



Portalul utilizatorilor

București, 24 mai 2017

Dr. ing. Doina Ostafe | Support Analyst





Agenda

- **Introducere**
- **Ciclul de viață al unui caz în suportul tehnic**
 - Crearea unui nou caz
 - Editarea unui caz
 - Căutarea și accesul la cazuri
 - Publicare cazurilor
 - Escaladarea
 - Închiderea unui caz
 - Evaluarea suportului
- **Căutarea articole KB**
- **Procedură system down**
- **Liste de discuții**



Introducere în suportul tehnic

Comunicarea cu utilizatorii – raportare probleme – în prezent



Telefon



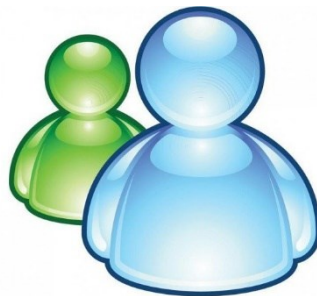
Skype



Site-ul de suport Ex-Lh



Email



Messenger



Portalul de suport tehnic al utilizatorilor

Realizat cu Salesforce (CRM) - Customer Relationship Management



Cazuri

Căutare cazuri

Alte opțiuni de suport:



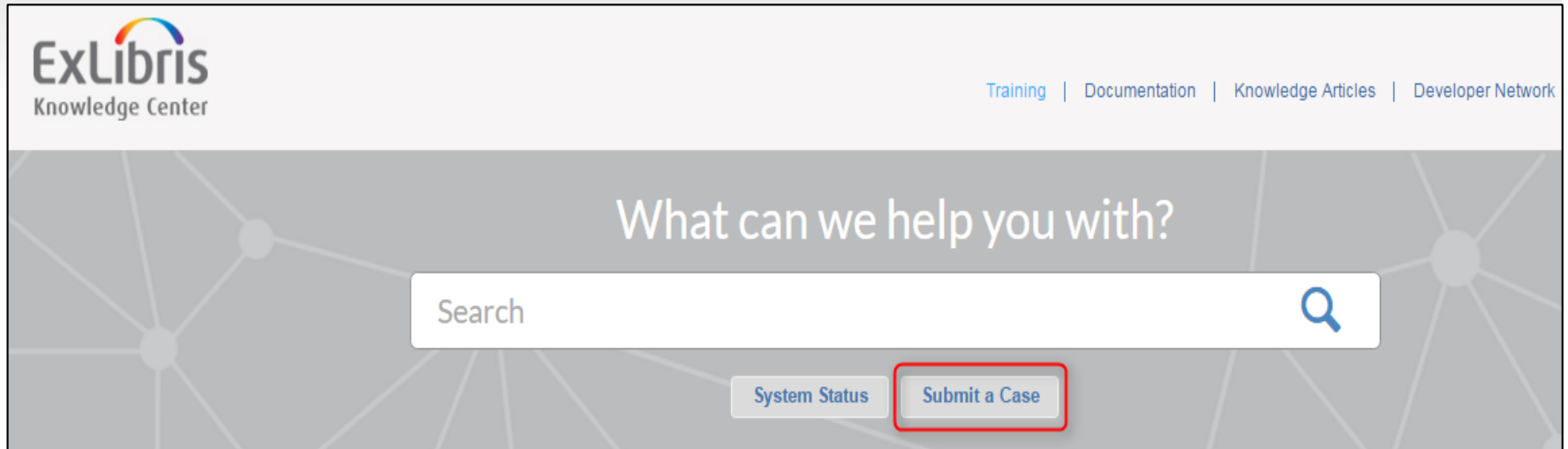
E

Ec



Portalul de suport tehnic al utilizatorilor – Salesforce

- Se accesează pagina Ex Libris Knowledge Center
<http://knowledge.exlibrisgroup.com/>



Transmiteți un caz Portalului de suport tehnic - primul pas pentru raportarea oricărei probleme sau întrebări, prin clic pe butonul **Submit a Case**

Portalul de suport tehnic al utilizatorilor - login



New to Ex Libris? [Click here](#)



Login

Please login to submit a case or review all cases.

User ID *

 [?](#)

Password *

 [?](#)

Forgot your password? Click [here](#)

Using your institution's group login? Set up your own user account [here](#)

To obtain a new password click [here](#)

[Login](#)



Alte opțiuni de suport:

[ProQuest Support](#)

Mesaje și alerte

[Leagătură la documentația Salesforce](#)[Politică de escaladare](#)[Contactați-ne](#)

Bun venit Doina Ostafe

[Profilul meu](#) | [Deconectare](#)

Căutare

[Executare!](#)[Căutare avansată...](#)

Elemente recente

 [00422739](#)

Cazuri vizualizate recent

[Creare caz nou](#)

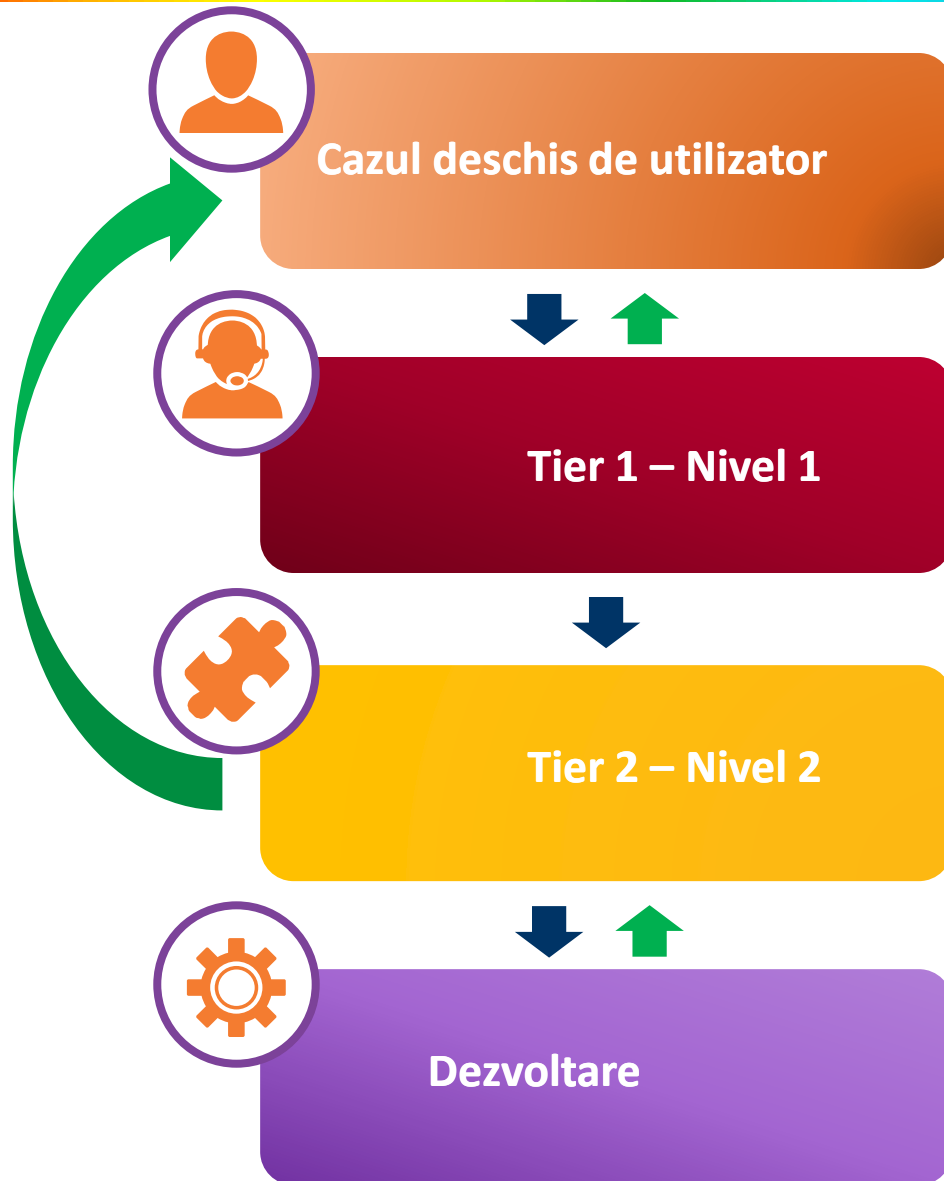
<input type="checkbox"/>	Număr caz ^	Titlu	Prioritate	Nume contact	Stare	Data/ora desch...	Alias proprieta...
--------------------------	-------------	-------	------------	--------------	-------	-------------------	--------------------

Nu există înregistrări de afișat.



Ciclul de viață al unui CAZ în suportul tehnic

Ciclul de viață al unui CAZ în suportul tehnic





- Limitați-vă la **o problemă pe Caz**
- **Oferiți un scenariu:** comportament așteptat versus comportament real, secvența evenimentelor care duc la problemă, capturi de ecran etc.
- Definirea **domeniului de aplicare și impact** – ce utilizatori au/nu au experimentat problema? Cum sunt utilizatorii afectați
- **Când se întâmplă?** Se întâmplă de fiecare dată, doar în anumite condiții sau la întâmplare? Descrieți cum se poate replica problema
- Dacă problema se referă la funcționalitatea produsului pentru utilizatori identificați, furnizați un **utilizator test pentru login**, ca să putem testa/replica problema

Creare caz nou

Cazuri Căutare cazuri Articole KB Publică Aset-uri cont Preferințe E-mail

Alte opțiuni de suport:

ProQuest Support

Mesaje și alerte

[Leagătură la documentația Salesforce](#)

[Politica de escaladare](#)

[Contactați-ne](#)

Bun venit Doina Ostafe

[Profilul meu](#) | [Deconectare](#)

Căutare

Articole KB

Executare!

[Căutare avansată...](#)

Elemente recente

00364309
00364313
00364311
00364310

Editare caz

Editare caz

Trimite

Adaugă fișier atașat și trimite

Anulare

Detalii caz

Denumire cont 972test

Aset 972test- Aleph

Mediu afectat Production Environment

Prioritate Normal

Publică către toți

Destinație KB/resursă

Informații descriptive

Titlu WebOPAC in Engleza,dupa login

Descriere In web OPAC după identificarea cititorului se deschide ecranul eschidera ecranului webOPAC in Engleza, după login

Informații suplimentare

Categoria Web OPAC

Subiect Web OPAC

E-mail adițional

E-mail 1

E-mail 2

E-mail 3

E-mail 4

E-mail 5

Trimite

Adaugă fișier atașat și trimite

Anulare



Creare caz nou – mesajul sistemului

Cazuri Căutare cazuri Articole KB Publică Aset-uri cont Preferințe E-mail

Alte opțiuni de suport:

ProQuest Support

Mesaje și alerte

[Legătură la documentația Salesforce](#)

[Politica de escaladare](#)

[Contactati-ne](#)

Stimate/Stimată Doina,
"Ex Libris a lansat recent un nou instrument ce permite abonarea la liste de discuții, generale cât și specifice pe produse.
Vă rugăm să vă conectați pentru a primi notificări și actualizări cu privire la aceste subiecte"

[Salt la site-ul web](#) Nu mai arata asta

Un nou caz fost deschis cu succes [click here](#)
Un analist vă va răspunde în curând.

Cazuri vizualizate recent

[Creare caz nou](#)

<input type="checkbox"/> Acțiu...	Număr caz	Titlu	Prioritate	Nume contact	Stare	Data/ora deschiderii	Alias proprietar caz
<input type="checkbox"/> Editare	00384316	WebOPAC in Engleza,după login	Normal	Ostafe, Doina	Nou	17.05.2017 01:32	jerys

Email de răspuns – a fost înregistrat cazul cu statutul NEW (Nou)

From: Support Portal supportportal@exlibrisgroup.com

Subject: Case # 00422739, Title: Modificare/adăugare colecții
ref:_00D300NaN._500321CdKwJ:ref

*Mulțumesc, **Popescu Ion**, pentru utilizarea Portalului clientului
(Customer Portal).*

Caz # 00422739 este în starea **New**.

Titlu caz: **Modificare/adăugare colecții**

Descriere: **Modificarea/adăugarea codurilor și denumirilor colecțiilor**

Legătură directă: [Clic aici](#)

Cu considerație,
Ex Libris Suport

ref:_00D300NaN._500321CdKwJ:ref

Ciclul de viață al unui CAZ în suportul tehnic – Asumare și răspuns

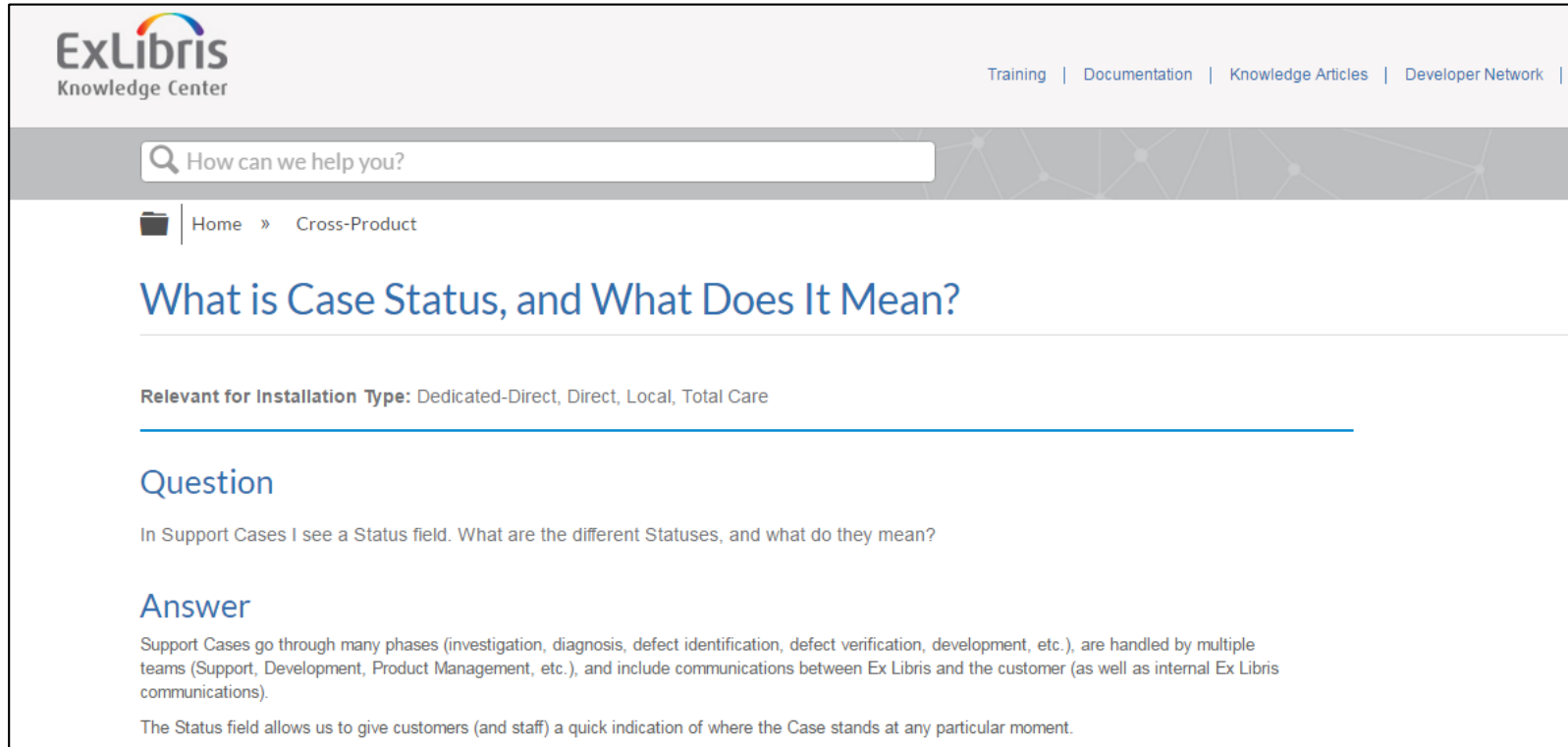
- Noile cazuri vor fi direcționate către Echipa de suport (Support team) adecvată
- Un analist și-l va asuma (**owner**) și vă va trimite un prim răspuns prin care vă informează că noi am început investigarea

Răspuns Ex Libris inițial – angajamentul SLA

Prioritate	Descriere	Răspuns inițial
Sistem/ Componentă căzută (nefuncțională)	Serviciul nu este disponibil Modul inoperabil	1 oră
Mare	Alte probleme legate de performanță în utilizare, Tipic o funcție a modulului lucrează incorect	1 zi lucrătoare
Normal, scăzută	Incidente legate de ne-performanță, Incluzând: întrebări generale, solicitări de informații, întrebări despre documentație	2 zi zile

Ciclul de viață al unui CAZ în suportul tehnic - Statut

- Informațiile cu privire la statutul cazurilor se pot găsi în Knowledge Center: [What is Case Status, and What Does It Mean?](#)



The screenshot shows the ExLibris Knowledge Center interface. At the top left is the ExLibris logo with the text 'Knowledge Center'. To the right are navigation links: 'Training | Documentation | Knowledge Articles | Developer Network |'. Below the logo is a search bar with the placeholder text 'How can we help you?'. Underneath the search bar is a breadcrumb trail: 'Home » Cross-Product'. The main heading of the article is 'What is Case Status, and What Does It Mean?'. Below the heading is a line of text: 'Relevant for Installation Type: Dedicated-Direct, Direct, Local, Total Care'. The article is divided into two sections: 'Question' and 'Answer'. The 'Question' section contains the text: 'In Support Cases I see a Status field. What are the different Statuses, and what do they mean?'. The 'Answer' section contains the text: 'Support Cases go through many phases (investigation, diagnosis, defect identification, defect verification, development, etc.), are handled by multiple teams (Support, Development, Product Management, etc.), and include communications between Ex Libris and the customer (as well as internal Ex Libris communications). The Status field allows us to give customers (and staff) a quick indication of where the Case stands at any particular moment.'

Statut caz – Tier 1 Analysis

După atribuirea cazului unui analist de suport acesta va avea statutul - **Nivelul 1 de analiză**

Caz

[Vizualizare](#)

Detalii Caz

Editare

Testare în așteptare

Caz închis

Număr caz 00422739

Stare Tier 1 Analysis

Prioritate Normal

Destinație KB/resursă

Denumire cont Technical University "Gh. Asachi" Library

Subcont

Aset Technical University "Gh. Asachi" Librar- Aleph

Mediu afectat Technical University "Gh. Asachi" Librar- ALEPH Production

Actualizări caz

Data ultimei modificări 5/18/2017 6:12 PM

Informații descriere

Titlu Modificare/adăugare colecții

Descriere Modificarea/adăugarea codurilor și denumirilor colecțiilor

Informații suplimentare

Categoria Catalogare

Subiect Catalogare

Publică către toți

e-mail-uri suplimentare

E-mail 1

E-mail 2

E-mail 3

E-mail 4

E-mail 5

Nume contact Chirieac Lacramioara

Editare caz

Portal - My Open Cases

Creare caz nou



<input type="checkbox"/>	Acțiune	Număr caz ^	Titlu	Flag W4I - Necesită ...	Stare
<input type="checkbox"/>	Editare	00364280	test SF 2		Nou
<input type="checkbox"/>	Editare	00364286	test		Nou

Caz

Detalii Caz

[Editare](#) [Testare în așteptare](#) [Caz închis](#)

Număr caz 00364280

Stare Nou

Prioritate Normal

Destinație KB/resursă

Denumire cont 972test

Subcont

Aset 972test- Other

Mediu afectat

Actualizări caz

Data ultimei modificări 4/3/2017 11:59 AM

Informații descriere

Titlu test SF 2

Descriere test D

Adăugare comentariu la caz

Se pot vedea acțiunile asupra cazului:

Comentarii caz

Adăugare comentariu

Comentariu

Creat de: Zoltan Vadnai (5/18/2017 6:13 PM)

Hi,

Should I update this case?

Thanks

Zoltan

Istoric caz

Data	Utilizator	Conexiune	Acțiune
5/18/2017 6:13 PM	Zoltan Vadnai		Hidden First Response Exists modificat de la fals la adevărat .
			Hidden Public Comment Date/time modificat în 5/18/2017 6:13 PM .
5/18/2017 6:13 PM	Zoltan Vadnai		Stare modificat de la Nou la Tier 1 Analysis .
5/18/2017 3:21 PM	Chirieac Lacramioara		Proprietar modificat în Zoltan Vadnai .
			Atribuit unui utilizator modificat în Zoltan Vadnai .

[Afișare mai multe »](#) | [Salt la listă »](#)

Alte opțiuni de suport:

ProQuest Support

Atașare fișier la Caz 00364316

1. Selectare fișier

Introduceți calea către fișier sau faceți clic pe butonul Răsfoire pentru a găsi fișierul.

Atașări

Atașare fișier

Vizualizare totală

Acțiune

Nume fișier

Dimensiune

Ultima modificare

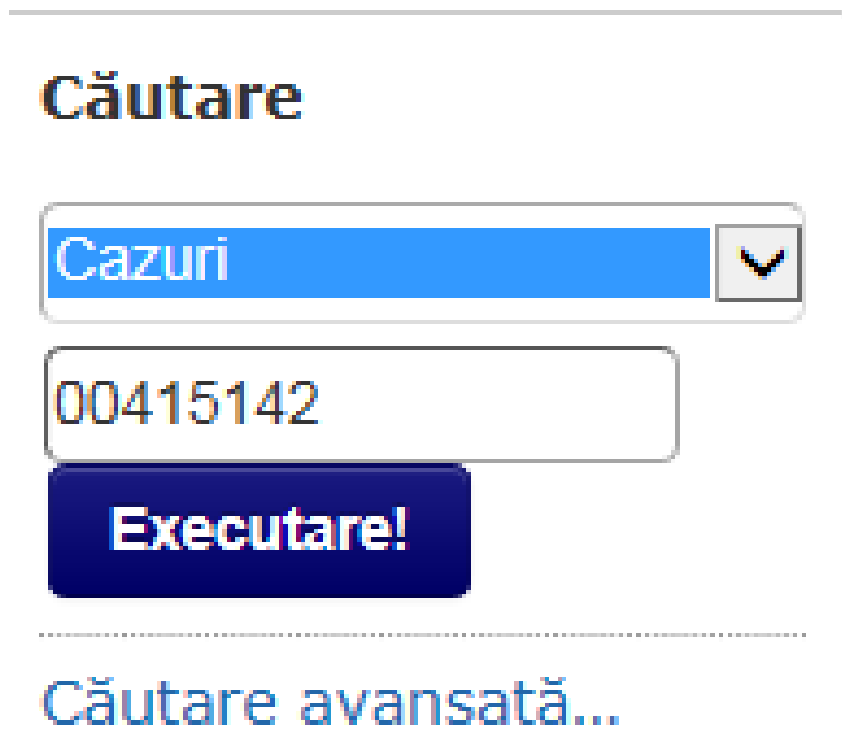
Editare | Vizualizare | Ștergere Colectii pentru tab40.xlsx

12KB

5/18/2017 6:17 PM

Căutare Caz – după număr caz

- Când știți numărul cazului pe care-l căutați utilizați căsuța **Căutare** din panoul din stânga. Alegeți **Cazuri** din lista derulantă, introduceți numărul cazului și faceți clic pe **Executare!**



The image shows a search interface titled "Căutare". It features a dropdown menu with "Cazuri" selected, a text input field containing "00415142", a blue "Executare!" button, and a link for "Căutare avansată...".

Căutare

Cazuri

00415142

Executare!

[Căutare avansată...](#)

Căutare Caz – tab Căutare Cazuri

- Sau în tab-ul **Căutare cazuri**

Căutare cazuri | Idei | Publică | Conturi instituționale | Preferințe E-mail

i de suport:

est. Support

și alerte

[la documentația](#)

[la escaladare](#)

[șine](#)

nit Doina

reconectare

t

ntală

Căutare cazuri

Categoria: --Niciunul--

Subiect: --Niciunul--

De la data: [4/19/2017]

Până la data: [4/19/2017]

Număr caz: []

Număr caz PO: []

Opțiuni caz: Cazurile mele

Înregistrări pe pagină: 50

Produs: --Niciunul--

Aset: All

Stare: All

Nume cont: []

Număr cont: []

Căutare

Anulare căutare

Export în Excel

Căutare titlu sau descriere

Mesaj – email cu actualizarea cazului - Waiting for Process

Stimate/Stimată Popescu Ion,

A fost primit un nou comentariu pentru cazul #00422739:

Titlu caz: Modificare/adăugare colecții

Ultimul comentariu:

Yes, please.

Statut: **Waiting for Process**

Prioritate: Normal

Descriere:

Modificarea/adăugarea codurilor și denumirilor colecțiilor

Legătură directă: [Clic aici](#)

Cu considerație,
Ex Libris Suport

ref:_00D300NaN._500321CdKwJ:ref



Publicarea cazurilor

În Portalul de suport, puteți căuta după un caz publicat de alți clienți

Search Cases

Category	<input type="text" value="Analytics"/>	Product	<input type="text" value="Alma"/>
Subject	<input type="text" value="--None--"/>	Asset	<input type="text" value="All"/>
From Date	<input type="text" value=""/> [8/14/2015]	Status	<input type="text" value="All"/>
To Date	<input type="text" value=""/> [8/14/2015]	Account Name	<input type="text"/>
Case Number	<input type="text"/>	Account Number	<input type="text"/>

Cases Options	<input type="text" value="Published Cases"/>
Records Per Page	<input type="text" value=""/>

- Published Cases
- My Cases
- My Account Open Cases
- My Account Cases
- My Consortium Cases
- Published Cases

Publicarea cazurilor

Pentru fiecare caz, se poate decide, dacă se publică pentru toți sau nu



The image shows a 'Case Edit' form with several sections and a callout bubble. The callout bubble, which is a white circle with a blue shadow and a blue tail pointing to the checkbox, contains the text 'Publish to all' and a checked checkbox icon. The form sections include:

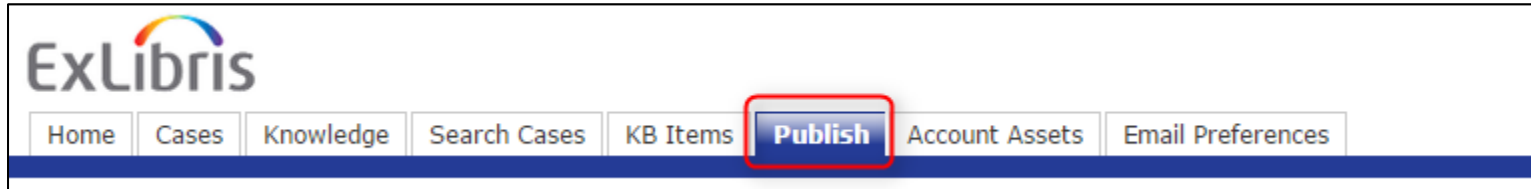
- Case Information:** Account Name, Case Number, Pivotal SI Number, Asset, Affected Environment, Priority, Change Status To 'Pending Testing?', Do you wish to close the case?, KB Target/Resource.
- Description Information:** Title, Description.
- Additional Information:** Category (General), Subject.
- Additional e-mails:** E-mail 1, E-mail 3, E-mail 5 (input fields).
- Other fields:** Status, Sub Account, Last Updated Date/Time (5 2:24 PM), Publish to all (checkbox), E-mail 2, E-mail 4, Contact Name (Frank van der...).

Buttons at the top and bottom of the form are: Submit, Submit & Add Attachment, and Cancel.



Publicarea cazurilor

Publicarea cazurilor dvs. se poate activa utilizând tab-ul Publică din portal



Informații suplimentare

Categoria

Publică către toți

Subiect

- Aș dori să se facă publice toate cazurile din trecut și cazurile care vor fi create începând de astăzi
- Aș dori să se publice cazurile care vor fi create începând de astăzi

Escaladarea unui caz

Este nevoie de escaladarea unui caz de suport?

- Începeți cu Case owner (cel ce și-a asumat cazul) prin adăugarea unui nou comentariu cazului și apoi:
 - Escaladați la grupul de suport al produsului:
 <PRODUCT>supportescalation@exlibrisgroup.com
- Example:
 - Aleph:
Alephsupportescalation@exlibrisgroup.com
 - Primo:
Primosupportescalation@exlibrisgroup.com
 - SFX:
SFXsupportescalation@exlibrisgroup.com
 - ...
- Contactați direct Directorul de suport:
martin.buescher@exlibrisgroup.com

„Politica de escaladare“ o puteți vedea în tab-ul „Cazuri” din Portalul de suport.



The screenshot displays the ExLibris support portal interface. At the top, the ExLibris logo is visible, along with the text 'a ProQuest Company'. Below the logo, there are two tabs: 'Cazuri' (Cases) and 'Căutare cazuri' (Search cases). Underneath the tabs, the text 'Alte opțiuni de suport:' (Other support options:) is displayed. A prominent blue button labeled 'ProQuest. Support' is shown. Below this, a section titled 'Mesaje și alerte' (Messages and alerts) contains several links: 'Legătură la documentația Salesforce' (Link to Salesforce documentation), 'Politică de escaladare' (Escalation policy), and 'Contactați-ne' (Contact us).

Închiderea cazului de către utilizator

Informații descriere

Titlu Modificare/adăugare colecții

Descriere Modificarea/adăugarea codurilor și denumirilor colecțiilor

Informații suplimentare

Categoria Catalo

Subiect Catalo

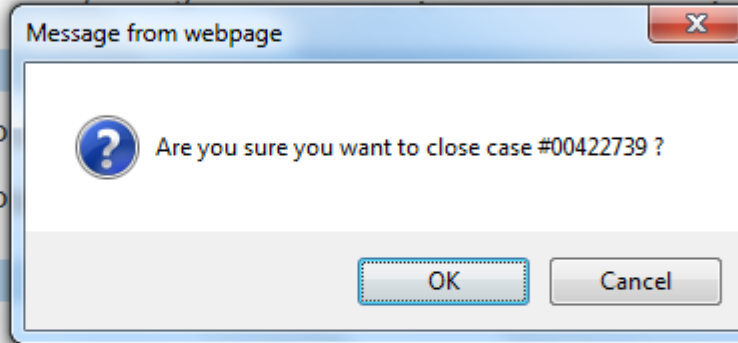
e-mail-uri suplimentare

E-mail 1

E-mail 2

E-mail 4

E-mail 5



<input type="checkbox"/>	Acțiu...	Număr caz ^	Titlu	Flag W4I - Necesită acțiune	Stare	Version fo...	Aset	Prioritate
<input type="checkbox"/>	Editare	00415142	test		Închis		Technical Unive...	Normal
<input type="checkbox"/>	Editare	00422739	Modificare/adău...		Închis	Technical Unive...	Normal	5/18/2017 3:21.

Evaluare cazuri

- După ce un caz este setat pe statutul Închis, veți primi un email cu un sondaj asupra cazului
- Clienții pot alege o rată de satisfacție dintre „Foarte nesatisfăcut” și „Foarte satisfăcut”
- Se pot adăuga comentarii suplimentare după ce a fost transmis ratingul

Feedback-ul Dumneavoastră este foarte important!

Dear Chirieac,

Your case "Modificare/adăugare colecții" (#00422739) is now set to closing. We would be very grateful to hear how satisfied you were with the way Ex Libris handled this case. This will only take a moment of your time. Please choose one of the ratings below:



Very Satisfied



Satisfied



Dissatisfied



Very Dissatisfied

Your feedback is very important to us. Thank you for helping us to improve the support Ex Libris provides to our customers.

Thank you,
Ex Libris



Căutarea articole KB

Pentru ierarhizarea e-journals, e-books ce au fost propuse de clienți a fi adăugate în KB

Cazuri Căutare cazuri Publică Aset-uri cont Preferințe E-mail

Alte opțiuni de suport:

ProQuest. Support

Mesaje și alerte

[Legătură la documentația Salesforce](#)

[Politică de escaladare](#)

[Contactați-ne](#)

Bun venit Doina Ostafe

[Profilul meu](#) | [Deconectare](#)

Căutare

Articol KB ▼

science direct

Executare!

Rezultate căutare

Căutare **Căutare**

Domeniu: [Articol KB](#) | [Căutare avansată](#)

[Articol KB \[5\]](#)

Articol KB [5]

Titlu	Corp idee
Target/Collection : Elsevier Science Direct Open Access	The following target/package was requested for addition: Target/Collection : Elsevier Science Direct Open Access To request this target, click on the 'P...
Target: Open Science Director (OSD) Provider: EBSCO	The following target was requested for addition to the SFX\Verde KnowledgeBase. Target: Open Science Directory Publisher: EBSCO To request this tar...
Target/Collection: Elsevier Science Direct Books Freedom Collec...	The following target/package was requested for addition. Target/Collection: Elsevier Science Direct Books Freedom Collection To request this target...



Căutare articole KB – ierarhizare prin votare

Alte opțiuni de suport:

ProQuest Support

Mesaje și alerte

[Legătură la documentația Salesforce](#)

[Politică de escaladare](#)

[Contactați-ne](#)

Bun venit Doina Ostafe

[Profilul meu](#) | [Deconectare](#)

Căutare

Articol KB

Executare!

[Căutare avansată...](#)

Elemente recente

Target/Collection : Elsevier Science Direct Open

Articol KB

Zonă Portal

Bu

Detaliu idee

promovare

retrogradare

490

Puncte

Target/Collection : Elsevier Science Direct Open Access **Aprobat**

The following target/package was requested for addition:
Target/Collection : Elsevier Science Direct Open Access
To request this target, click on the 'Promote' button

0 comentarii > Publicat de lironk la New Target pe 05.02.2014 16:25

Informații suplimentare

KBI Number

Closing Reason Resource was added

Ultimele 100 de voturi

- | | |
|----------------|--|
| Electronic2564 | anne.p.foreman.civ1.473146626608167E12 |
| Karen | katrin.schmidt-winkler |
| (46HogDAAV.17 | enkhtuya.battulga |
| emedien.ubs | Barbara7823 |
| docelec | andre.jestin |
| MarGwerAAI.17 | ULg Library |
| lino_tremblay | sfx_sub |
| Ardie | IDS SFX Support |
| SFXUBOVA AV.17 | BraJespAAF.17 |
| FlaSushAAN.17 | SFXIDSQAAV.17 |
| s.vincent | StaMicJAA3.17 |
| scarter34 | PasCecmAAO.17 |
| lironk | fukushima |





Procedură system down

- **Opțiuni pentru raportarea unui sistem care nu mai funcționează**

- **System Down**

- Transmiterea unui caz cu prioritate: Sistem/Componentă nu funcționează (System down)
 - Alternativ:
 - Email 24x7hub@exlibrisgroup.com – includeți informațiile dvs. de contact, instituție, nume produs și descrierea problemelor
 - Telefon +1 877 445 5693 or +972 2 649 5444
(În unele zone sunt disponibile numere gratuite, puteți găsi informații aici:
http://knowledge.exlibrisgroup.com/Cross-Product/Support/24X7_Support)

What procedure should be followed to alert Ex Libris of a system down?

Home » Cross-Product » Knowledge Articles

What procedure should be followed to alert Ex Li

Article Type: Q&A

Product: Cross-Product

Question

What procedure should be followed to alert Ex Libris of a system down?

Answer

1. Create a new support case with priority "System-Component Down".
If you have no access to SalesForce, please send a mail to the 24x7 hub (24x7Hub@exlibrisgroup.co email that you are not able to open a case.
2. Provide information about the product, environment and server impacted.
3. Describe the issue, including exact error messages and any details that may help Support diagnose a
4. For local environments, ensure access is open to all Ex Libris IPs (see link below)
5. Be sure to provide contact information.

Additional Information



Support 24X7 24X7 Support

Documents

[24X7 System Down Support FAQ](#)

- [24X7 Hub Contact Details](#)
- [Server Access for Ex Libris](#)
- [24X7 Down System Support Announcement](#)

Procedură – System down





Liste de discuții

Liste de discuții

- În preferințe email li se permite utilizatorilor Portalului de suport să se aboneze la notificări de la listele de email relevante.

Căutare cazuri | Articole KB | Publică | Aset-uri cont | **Preferințe E-mail**

Preferințe email

Stimate/Stimată Doina,

În această pagină puteți gestiona preferințele pentru email și vă puteți abona la listele de email relevante. "Detaliile personale, ca adrese de email pot fi editate în" [Profilul meu](#)

Liste de discuții disponibile

Selectează tot

Mesaje de suport specifice produsului ⁱ

- Aleph
- Alma
- bX
- Leganto
- MetaLib
- Primo
- SFX
- Summon

Informații și știri Ex Libris

- Articole
- Mesaje pentru clienții Ex Libris

Salvare

- [Documentație pentru Salesforce CRM - portalul pentru clienți - ROMÂNĂ](#)

ExLibris
Knowledge Center

[Training](#) | [Documentation](#) | [Knowledge Articles](#) | [Developer Net](#)

🔍 How can we help you?



Home » Cross-Product » Support

[Documentație pentru Salesforce CRM - portalul pentru clienți - ROMÂNĂ](#)





Doina.Ostafe@exlibrisgroup.com

