigation

Pour terminer la co-navigation et terminer la session dans le Moniteur de CHAT :

- 1 Cliquez sur le bouton **Fermer** dans la console de co-navigation du bibliothécaire.
- 2 Cliquez sur **Oui** lorsqu'un message vous demande si vous voulez fermer la fenêtre.

Fermer une session de CHAT

Note – Fermer chaque session de CHAT individuelle comme décrit ci-dessous afin de maintenir la performance optimale du système.

- 1 Fermez la co-navigation avec un utilisateur s'il y a lieu.
- 2 Assurez-vous que vous avez répondu à toutes les questions de l'utilisateur et confirmez qu'il y aura un suivi s'il y a lieu.
- 3 Cliquez sur le bouton **Fermer session**.
Le système efface la session de votre liste de sessions actives (onglet Mes sessions), envoie du CHAT à l'adresse électronique de l'utilisateur, et ajoute la transcription dans QuestionPoint.
- 4 Sélectionnez un code de résolution et cliquez sur **Ajouter**.
- 5 Si vous le désirez :
 - Sélectionnez un code de description et cliquez sur **Ajouter**. (Vous pouvez ajouter jusqu'à quatre codes de description différents.)
 - Ajoutez une note du bibliothécaire et cliquez sur **Envoyer**.
 - Ajoutez un message pour l'utilisateur et cliquez sur **Envoyer**.
- 6 Cliquez sur **Fermer** pour effacer la session dans le Moniteur de CHAT.

Le code de résolution et les codes de description, note du bibliothécaire ou message à l'utilisateur sont ajoutés à la transcription du CHAT dans QuestionPoint. Les messages de l'utilisateur sont également inclus dans la transcription envoyée à celui-ci en tant que tout suivi additionnel.

Fermer la surveillance du CHAT

- 1 Fermez toutes les sessions de CHAT actives.
- 2 Si un autre bibliothécaire doit vous remplacer, cliquez sur l'onglet **Bibliothécaires** pour voir si la personne qui doit vous remplacer est connectée.
- 3 Cliquez sur le lien **Fermer** dans le coin supérieur droit de l'écran.
- 4 Cliquez sur le lien **Fermer la fenêtre**.
- 5 Retournez à l'écran de QuestionPoint.
- 6 Sortez de QuestionPoint si vous avez fini de l'utiliser.

Résolution de problèmes

- Si un utilisateur voit un écran lors de la co-navigation, demandez-lui d'effacer les fichiers Internet temporaires de la mémoire cache de son navigateur.
- Si un utilisateur ne répond pas à vos messages immédiatement, attendez quelques minutes avant de fermer la session afin de lui donner la chance de vous rattraper ou de répondre. Il est peut-être encore connecté.
- Documentez les problèmes que vous rencontrez afin d'être en mesure de fournir des détails lorsque vous demandez du soutien technique.
- Consultez les messages du listserv et du blog de QuestionPoint, et les nouvelles affichées dans l'écran Mon QuestionPoint.

Ressources

- **Exigences système et configuration du navigateur :**
http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/chatsetup_fr.pdf
- **Matériel de formation** (en anglais) :
<http://www.questionpoint.org/education/index.html>
- **Documentation** (en anglais) :
<http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/index.html>
- **Politiques de 24/7 Reference** (en anglais) :
<http://www.questionpoint.org/>

Assistance

- **Personnel de soutien d'OCLC :**
Courriel : support@oclc.org
Téléphone : 1-800-848-5800 (USA et Canada) ou +1-614-793-8682
(7 h 00 à 12 h 00, heure de l'est, du lundi au vendredi)

Commentaires et suggestions

Faites-nous parvenir vos commentaires sur ce guide au
<http://www.surveymonkey.com/s.asp?u=685031335509>



©2006 OCLC Online Computer Library Center, Inc.
Certification ISO 9001
Les noms de produits et des services sont des marques déposées et des marques de services de leurs propriétaires respectifs.

Les utilisateurs de QuestionPoint peuvent faire des copies de ce document pour utilisation interne. L'avis de copyright d'OCLC doit être inclus pour les copies contenant une grande partie des informations.