



חשתחשי אקס ליבריס - ישראל  
Ex Libris Users Group - Israel

1. "האם במקרים שאיש התמיכה מציין שהטיפול בבעיה יהיה חלק מתוכנית עבודה עתידית, עדיף להוסיף את הרעיון לטיפול בבעיה ב-Idea Exchange? אחרת, יש סיכוי כלשהו שזה יטופל מתישהו?"

[אקסליבריס] – Ideas Exchangen מיועד לפיתוח רעיונות אן תכונות חסרות ואינו מתאים לתיקון תקלות. במקרה שהקריאה נמצאת בפיתוח זו אינדיקציה שאכן מדובר בתקלה, ולא בפיתוח חדש ולכן לא מומלץ להעלות את זה לפלטפורמה.  
כמו כן, כפי שהסרנו בוובינר, אקסליבריס לא תשתמש יותר בסטטוס הנ"ל ובמקום זאת אנו סוגרים את הקריאה כיוון שאין בתוכניתנו לתקן את התקלה.
  2. "אני לא רואה שהסטטוס של בדיקת לקוח משתנה אחרי שאני שולחת תשובה, האם התומך אמור לשנות זאת באופן ידני?"

[אקסליבריס] – הסטטוס של הקריאה אמור להשתנות באופן אוטומטי בעת הוספת תגובה. אם המצב אינו כך אנא רעננו את הדף. אם בכל זאת הסטטוס לא השתנה אנא צרו קשר עם התמיכה של הפורטל, ב – [exlibris-support@exlibrisgroup.com](mailto:exlibris-support@exlibrisgroup.com)
  3. "האם אתם נותנים את אותה חשיבות לשיפור השירות בתוכנות אחרות של אקסליבריס כמו אל"ף, למשל?"

[אקסליבריס] – התוכנית לשיפור תהליכי טיפול בקריאות, היא תכנית גלובלית לכל מוצרי החברה. אמנם בתור התחלה אנו נתמקד במוצרים הגדולים יותר אשר להם השפעה רחבה יותר. אנו מתעתדים במהלך 2023 לטפל גם בשאר המוצרים.
  4. "יש איזה זמן משוער לטיפול בבעיה כאשר היא בסטטוס development?"

[אקסליבריס] – אין זמן מוגדר, אבל יש שיתוף פעולה בין כל הגורמים והמעורבים בתוכנית שיפור התהליכים על מנת לייעל את התהליכים ועל ידי כך לקצר את זמן הטיפול.
  5. "בהתחלה מאוד התלהבתי מהצ'אט אבל לרוב בסוף זה עובר לקריאות ללא כותרת.... זה נוח רק לשאלות כמו - תזכירו לי איך עושים את...."  
תוספת של מיכל: האם אפשר ליצור כותרת אינפורמטיבית לקריאות שנפתחות מתוך הצ'אט?
- [אקסליבריס] – לגבי אופי השאלות, אכן הצ'אט מתאים מאוד לשאלות קלות שאינן דורשות חקירה מעמיקה, עם זאת כאשר השאלה מתבררת כשאלה מורכבת, יתרון הצ'אט בזה שהוא מאפשר לנציג לאסוף את כל הנתונים הנצרכים כדי להעביר כמה שיותר מידע הלאה לצוותים המטפלים.  
לגבי האפשרות ליצר כותרות מתאימות, כרגע המערכת אינה יודעת לשלוף בצורה אוטומטית כותרת מתאימה בעת הקמת הקריאה. יש הנחיה לנציגי הצ'אט לשנות את

הכותרת עבור קריאות שלא נסגרו במהלך הצ'אט ועוברות הלאה לטיפול הצוותים. לפעמים, ייתכן שבטעות זה נשכח. תמיד אפשר לבקש בהערה בקריאה לשנות את הכותרת. כמו כן אנו ממשיכים לחפש פתרונות ייעול לתהליך.