

Întâlnirea utilizatorilor Ex Libris

Biblioteca Academiei Române, București, 24 Mai, 2017



Agenda

- 09:00 – 09:30 **Deschiderea lucrărilor.** Prezentarea clienților Ex Libris din România
- 09:30 – 10:00 *Claudia Isbir, Customer Support Manager, Ex Libris, **Prezentare generală a suportului tehnic** pe care Ex Libris îl acordă utilizatorilor*
- 10:00 – 11:00 *Dr. Doina Ostafe, Ex Libris, **Portalului utilizatorilor***
- 11:00 – 11:15 **Pauză de cafea/** Coffee break
- 11:15 – 11:45 *Dr. Doina Ostafe, Ex Libris, **Knowledge Base** și alte unelte ale Ex Libris pentru utilizatori/ **Knowledge Base and other Ex Libris tools for customers.***
- 11:45 – 12:00 **Discuții/** Discussions
- 12:00 – 12:30 *Dr. Olimpia Curta, B.C.U. Cluj, **Dinamism și profesionalism la BCU Cluj/** Dynamism and professionalism at BCU Cluj*
- 12:30 – 13:00 **Discuții/** Discussions
- 13:00 – 13:30 **Pauza de prânz/** Lunch break
- 13:30 – 14:00 *Dr. Măriuca Stanciu, B.A.R., **Colecțiile speciale ale Bibliotecii Academiei Romane: Etape in digitizarea si diseminarea conținutului digital***
- 14:00 -15:00 **Discuții cu utilizatorii:** mentenanță, suport tehnic, probleme

Utilizatorii din România ai produselor Ex Libris

	Cod	Nume instituție	ILS	Obiecte digitale	Modul pt. cursuri	Rapoarte & statistici	Metasearch & Link resolver Discovery & delivery
1995	40CUT	Biblioteca Centrală Universitară "Eugen Todoran", Timișoara	Aleph	ADAM	Course Reading	ARC	SFX
1995	40UPT	Biblioteca Universității Politehnica Timișoara	Aleph	ADAM	Course Reading	ARC	
1997	40RAL	Biblioteca Academiei Române	Aleph	ADAM			
1999	40CUC	Biblioteca Centrală Universitară „Lucian Blaga” Cluj Napoca	Aleph				
1999	40BCU	Biblioteca Centrală Universitară „Mihai Eminescu”, Iași	Aleph	ADAM			
1999	40BCC	Biblioteca Universității Ovidius, Constanta	Aleph				
2004	40UPB	Biblioteca Universității Politehnica București	Aleph				MetaLib/SFX ROLIneST
2005	40TUC	Biblioteca Universității Tehnice, Cluj-Napoca	Alephino				
2005	40IFA	Institutul National de Cercetare-Dezvoltare pentru Fizica si Inginerie Nucleara Horia Hulubei	Aleph				
2007	40MLB	Biblioteca Metropolitană București	Aleph	DigiTool		ARC	Primo
2007	40TUI	Biblioteca Universității Tehnice „Gheorghe Asachi” din Iasi	Aleph				
2008	40NLR	Biblioteca Națională a României	Aleph	DigiTool			
2010	40AUN	Biblioteca Uniunii Arhitecților din România	Alephino				
2010	40SMS	Biblioteca Universității Suceava	Alephino				
2011	40RAI	Biblioteca Filialei Iași a Academiei Române	Aleph				
2015	40FMR	Ministerul Afacerilor Externe	Aleph	Rosetta			Primo

Consoțriul Bibliotecilor Universitare din Moldova



2015 – Proiect:

Moldova Universities Library Information System Discovery & Delivery (Aleph & Primo)

7 biblioteci universitare:

- Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu” din Republica Moldova
- Universitatea de Stat din Moldova
- Academia de Studii Economice a Moldovei
- Universitatea Agrară de Stat din Moldova
- Universitatea Tehnică a Moldovei
- Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți
- Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău

Consoțriul Bibliotecilor Universitare din Moldova

- Un catalog comun partajat pentru 7 biblioteci universitare
 - 1 bază de date bibliografică [ALEPH](#) în MARC21
 - 7 biblioteci administrative
- 7 biblioteci digitale – DSpace
- [Primo - discovery & delivery](#)

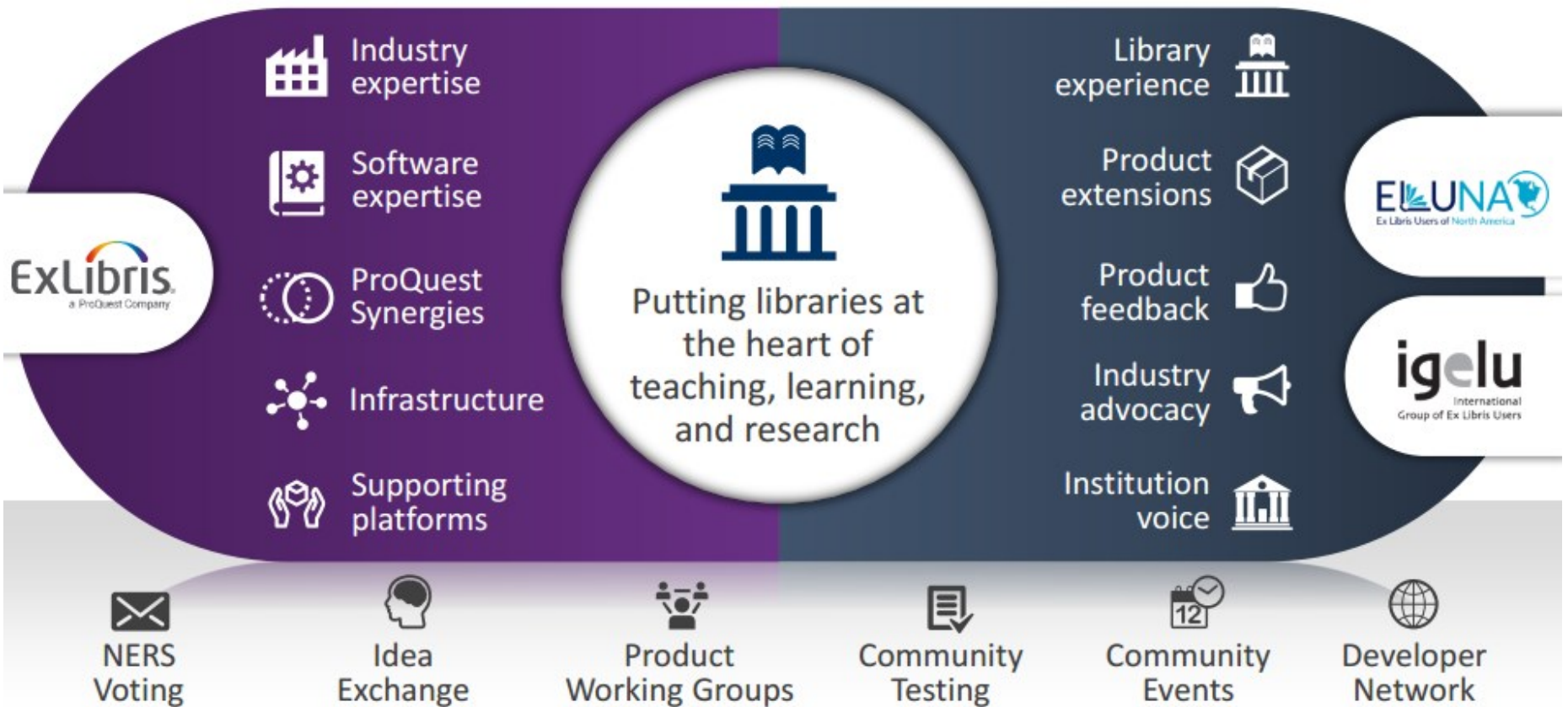


Co-funded by the
Tempus Programme
of the European Union

Actualizează ecranul automat



Puterea colaborării



Grupul internațional al utilizatorilor și grupuri ale utilizatorilor naționali în Europa



[IGELU – Lista grupurilor naționale de utilizatori](#)

SUAleph

Grupul utilizatorilor din Cehia și Slovacia

DACHELA

Grupul utilizatorilor de limbă germană (A/GER/CH/L/Lux)



Grupul utilizatorilor din Franța



Associazione Italiana Utenti ExLibris

Grupul utilizatorilor din Italia

EPUG-UKI

Grupul utilizatorilor din Regatul Unit și Irlanda

.. și din Danemarca, Olanda, Islanda, Finlanda, Suedia, Norvegia, Ungaria, Polonia, Spania, Portugalia,



Hosted by The National Library of Russia

at Holiday Inn Moskovskye Vorota St. Petersburg

September 11th to 13th

Ex Libris Strategy and Roadmap Presentations

Product Working Groups

Specialist Interest Working Groups:

Consortia, Interoperability

Analytics, KnowledgeBase

Linked Open data

National and regional groups (INUG)

September 14th

Developers conference

www.igelu2017.nlr.ru



Actualizare suport Ex Libris

Biblioteca Academiei Române, București, 24 Mai 2017

Claudia Isbir | Customer Support Manager



Agenda

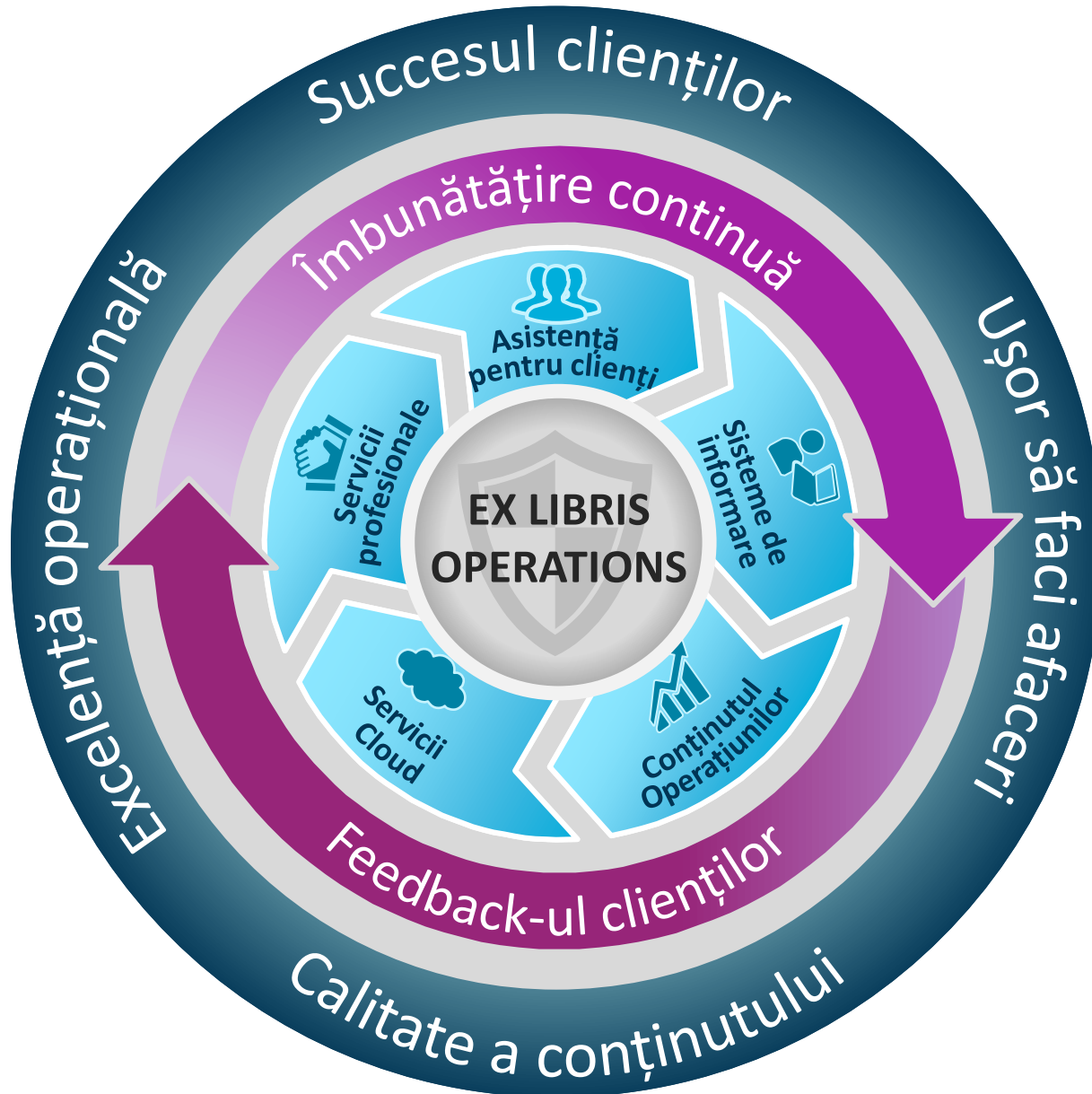


- **Operațiuni globale Ex Libris**
- **Suport EMEA**
- **Conținutul operațiunilor**
- **Servicii și operațiuni cloud**
- **Aleph Suport în România**



Operațiuni globale Ex Libris

Operațiuni globale Ex Libris – Misiune și viziune



Operațiuni globale Ex Libris



Gândește global, acționează local



GÂNDEȘTE GLOBAL

Metodologii, Kit-uri,
Instrumente, Procese,
Sisteme, KPIs



COERENȚĂ ȘI EFFICIENȚĂ



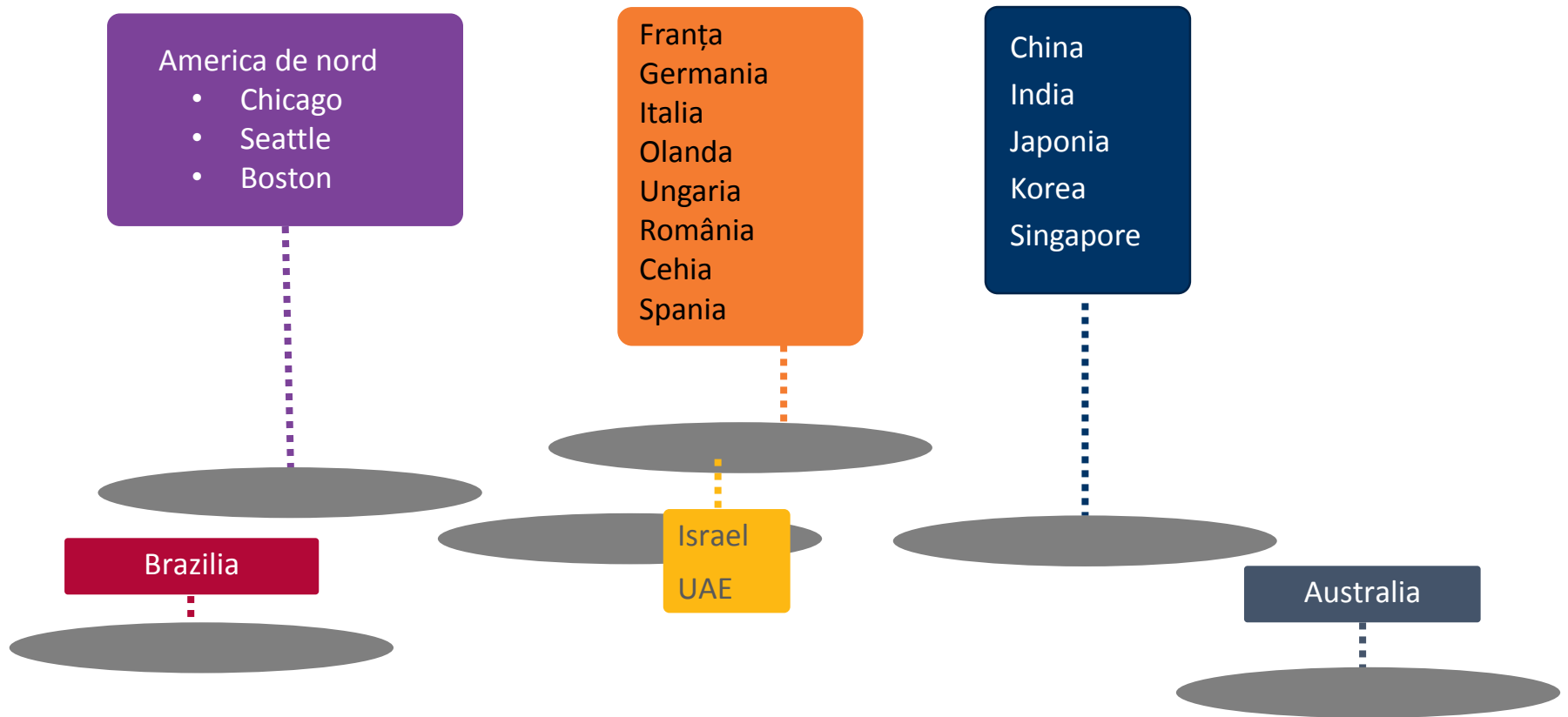
ACȚIONEAZĂ LOCAL

Limbă, Cultură, Fus orar,
Prioritățile pieței



CENTRAT PE CLIENT

Suport global prezent în 18 țări



Cum să măsurăm satisfacția clienților? Sondaj despre caz

Feedback la un singur clic

Dear Yair,

Your case * “SUAlcph Prague” (0059313) is now closed. 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

Voice of the
Customer



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

Sondaj despre caz - îmbunătățirea rezolvării cazurilor!

MĂSURĂ

Resultatele apar în tabloul de bord personal (dashboards) la toate nivelurile: de la analiști la COO

RAPORT

Raport lunar către managementul de suport

ANGAJARE

- Apel telefonic pentru cazuri excepționale
- Comunicarea continuă a îmbunătățirilor



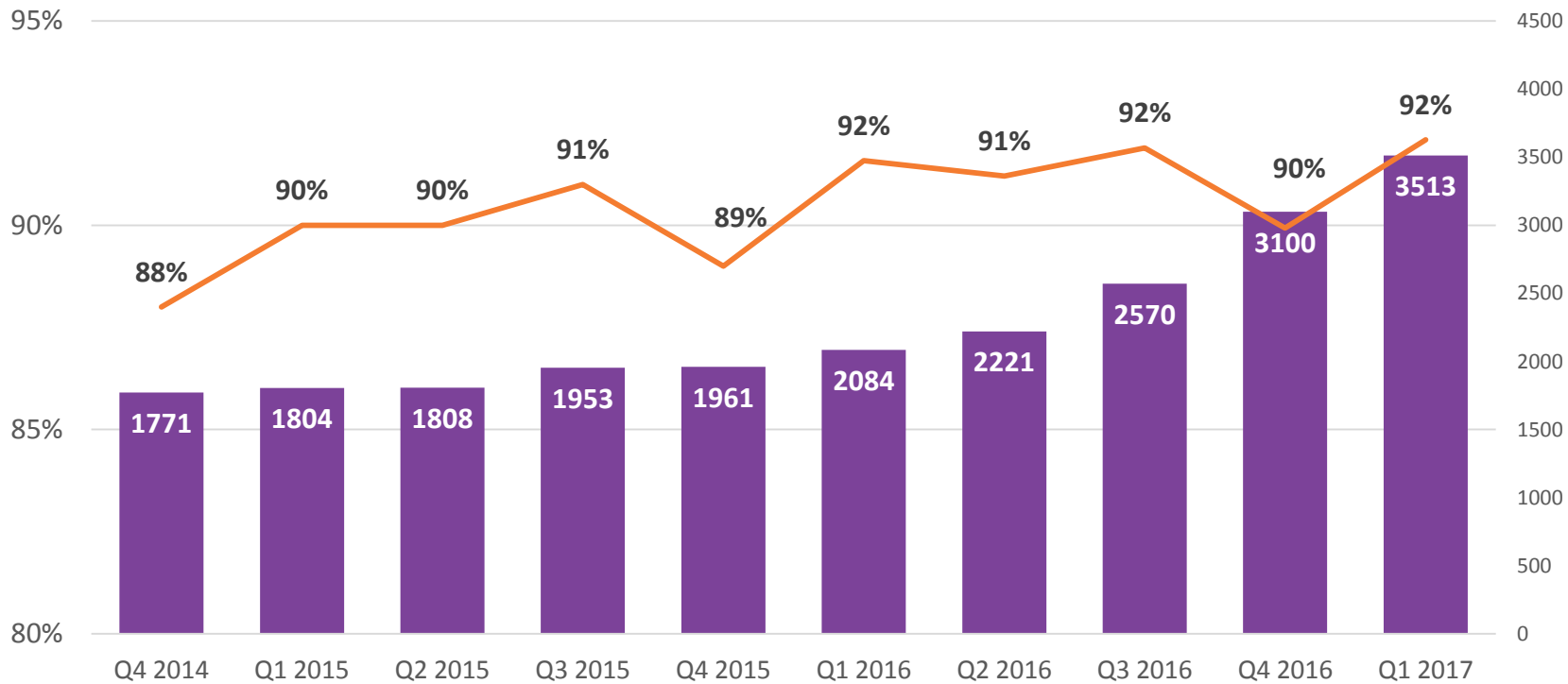
ANALIZĂ

Analiza săptămânală a conținutului pentru toate comentariile primite

ACȚIUNE

- Modificare procese de suport conform feedback-ului clientului
- Rezultatele servesc ca bază pentru instruirii profesionale

Rata de satisfacție ca urmare a sondajelor pe caz (global)



Ex Libris este totul despre platforme deschise...

Ex Libris Knowledge Center

Training | Documentation | Knowledge Articles | Developer Network | More Sites

What can we help you with?

Search

System Status | Submit a Case

Browse by product

Alma | Primo | Rosetta | SFX | Aleph | Voyager | MetaLib | Verde | DigiTool | campusM | Leganto

Search Knowledge Articles | Find Product Documentation | Featured Topics

Ex Libris Developer Network

Docs | Tech Blog | Code & Apps | Forum | Dashboard

Put Ex Libris products at the center of your library ecosystem.

Learn | Code & Apps

Resources: [Primo](#) | [Alma](#) | [Rosetta](#) | [Leganto](#) | [bx](#) | [SFX](#) | [Aleph](#) | [Voyager](#)

From the Tech Blog: ALEPH - Check of items: location, item status, call number, material and barcode

Top Code & Apps: ALEPH - Check of items: location, item status, call number, material and barcode

Get Help: Got Questions? The Ex Libris Developer Network Forum is the place to go.

Ex Libris Idea Exchange

Ex Libris | Knowledge Center | Contact Support | Developer Network

Have an idea for Ex Libris?

Share your ideas | Support your favorite ideas | Get feedback on popular ideas

Welcome to Ex Libris Idea Exchange! *We'd love to hear your ideas for us.*
To suggest an idea, please select one of the following forums

Alma | campusM | Primo | Rosetta

Ex Libris System Status

System Status | Privacy Policy | Security

The Ex Libris System Status page presents the latest information on the availability of all multi-tenant Ex Libris instances. You may check this page at any time to see the current status information, or subscribe to be notified via email of interruptions to any individual service. If you are experiencing a real-time, operational issue that is not indicated below, please inform us by opening a customer support request.

System: All | Region: All

Remember my instances | Reset

	Instances	Email Alerts	Current Status	Apr-11	Apr-10	Apr-09	Apr-08	Apr-07	Scheduled Maintenance
<input type="checkbox"/>	Alma NA01								2016-Apr-10



Ex Libris Knowledge Center – Centrul de cunoștințe

<http://knowledge.exlibrisgroup.com>

The screenshot shows the Ex Libris Knowledge Center homepage. At the top left is the logo 'ExLibris knowledge Center'. On the right, there are navigation links: 'Training | Docs | Knowledge Articles | Developers | Security Zone'. The main heading is 'What can we help you with?' followed by a search bar with a magnifying glass icon. Below the search bar are two buttons: 'System Status' and 'Submit a Case'. A section titled 'Browse by product:' lists various products: Alma, Primo, Rosetta, SFX, Aleph, Voyager, Metalib, Verde, DigiTool, and CampusM. Below this, there are three main categories: 'Take Training' (with a graduation cap icon), 'Find Documentation' (with a document icon), and 'Search Knowledge Articles' (with an owl icon). Each category has a list of sub-topics, such as 'Alma Navigation & Searching', 'Alma User Management', 'Primo Central Index', and 'Introduction To Primo'. On the right side, there is a 'Popular Topics' section with a list of articles, including 'Setup Email Preferences To Subscribe To Mailing Lists', 'Enhancement Process - Common Q&A', 'Difference between Primo Central records with EBSCO links and EBSCO API', and 'How so I request a customer Center Login for a new staff member?'. At the bottom left, there are links for 'Term of Use | Privacy Policy | Contact Us'. At the bottom right, it says '2015 Ex Libris. All rights reserved'.

Deschis tuturor
Nou este nevoie de login

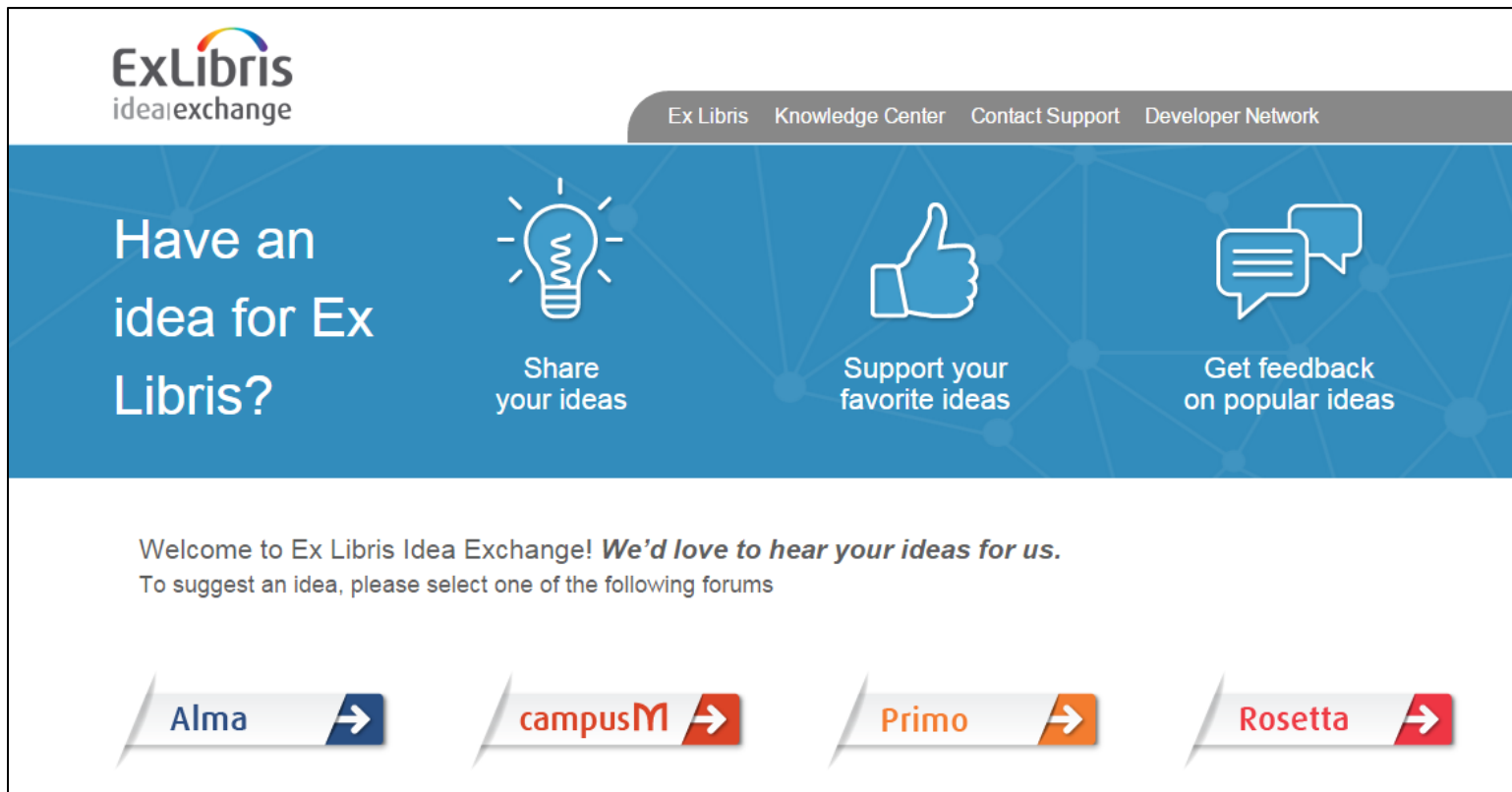
Datele sunt regășibile chiar
și în Google

Suport, Documentație &
Training toate sub o
platformă unificată

Experiență modernă a
clienților

Aveți o idee de a îmbunătăți produsele Ex Libris?

Pentru a sugera o idee, utilizați website-ul Ex Libris Idea Exchange
<http://ideas.exlibrisgroup.com/>



The screenshot shows the Ex Libris Idea Exchange website. At the top left is the logo "ExLibris idealexchange". A navigation bar contains links for "Ex Libris", "Knowledge Center", "Contact Support", and "Developer Network". The main content area has a blue background with a network pattern. It features the text "Have an idea for Ex Libris?" followed by three icons and their corresponding actions: a lightbulb for "Share your ideas", a thumbs-up for "Support your favorite ideas", and speech bubbles for "Get feedback on popular ideas". Below this is a welcome message: "Welcome to Ex Libris Idea Exchange! *We'd love to hear your ideas for us.* To suggest an idea, please select one of the following forums". At the bottom, there are four buttons with arrows pointing right, labeled "Alma", "campusM", "Primo", and "Rosetta".



Support EMEA

Echipa de suport EMEA





Martin Büscher
Director of Customer
Support

Gianmarco Castro
Team Leader
Support
(Summon, Intota, 360 Link)



Nora Kersten
Team Leader Tier 1
(Alma/Primo/SFX)



Claudia Isbir
Customer Support Manager
(Aleph/Alephino)



Noul personal European pentru suport din 01 ianuarie 2017

UNGARIA



Aniko Ezsias



Krisztina Cserba



Zoltan Szöke



Zoltan Vadnai

ROMÂNIA



Doina Ostafe

Echipa de suport HU/RO

CEHIA



Marek Melichar



Martin Vojnar



Michael Zach

27,200

CAZURI DE SUPORT GESTIONATE ÎN 2016

91%

RATA de **SATISFACTIE**

10

BIROURI REGIONALE DE SUPORT

(Brazilia, Germania, Italia, Franța, Olanda, Ungaria, Cehia, România, UAE, Spania)

12

LIMBI VORBITRE DE CĂTRE PERSONAL

(Engleză, Franceză, Germană, Italiană, Spaniolă, Olandeză, Portugheză, Cehă, Maghiară, Română, Turcă, Arabă)



Conținutul operațiunilor

Conținutul operațiunilor – Viziune și misiune



VIZIUNE

Oferim bibliotecilor academice cele mai bune din clasa serviciilor de conținut



MISIUNE

Permitem bibliotecilor să-și îndeplinească nevoile lor legate de conținut atât din punctul de vedere administrativ cât și al utilizatorului final

ASPECTE ADMINISTRATIVE

ASPECTE UTILIZATOR

Achiziție

Activare

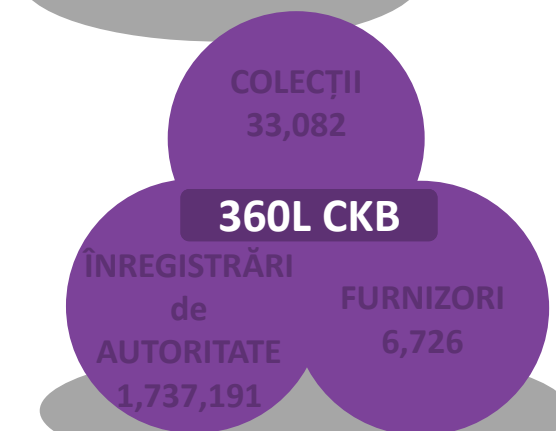
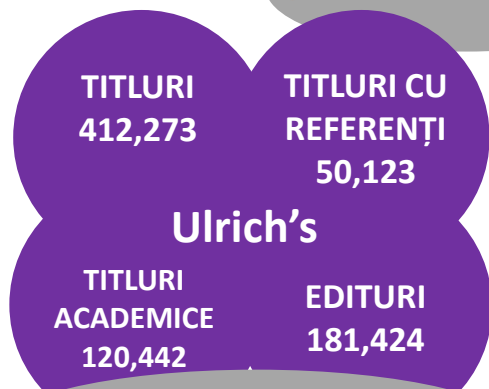
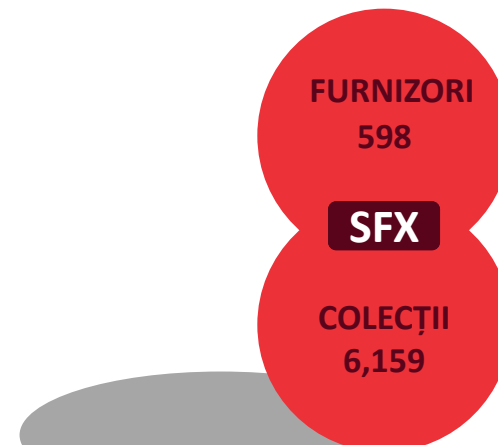
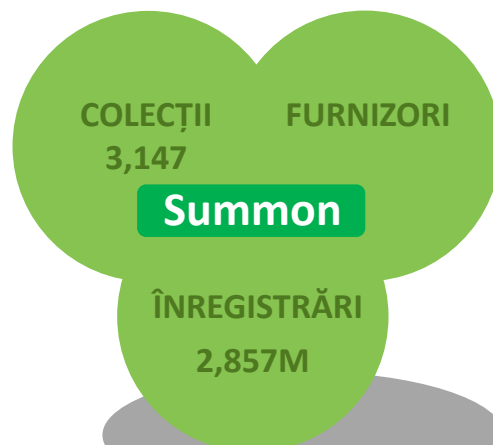
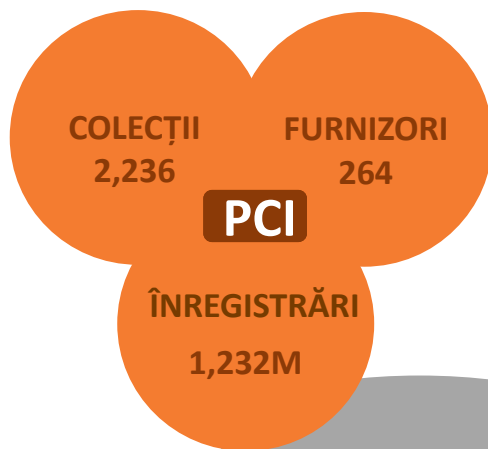
Catalogare

Publicare

Descoperire

Furnizare

Inventarul de conținut



- Content Forum în [Ex Libris Idea Exchange!](#)
- Noi colecții pentru Descoperire (Primo Central și Summon)
- Noi colecții pentru KnowledgeBase (Alma CZ, SFX KB și 360 KB)
- Noi Fișiere de autoritate pentru a fi adăugate în Alma Community Zone
- Îmbogățirea înregistrărilor bibliografice din Community Zone pentru anumite colecții
- Acces prin [Ex Libris Idea Exchange!](#) sau [Knowledge Center](#) prin utilizarea meniului derulant “More Sites”.
- Nu mai sunt necesare cazuri de suport pentru conținut
- Articolele top 35 KB au fost transferate în forumul Idea Exchange Content.

NOU! Forum conținut



[Ex Libris](#) [Knowledge Center](#) [Contact Support](#) [Developer Network](#)

Have an
Idea for
Ex Libris?



Share
your ideas

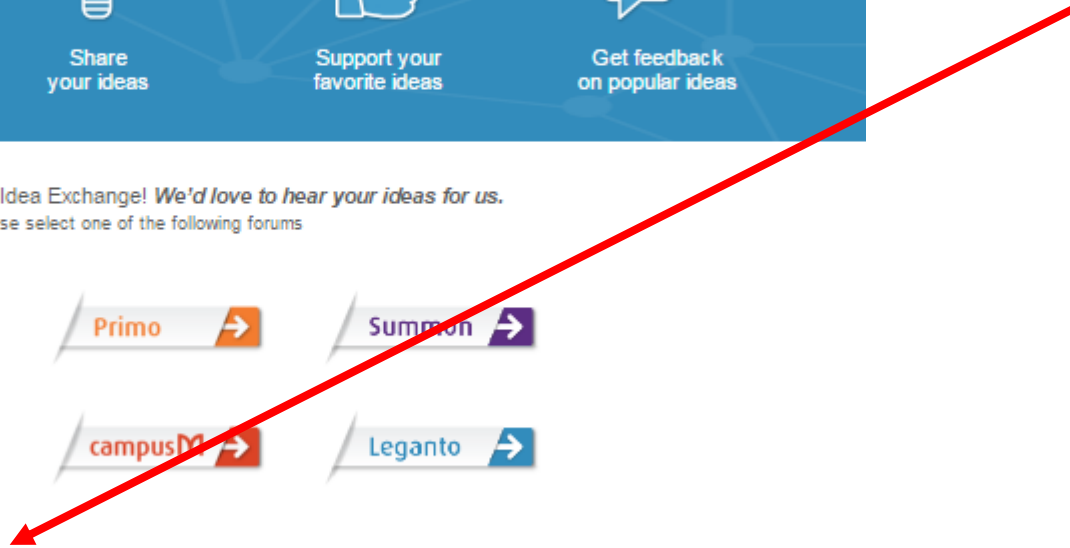


Support your
favorite ideas



Get feedback
on popular ideas

Welcome to Ex Libris Idea Exchange! *We'd love to hear your ideas for us.*
To suggest an idea, please select one of the following forums



Content

Your feedback matters to us. Help us to extend our discovery indexes, KnowledgeBases and Community Zone by telling us what collections and data you'd like to see us add, using the message areas below. You can also support something already posted.

If you are suggesting new content for Discovery that is not yet in the Knowledgebase you do not need to submit two entries (one for Discovery and one for Knowledgebase)

Specifically you can suggest:

- New collections for Discovery (Primo Central and Summon)
- New collections for the Knowledgebase (Alma CZ, SFX KB and 360 KB)
- New authority files to be added to the Community Zone
- Enrichment of Community Zone bibliographic records for certain collections

We would love to be able to respond to every idea that is submitted, but this is not feasible. We are, however, committed to responding to the most popular ideas—those that have received the most points.

For more information please review our [FAQ](#) and [guidelines](#). Thank you.

How can we improve Content?

Hot ideas

Top

New

Category

Status

My feedback

47

votes

Vote

Target:Journal of Visualized Experiments (JoVE)

Please add the collection
{KBI Migration}

0 comments · New Collection

New and returning users may [sign in](#)

Content

[Post a new idea...](#)

[All ideas](#)

[My feedback](#)

[New Collection](#) 82

[New Community Zone Enrichment of bibliographic records](#) 3



[Alma](#) 637

[campusM](#) 86

[Content](#) 85

[Leganto](#) 15

[Primo](#) 168

[Rosetta](#) 18

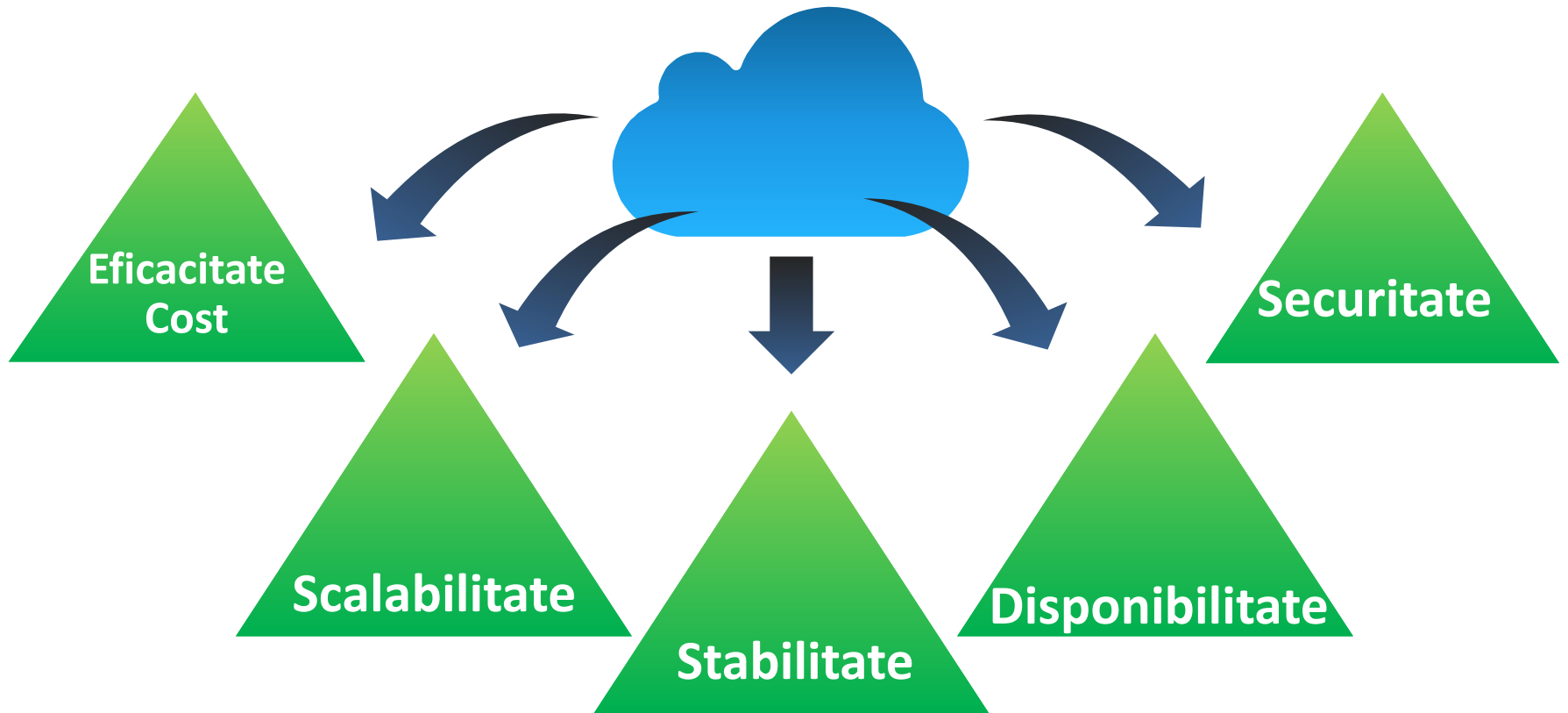
[Summon](#) 44



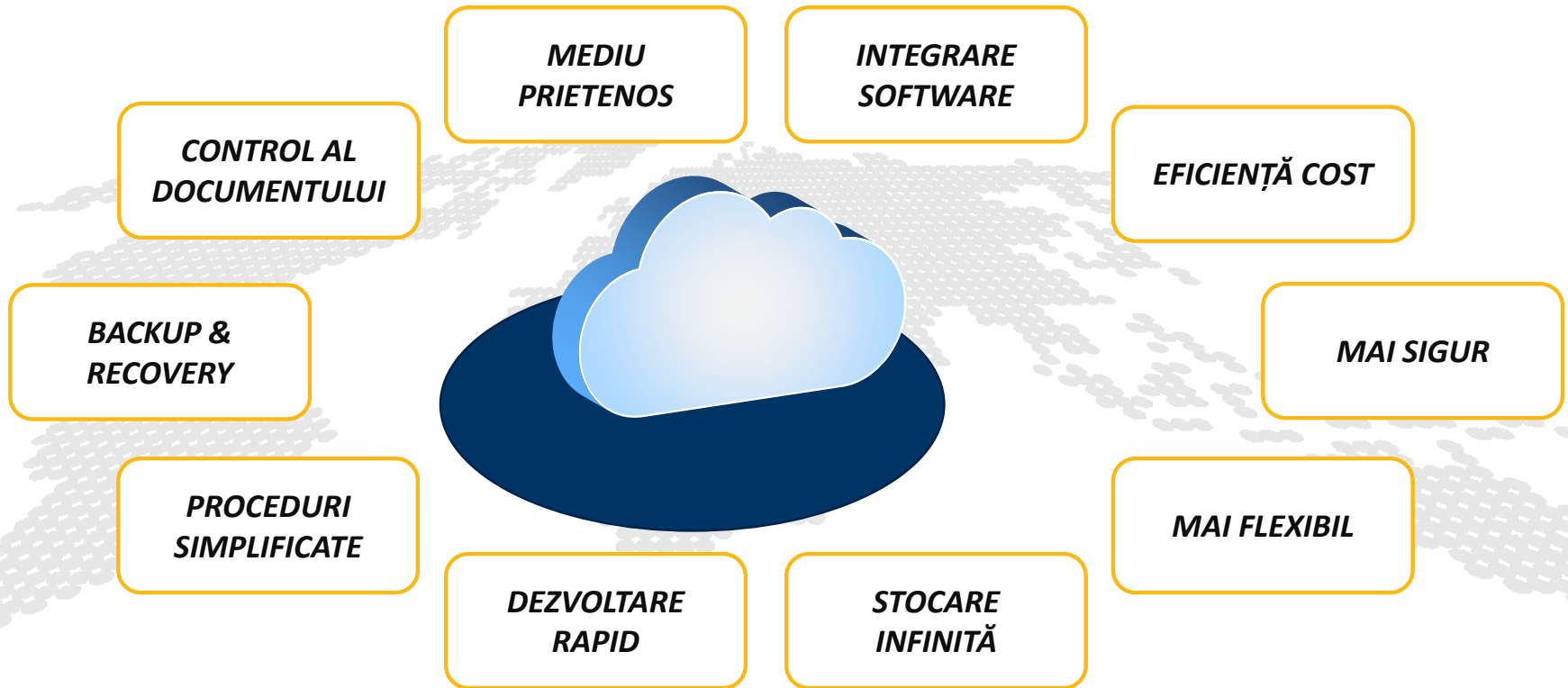


Servicii și operațiuni Cloud

Cerințe Cloud Ex Libris



Chemarea Cloud



Cloud în cifre

- Birou Exlibris
- Centru de date
- Satelit DC



+7000

SaaS/Instituții
găzduite

Alma, Primo, Summon, Intota, Aleph, 360, SFX,
Voyager, MetaLib, CampusM, Verde, PC, bX, Leganto

8 M

Căutări zilnice Primo și Summon

5 M

Tranzacții zilnice Alma

70

Angajați servicii Cloud

>99.97%

Satisfacerea termenelor contractuale ale clienților SLA



Aplicația este găzduită pe hardware-ul deținut de Ex Libris într-un centru central securizat de date:

- Întreținerea Hardware
- Hub 24 x 7 cu operatori profesioniști / servicii monitorizate
- Sisteme și echipamente de infrastructură redundante – nu un singur punct de eșuare (energie, control climatic, control incendiului, routere, firewall-uri, echilibrare încărcare, switch-uri, stocare)
- Facilități UPS robuste / generatoare de putere Diesel (centrală de energie independentă)
- Lărgimi de bandă bune pentru a facilita echilibrarea încărcării (load balancing)



- Snapshots are stored at the data center and in offsite secured location
- Hardware, operating system, application upgrades, patches and maintenance
- Security framework based on ISO 27001 , ISO 27018 certifications
- Application availability based on SLA

All you want to know about the Cloud:

[An overview of the Ex Libris cloud and datacenter operations](#)

[A short virtual tour](#) into the Ex Libris datacenter in Amsterdam, highlighting its facilities, infrastructure and security measures.



- Backup-urile sunt stocate în centrul de date și într-o locație securizată aflată în altă parte
- Hardware, sistemul de operare, actualizări ale aplicațiilor, patch-uri și întreținere
- Securitatea Framework bazată pe certificări ISO 27001 , ISO 27018
- Disponibilitatea aplicațiilor pe baza de SLA (Service Level Agreement)

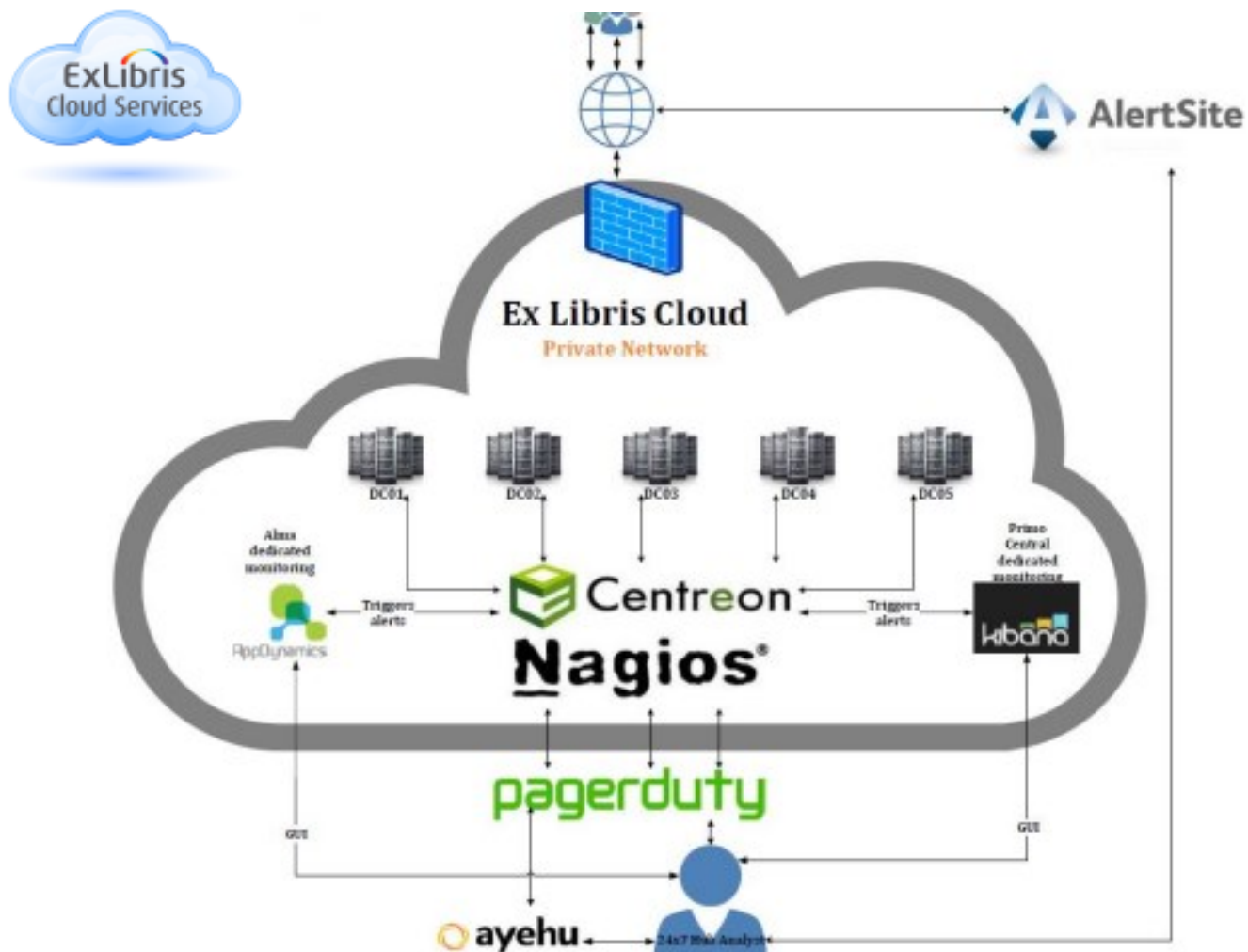
Tot ce trebuie să știți despre Cloud:

[An overview of the Ex Libris cloud and datacenter operations](#)

[A short virtual tour](#) în Data Center Ex Libris din Amsterdam, subliniind facilitățile, infrastructura și măsurile de securitate



Arhitectură multi-layered, sisteme multiple de monitorizare



Monitorizarea mentenanței și a altor servicii

Optimal Maintenance Window

< Last Week

Next Week >

Sat, 22 Apr 2017

Date	Sat, 22 Apr 2017												Sun, 23 Apr 2017																																																																							
Local Time (GMT +02:00)	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00																																																								
North America																																																																																				

Central Time(US), Chicago (CDT)																																																																																				
Pacific Time (US), California (PDT)																																																																																				
Eastern Time(US), New York (EDT)																																																																																				

Local Time (GMT +02:00)	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00																																																								
Europe																																																																																				

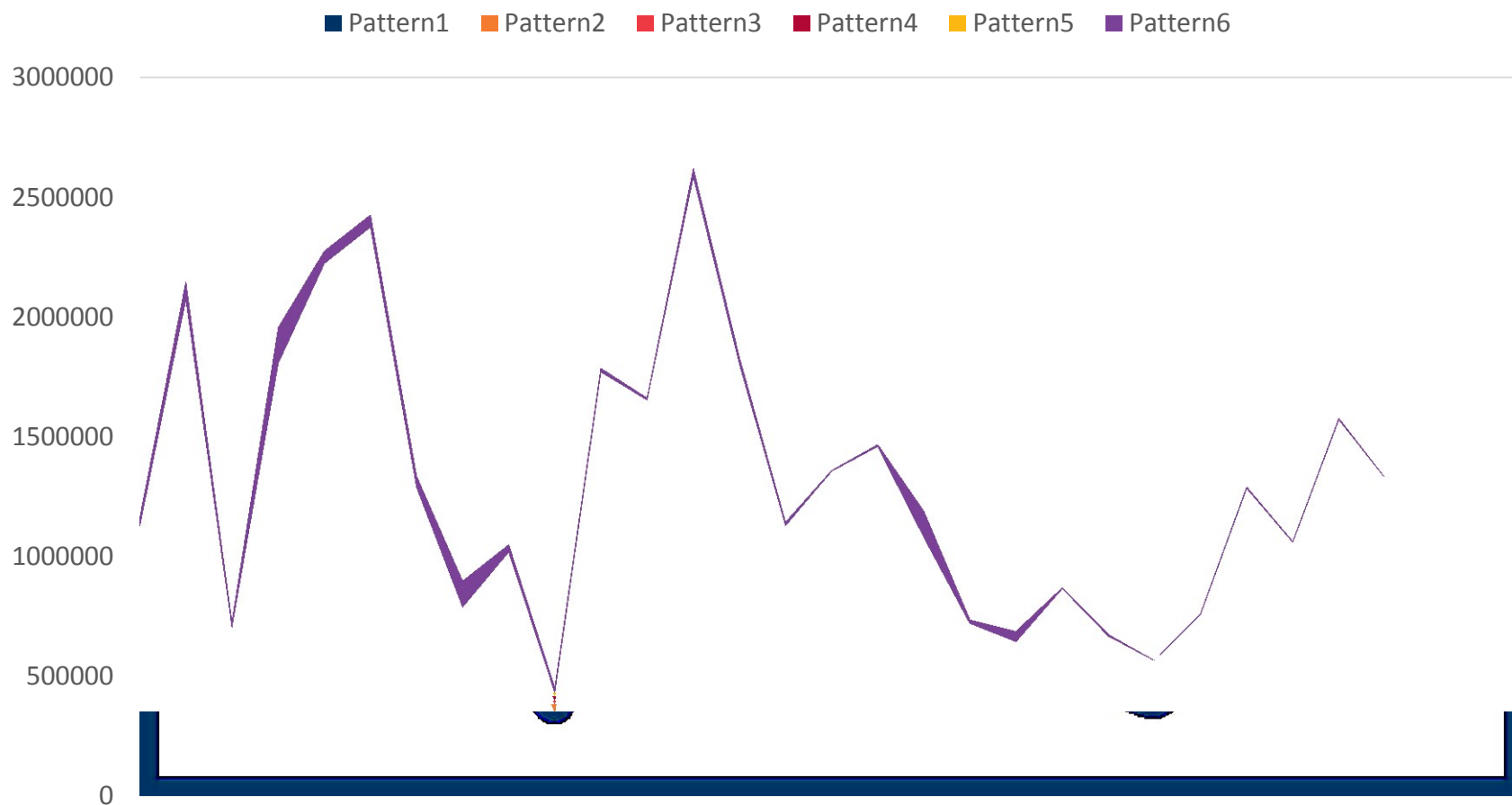
Central Europe Time, Berlin (CEST)																																																																																				
Western Europe Time, London (BST)																																																																																				
Israel Time, Jerusalem (IDT)																																																																																				
Eastern Europe Time, Moscow (MSK)																																																																																				

Local Time (GMT +02:00)	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00																																																								
APAC																																																																																				

Australian Eastern Time, Melbourne	02												03												04												05												06												07												08											
New Zealand Time, Auckland	under investigation from CEI												under investigation from CEI												under investigation from CEI												under investigation from CEI												Voyager migration												01AUSTINPRES Migration												01AUSTINPRES Migration											
Australian Central Time, Adelaide	Alma April 2017 SP												Export from Prod												Voyager migration												Voyager migration												01JERSEYSHORE Voyager Prod Copy												copy 44CAM												Availability - Processing											
Korea Time, Seoul	Running the CKB update for Alma												7.00a Primo SP												Export from Prod												Export from Prod												01AUSTINPRES Migration												Merger+Bitset												Scheduled UPS Battery Capacity Testing at the CH3 IBX [5-95244087531]											
Singapore Time, Singapore	61 MON Oracle Consolidation												7.55a Solr maintenance - se05 EU00												shutdown slices following event												01JERSEYSHORE Voyager Prod Copy												Availability - fetching												Nimble network addition (tg2) (DC visit - B2D)												8.00p Hotwap											
Local Time (GMT +00:00)	2.00a Reduce the keep interval for S_CLICK_SUMMARIES partitions to 100 days												8.40a Hotswap												7.00a Alma Premium SB Refresh on AP01 61CDU_INST												1.05a 01JERSEYSHORE Voyager Prod Copy												9.05a gather global statistics on HDEMETADATA												2.35a DC05 - Cisco Nexus RMA replacement																							
	Alma April 2017 SP												8.45a copy 01STATEWA_LCCOL												9.00a 01DCCCD copy to prod NA01												4.00a injection-2867-URM-72670												10.25a 32KUL alma SB refresh import												3.05a copy 01SJFC																							
	export 01SSHELCO												9.00a Alma Premium SB Refresh on NA01 56PUC_INST												9.00a PC - stopping duplicator from FE1 to FE13												7.40a Copy institution from impl to PROD NA01												10.30a Creating CSR file for												7.30a Availability - Processing																							
	44JMU_INST copy to prod												9.40a Copy Centreon DB												9.20a install ldapsearch on dc03kg0302eu.dc03												7.45a Primo injection - PRM-34684												11.30a Release php												10.00a Scheduled UPS Battery Capacity Testing at the CH3 IBX [5-95244087531]																							
	Export from Prod												11.20a Mona injection-2866-URM-73071												10.00a Mona injection-2868-URM-730733												7.50a Updating DNS zones: primo.exlibrisgroup.com, leganto.exlibrisgroup.com, campusm.exlibrisgroup.co												12.00p 01UTON_UW; Alma premium sandbox refresh (NA01 to NA01)												12.20p Export Institution from production 43ACC_GDSF																							
													11.30a OSSV Restore test -																																				1.17p OS_upgrade_and_reboot																																			
																																																	1.20p Export ALMA institution																																			



POTECȚIE CONTINUĂ ÎMPOTRIVĂ ATACURILOR – PREVENIRE ~2.5M SESIUNI ZILNICE





Aleph suport, în România

Ce este inclus în mentenanța de suport a sistemului Aleph?

- Versiune localizată a Aleph 23 în limba română
- Instalarea și actualizarea Aleph 23

Inclus în mentenanță

- 1 rulare de indexare completă pe an
- Activitatea de bază a bibliotecarului de sistem (adaptarea tabelelor)
- Executarea rapoartelor statistice standard
- Recomandări cu privire la cele mai bune practici pentru backup și restaurare

Ce *NU* este inclus în mentenanța de suport Aleph?

Nu include

- Setup-ul și mentenanța Backup-ului sau a recuperării BD

Servicii plătite

- Instalări
- Migrări/conversii (de date)
- Încărcarea cititorilor
- Zile suplimentare de training
- Crearea de script-uri personalizate
- Crearea și rularea unor statistici suplimentare



Muțumesc

Claudia.Isbir@exlibrisgroup.com

