

**iNTER**  
RECINTO METRO

Tú por encima de todo  
COVID-19



HELP DESK

Asistencia  
**ONLINE**

# HELP DESK

- Servicios asistidos por tecnología de Internet
- Plataforma: Facebook
- Servicios
  - Direct Messages (DM)
  - Live Chat
  - Email: [tigerbot@metro.inter.edu](mailto:tigerbot@metro.inter.edu)
  - Mensajería de texto: (787)>>>>>

## NOTA:

1. Ningún miembro del Help Desk Team necesita crear o tener cuenta de Facebook.
2. Solo deberán estar conectados a su cuenta de email Institucional (Outlook).
3. Los mensajes serán respondidos lo antes posible o, como excepción, en un periodo de 24 horas.
4. Los responsables de dar seguimiento deberán asegurarse que los clientes reciban respuesta.

Help  
Desk  
Team

Nombre	Responsable	Email
Pedro Rabel	Coordinador del Help Desk Team, Facebook DM y Chat	prabel@metro.inter.edu
Claribel Rodríguez	Tigerbot Email	claribelrodriguez@metro.inter.edu
Pedro Miranda	Seguimiento de casos: Educación a distancia	pmiranda@metro.inter.edu
Evelyn Vega	Seguimiento de casos: Estudiantes Internacionales	evega@metro.inter.edu
Lillian Gaya	Consulta especializada académica y CAI	lgaya@intermetro.edu
Elizaida Ayala	Seguimiento de casos: Facultades y Departamentos	eayala@intermetro.edu
Irma Ortiz	Seguimiento de casos: Gerencia de Matrícula	iortiz@metro.inter.edu
Jennifer Díaz	Seguimiento de casos: Asuntos estudiantiles y Seguridad	jenniferdiaz@intermetro.edu
Ideliz Rodríguez	Facebook DM y Chat de INTERTec	irodriguez@metro.inter.edu
George Rivera	Emergencias	griverar@metro.inter.edu

Help

Desk

Collaborators









HELP DESK

¿Cómo  
funciona?

# Recibimos mensajes por medio del Facebook Messenger (DM)

The screenshot displays the Facebook Messenger interface for the page 'Universidad Interamericana - Recinto Metro'. The interface is annotated with four numbered steps:

- 1**: A blue arrow points to the 'Inbox' tab in the top navigation bar.
- 2**: A blue box labeled 'Cliente' points to the customer's name 'Nildy Lis Sanz' in the message header.
- 3**: A blue box labeled 'Pregunta' points to the customer's question: 'Hasta qué hora trabajan los sábados para matrícula?'.
- 4**: A blue box labeled 'Contestamos' points to the chatbot's response.

The chatbot response, from 'Tigerbot', reads: '¡Hola! Espero que tu día te esté tratando bien. Soy Tigerbot, el chatbot de la Inter Metro. Me puedes hacer preguntas acerca de la Universidad Interamericana. Para seguir un Menú, escribe 'menu'. Para conseguir ejemplos de lo que yo puedo hacer por ti, escribe 'instrucciones'. Para cambiar a inglés, escribe 'english'. ADVERTENCIA: Mis respuestas están actualizadas a agosto 2018.'

At the bottom of the chat window, the text 'Los sábados estamos abiertos de 9AM a 1PM.' is visible.

# LIVE CHAT: funciona similar al DM (Interactivo)

The image shows a screenshot of a Facebook page for 'Universidad Interamericana - Recinto Metro'. The page features a yellow header with the text 'Tú por encima de todo COVID-19' and the university's logo. The left sidebar contains navigation options like 'Home', 'About', 'Photos', 'Events', 'Videos', 'Welcome to Inter Metro', 'Posts', 'Services', 'Shop', 'Notes', and 'Offers'. The main content area includes a 'Create Post' section with options for 'Photo/Video', 'Get Messages', and 'Feeling/Activ...'. The right sidebar shows 'Nosotros' and 'Page Tips'. A blue arrow points from the top right towards the 'Chat' button in the right-hand navigation menu.

Facebook navigation bar: Universidad Interamericana - Recinto Metro, Tiger, Home, Find Friends, Create, 1 notification, ?

Page navigation: Page, Ad Center, Inbox 38, Creator Studio, Notifications 99+, Insights, More, Edit Page Info, Settings, Help

Page header: **INTER** RECINTO METRO

Main banner: Tú por encima de todo COVID-19 **INTER** RECINTO METRO

Page name: Universidad Interamericana - Recinto Metro @intermetro

Navigation menu: Home, About, Photos, Events, Videos, Welcome to Inter Metro, Posts, Services, Shop, Notes, Offers

Post creation: Like, Follow, Share, Send Message, Create, Live, Event, Offer, Job

Post content: Write a post... Photo/Video, Get Messages, Feeling/Activ...

Right sidebar: Chat, CONTACTS, GROUP CONVERSATIONS, Create New Group, Page Tips, Search

HELP DESK

¿Qué  
necesitas?

# Cuenta de Outlook (recibo y respuesta desde el celular o computadora)

The screenshot displays the Outlook web interface for the account 'prabel@metro.inter.edu'. The interface is divided into several sections:

- Navigation Bar:** Includes 'File', 'Home', 'Send / Receive', 'Folder', 'View', and 'Help'. A search bar is present with the text 'Tell me what you want to do'.
- Command Bar:** Contains various actions such as 'New Email', 'Ignore', 'Clean Up', 'Delete', 'Archive', 'Reply', 'Reply All', 'Forward', 'Meeting', 'COCO', 'Team Email', 'Reply & Delete', 'To Manager', 'Done', 'Create New', 'Move', 'Rules', 'Assign Policy', 'Unread/Read', 'Categorize', 'Follow Up', 'New Group', 'Browse Groups', 'Search People', 'Address Book', 'Filter Email', 'Read Aloud', 'Get Add-ins', and 'Send to OneNote'.
- Left Navigation Pane:** Shows 'Favorites' (Inbox with 8 items, Sent Items, Deleted Items with 1 item) and a list of folders for 'prabel@metro.inter.edu' (Inbox with 8 items, Yale University, JotForm, McAfee Anti-Spam, ARTES, ACERCÁNDONOS, CAVIC, COCO, DIGITAL, FACTURAS, FOTOS, MERCADEO, PUBLICITY, STAFF, STUDENT SERVICES, McAfee Anti-Spam, Drafts with 1 item, Sent Items).
- Search Bar:** 'Search Current Mailbox' with a dropdown for 'Current Mailbox'.
- Email List:** A list of emails with columns for sender, subject, and time. The selected email is from Pedro Rabel, titled 'Facebook versión móvil', sent at 7:06 AM.
- Selected Email View:** Shows the sender's profile (Pedro Rabel <rabelpedro@gmail.com>), the recipient (Pedro R. Perez Torres), and the date/time (Sat 3/21/2020 7:06 AM). Below this is a search bar with the text 'Universidad Interamericana -...' and a large yellow banner with the text 'Tú por encima de todo COVID-19' and the 'INTER RECINTO METRO' logo.
- Bottom Status Bar:** Displays 'Items: 1,082 Unread: 8', 'All folders are up to date.', and 'Connected to: Microsoft Exchange'.

# Lanzamiento

## Posts



### Universidad Interamericana - Recinto Metro



Published by Tiger Bot [?] · Just now · 🌐

Sabemos lo importante que es para ti tu salud y tu educación. En estos tiempos de grandes retos, estamos listos para apoyarte. Para minimizar la propagación del COVID- 19 (coronavirus) atenderemos todas tus preguntas por medio de nuestra página de Facebook (DM, Live Chat o al correo electrónico: tigerbot@metro.inter.edu.) A partir del martes, 31 de marzo todos los servicios del Recinto Metro se ofrecerán a distancia. Esto incluye la Gerencia de matrícula, las Facultades y Departamentos, Educación a distancia y cualquier otro servicio esencial para nuestra comunidad universitaria. Invita a tus familiares y amigos a permanecer en casa y a unirse a esta conversación virtual. #TúPorEncimaDeTodo

Tú por encima de todo  
COVID-19

