

# 同济大学图书馆远程情报咨询服务系统使用说明

同济大学图书馆远程情报咨询服务系统主要用于图书馆远程协助和情报咨询服务，基于Web模式，读者无需预装客户端，无需登录即可进行实时在线咨询。

咨询方式主要有智能客服及人工客服两种。读者通过点击在线咨询链接进入咨询界面，在咨询服务界面可以选机器人客服智能小图或人工咨询客服。

服务链接：<http://www6.web1800.com/8013122>



图1 客服选择界面

智能客服可7\*24小时为读者提供咨询服务，可在检索框中输入问题的关键词查看解决方案。如果问题未得到解答，可以选择人工客服。人工客服可以在线实时与馆员沟通，还可以通过**请求控制**、**传输文件**、**观看演示**和**共享桌面**等功能，实现情报咨询服务的远程在线指导等服务。人工客服包含VIP服务及普通服务，VIP服务为匿名服务，读者通过普通服务可以填写联系方式，方便问题的后续跟进（见图1）。

此外，读者也可以进行留言，如需留言，请务必将联系方式填写准确（见图2）。



图2 读者留言界面