



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA GENERAL DE INDUSTRIA

DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA DE LA
PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

INSTALACIÓN DEL COMPONENTE DE AYUDA ONLINE

14/10/2009



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	INSTALACIÓN DEL COMPONENTE DE AYUDA ON-LINE.....	4
3.	MANUAL DE USUARIO	6

1. INTRODUCCIÓN

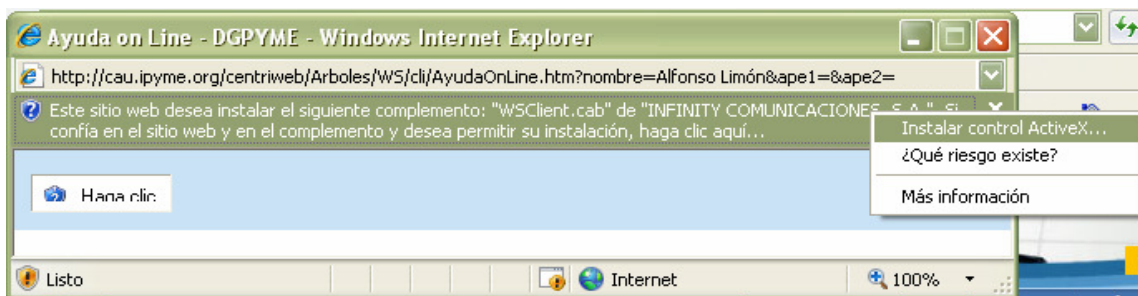
A partir de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, se contempla la utilización de diversos canales de comunicación entre el ciudadano y la administración.

Por este motivo, se ha implantado un nuevo sistema de Ayuda On-line que permite al Centro de Atención a Usuarios, ver e interactuar con el navegador del usuario, así como mantener una conversación vía chat.

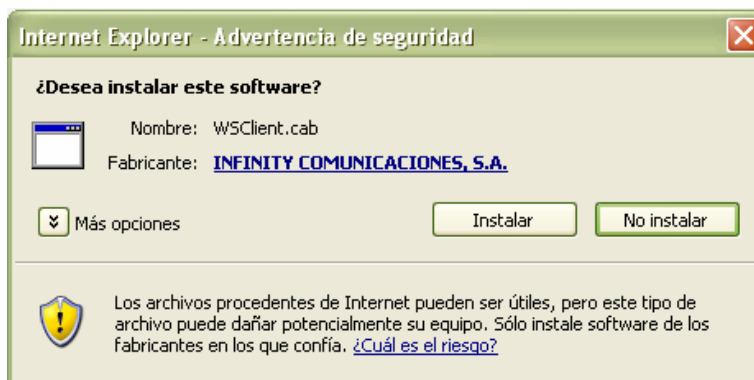
2. INSTALACIÓN DEL COMPONENTE DE AYUDA ON-LINE

La ayuda On-line se apoya en complemento para Internet Explorer denominado “WSCliente.cab” firmado por la empresa “INFINITY COMUNICACIONES S.A.” Dicho complemento se debe instalar en el navegador.

Al solicitar la colaboración, al usuario, le aparecerá una pantalla que le indicará que si desea instalar el complemento WSCliente.cab, preguntándole si confía en el sitio y en el complemento para su instalación. Pulsando el botón derecho del ratón, deberá seleccionar “Instalar control ActiveX...”

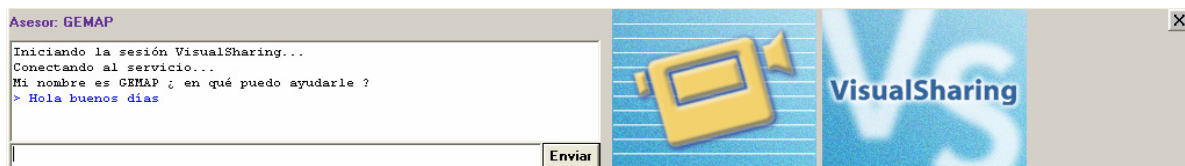


Una vez seleccionado, deberá instalarlo “pulsando el botón “Instalar”





Finalmente al usuario le aparecerá una barra de comunicación que le permitirá mantener una conversación con nuestros agentes.



3. MANUAL DE USUARIO

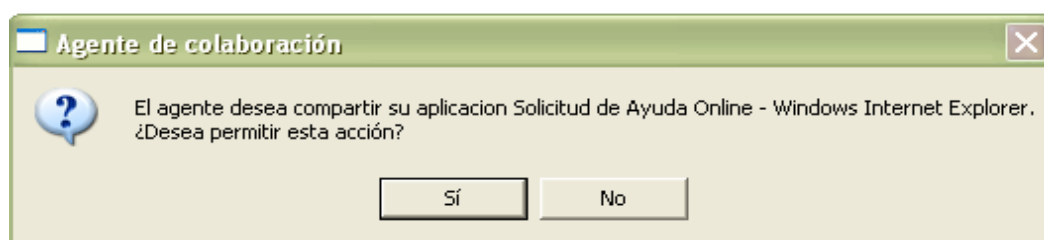
La aplicación permitirá al usuario mantener una conversación vía Chat con el agente del centro de atención a usuarios. Para ello, se utilizará las cajas de texto ubicadas en la esquina inferior izquierda de la barra de comunicación.

En la caja de mayor tamaño se observará la conversación que se mantiene en dicho momento y en la caja inferior, se escribirá el texto que el usuario desee enviar.



Si el usuario desea cortar la comunicación con el agente, sólo tiene que pulsar en el aspa situada en la esquina superior derecha de la barra de comunicación.

El sistema permite al agente interactuar con el navegador del usuario, pero para ello es necesario que el usuario confirme la operación.



Una vez autorizado, el agente podrá ver la pantalla del usuario e interactuar con ella, sin que este pierda el control de su equipo, ya que puede cortar la conexión en cualquier momento.