

Manual básico para responder consultas (versión.1)

Contenido

1. Acceso a las consultas:	2
a. Correo de notificación:	2
b. Módulo de consultas LibAnswers:	3
2. Responder una consulta:	4
a. Responder una consulta con nuevo contenido:	5
b. Responder una consulta reutilizando contenido desde Consultas frecuentes o consulta resuelta con anterioridad: Se sugiere utilizar esta opción cuando la consulta es de carácter general ejemplo: Cómo realizar una reserva, cómo buscar un libro, etc.	6
3. Asignar/ Transferir	10
4. Enviar una consulta:	10

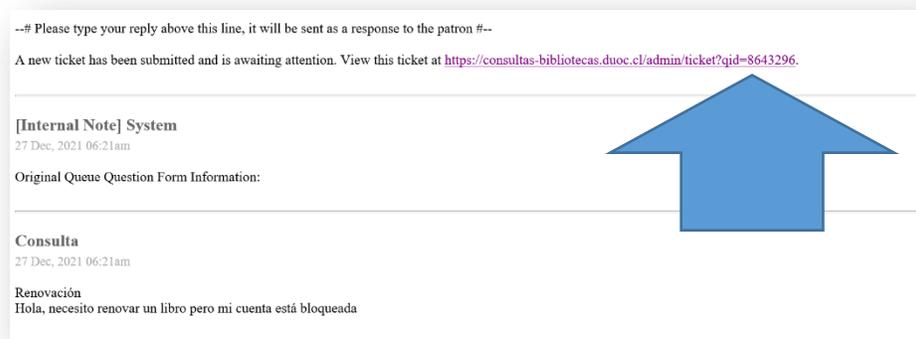
Desde la sección [Atención virtual](#) los usuarios podrán realizar consultas a través del Formularios “Consúltanos” <https://bibliotecas.duoc.cl/consultanos>

1. Acceso a las consultas:

a. Correo de notificación:

El sistema enviará un correo de notificación al alias de la biblioteca indicando que existe una nueva consulta.

Para responder ingrese al link →



El contenido del correo se encuentra en inglés. En proceso de traducción para futuras actualizaciones de la plataforma.

Al pinchar el link, el sistema derivara al módulo de consultas.

Selecciona: **Duoc_login**



Ingresar tu cuenta Duoc

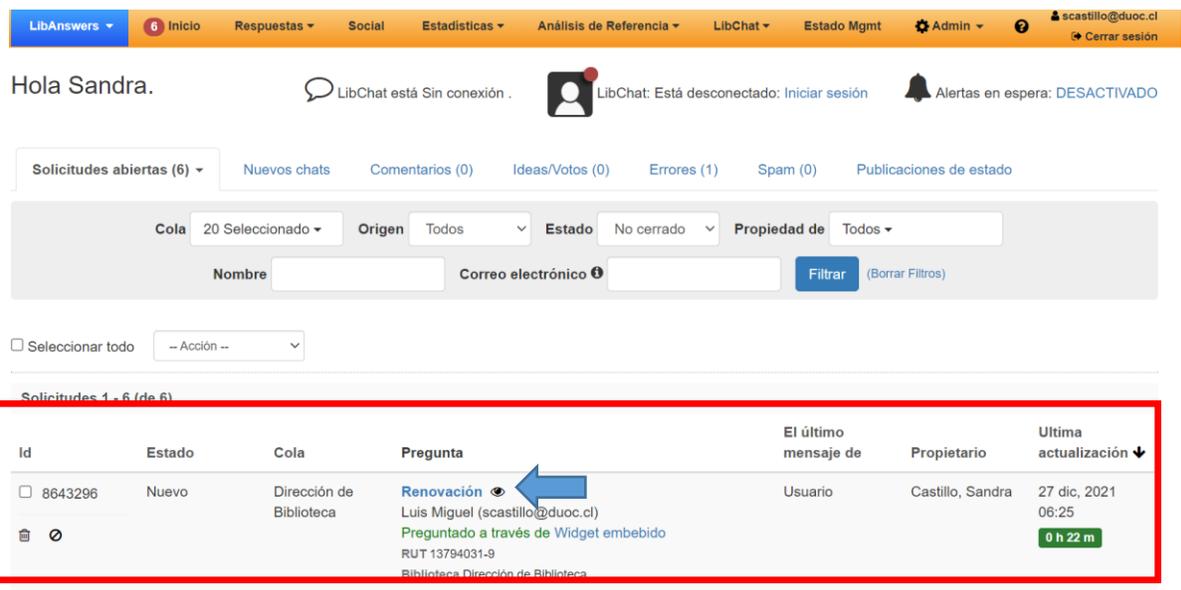
- b. Módulo de consultas LibAnswers:
Para responder las consultas directamente desde el módulo ingrese a:
<https://consultas-bibliotecas.duoc.cl/admin/home>

a. Seleccionar: **Duoc_login**

Ingresar su cuenta Duoc



Al ingresar al módulo → En la página principal podrás ver todas las consultas con estado, nuevo, abierto y pendiente.



Id	Estado	Cola	Pregunta	El último mensaje de	Propietario	Ultima actualización
8643296	Nuevo	Dirección de Biblioteca	Renovación Luis Miguel (scastillo@duoc.cl) Preguntado a través de Widget embebido RUT 13794031-9 Biblioteca Dirección de Biblioteca	Usuario	Castillo, Sandra	27 dic, 2021 06:25 0 h 22 m

Para responder una consulta pincha en la **Pregunta**

2. Responder una consulta:

Al ingresar a la consulta veremos la siguiente interfaz en donde aparecen todas las funcionalidades del módulo.

QID: 8643296 Estado: Nuevo Cola: Dirección de Biblioteca Propiedad de: Sandra Castillo Unclaim

Renovación
Hola, necesito renovar un libro pero mi cuenta está bloqueada
Preguntado por: Luis Miguel

Nota De Sistema (27 dic, 2021 06:21):
Original Queue Question Form Information:

Crear una respuesta | Publicar una nota interna | Asignar/Transferir

Instrucciones | corrector ortográfico

Estilo | Fuente | Tamaño | A- A+ | B I S | Fuente HTML

Preguntado por
Luis Miguel (scastillo@duoc.cl)
Via Widget embebido
En 27 dic, 2021 06:21
Actualizado 27 dic, 2021 06:25
Alternar preguntas personalizadas

Etiquetas
Añadir etiqueta | Añadir

Métricas de entradas
Interacciones 0
TIFR 0h 0m 0s
TTC 0h 0m 0s

Para responder las consultas existen dos opciones. Las cuales se deben seleccionar según la sea el caso.

a. Responder una consulta con nuevo contenido:

Se sugiere utilizar esta opción cuando la consulta esta orientada específicamente a un usuario en particular.

Para responder: Ingresar la respuesta en la viñeta: **Crear una respuesta**: aquí existen múltiples opciones para incorporar en la respuesta: aplicar negritas, insertar imagen, opción de hipervínculo, etc. Además, es posible adjuntar un archivo para complementar la respuesta y enlaces.

ta a

Los correos electrónicos de la lista recibirán notificaciones de respuestas y se les permitirá publicar respuestas. Los correos electrónicos eliminados de la lista ya no podrán agregar respuestas a la solicitud.

de ites

s

(scastillo@duoc.cl)
Via Widget embebido
En 27 dic, 2021 06:21
Actualizado 27 dic, 2021 06:25
[Alternar preguntas personalizadas](#)

Support

Etiquetas

Métricas de entradas

Reutilizar respuestas

Herramientas

Powered by Springshare; Todos los derechos reservados. [Sitio público](#)

Español

a. Ingreso en termino de búsqueda:

Reutilizar respuestas

Recomendaciones de su sistema (Preguntas frecuentes) (5): [Mostrar](#)

Lo sentimos, no se encuentran recomendaciones en las solicitudes de su sistema.

Copiar una respuesta

b. Pinche en “Mostrar” para ver las respuestas sugeridas

Reutilizar respuestas 

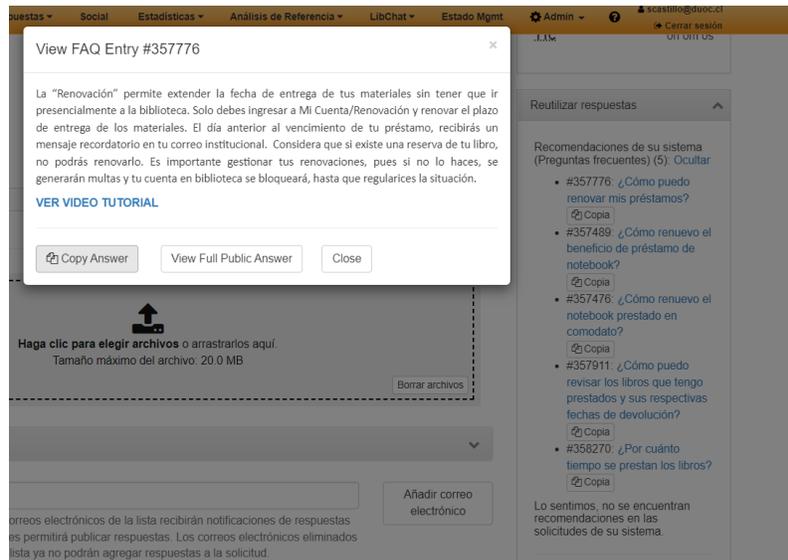
Recomendaciones de su sistema
(Preguntas frecuentes) (5): [Ocultar](#)

- #357776: [¿Cómo puedo renovar mis préstamos?](#)
[Copia](#)
- #357489: [¿Cómo renuevo el beneficio de préstamo de notebook?](#)
[Copia](#)
- #357476: [¿Cómo renuevo el notebook prestado en comodato?](#)
[Copia](#)
- #357911: [¿Cómo puedo revisar los libros que tengo prestados y sus respectivas fechas de devolución?](#)
[Copia](#)
- #358270: [¿Por cuánto tiempo se prestan los libros?](#)
[Copia](#)

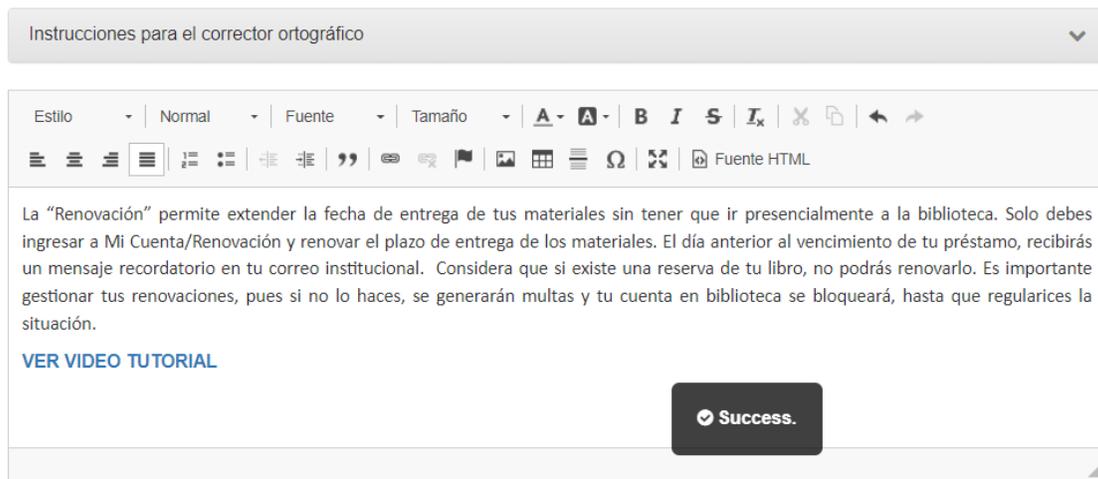
Lo sentimos, no se encuentran recomendaciones en las solicitudes de su sistema.

[Renovacion](#) [Búsqueda](#)

c. Para leer la respuesta sugerida pinche en el título



d. Si es la respuesta que necesita Seleccione la opción: "Copy Answer"



Automáticamente, se agregará el texto en la respuesta.

3. Asignar/ Transferir

Dentro de las funcionalidades de encuentra la acción de asignar un ticket a una persona de la biblioteca o administradores, o bien, transferirlo a otra biblioteca.

→ Ir a la pestaña: Asignar/Transferir

Crear una respuesta | Publicar una nota interna | **Asignar/Transferir**

Aplicar un macro a esta solicitud ⓘ Sin Macro ▾ Aplicar

Traslado a ⓘ Cola ▾

Alameda ▾

Pizarro Gutiérrez, Lorena ▾

4. Enviar una consulta:

Para enviar la respuesta considerar las siguientes observaciones.

- Agregar copia: El sistema permite agregar una copia.
- Añadir al grupo de preguntas frecuentes: No utilizar esta opción
- Añadir a Analytics: Omir este campo
- Enviar respuesta: Existen 4 estados.

Seleccionar:

- **Nuevo** (estado automático): Cuando el ticket no tiene ninguna acción de respuesta
- **Abierto**: Cuando se envía una respuesta, pero se solicita información por parte de usuario.
- **Pendiente**: Cuando la consulta es revisada por la biblioteca, pero se necesita información para dar respuesta.
- **Cerrado**: Cuando finaliza la interacción en la consulta.

El correo con la respuesta. Llegará al correo del usuario



lunes 27-12-2021 9:44

Biblioteca Duoc UC <bibliotecas@duoc.libanswers.com>

[Dirección de Biblioteca] Estoy bloqueada

Para Sandra Castillo V.

La "Renovación" permite extender la fecha de entrega de tus materiales sin tener que ir presencialmente a la biblioteca. Solo debes ingresar a Mi Cuenta/Renovación y renovar el plazo de entrega de los materiales. El día anterior al vencimiento de tu préstamo, recibirás un mensaje recordatorio en tu correo institucional. Considera que si existe una reserva de tu libro, no podrás renovarlo. Es importante gestionar tus renovaciones, pues si no lo haces, se generarán multas y tu cuenta en biblioteca se bloqueará, hasta que regularices la situación.

[VER VIDEO TUTORIAL](#)

Consulta

27 dic., 2021 09:40

Estoy bloqueada

Hola, no puede renovar mi libro

Saludos,
Bibliotecas Duoc UC
Siguenos en nuestra Redes Sociales

[Facebook](#) | [Instagram](#) | [Twitter](#) | [YouTube](#)

Por defecto, tiene incorporado en saludos por sede.