

Gestion des demandes d'ajout/modification auprès d'Ex Libris

Rappel : les collections pour lesquelles des demandes ont été faites pendant la phase de migration

Voir le CR de la migration.

Envoyer des demandes de corrections à partir d'Alma

Ces envois permettent d'enrichir et de partager les informations locales, cela ne signifie pas qu'Ex Libris va prendre en charge les mises à jour à venir de la collection.

Ce mode d'envoi est donc à réserver aux collections statiques ou dont on gère les mises à jour à partir des envois des éditeurs.

Pour pouvoir utiliser cette fonction, il faut enregistrer les comptes qui ont des droits dans Salesforce dans Alma. Ensuite, il est possible depuis une collection ou un portefeuille via le bouton action > Envoyer à Ex Libris de transmettre les modifications ou demandes.

Pour le moment, dans la mesure où il n'est pas possible de mettre en copie qui que ce soit sur ces demandes. Je préfère que l'on n'utilise pas. A l'avenir, à organiser avec les autres utilisateurs Alma France - notamment pour le suivi de bouquets Couperin absents de la base - pour éviter de gérer tout tout seul.

Gestion des tickets dans Salesforce

Le mode normal de fonctionnement pour les demandes à Ex Libris passe par le gestionnaire de tickets Salesforce. Normalement tous les collègues qui avaient des droits dans Salesforce pour 360 en ont pour Alma.

Dans la mesure où nous n'avons pas tous accès à tous les environnements, merci de respecter quelques règles avant l'ouverture d'un ticket :

- réserver l'usage de Salesforce aux seules demandes en lien avec la gestion de la KB : toute autre demande à Ex Libris doit passer par le SCOOP
- merci de mettre systématiquement l'adresse scoop@diff.u-bordeaux.fr en copie de vos tickets
- avant de créer un ticket, vérifier quelles autres institutions sont concernées par la collection concernée par votre demande : si vous n'êtes pas seuls utilisateur ajouter l'adresse mail du GT rebut-sgbm-gt-experts-docelec@diff.u-bordeaux.fr en copie du ticket
- utiliser les bonnes catégories
 - Asset : Alma Data Services
 - Category : Collection OU Portefolio selon les cas
 - Sub-Category : Add, Update, Linking, Delete

From:
<https://rebub-sgbm.frama.wiki/> - **Le wiki du SGBm du Rebub**

Permanent link:
https://rebub-sgbm.frama.wiki/new:administration_configuration:alma:docelec:tickets

Last update: **2020/09/08 15:11**

