



Novedades en Atención a Clientes y Servicios Profesionales

Charo Diez
Senior Manager, Customer Support

1 de Junio de 2017

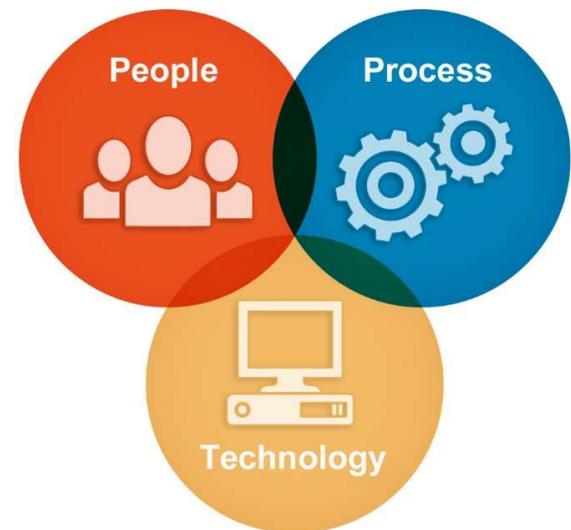


Novedades en Atención a Clientes y Servicios Profesionales

- Atención a clientes
 - Repaso del 2016
 - Hoja de ruta para 2017
 - Presente y futuro de Supportal y la base de datos del conocimiento
 - Estadísticas
 - Novedades técnicas
- Servicios Profesionales
- Novedades de Innovative: Webinars

Nuestro enfoque

- **Personal**
 - Formación permanente a nivel técnico y habilidades sociales
 - Cultura de Alto Rendimiento: Evaluación trimestral
- **Procesos**
 - Revisión de procedimientos internos y mejores practicas
 - Preparando certificación TSIA (Technology Services Industry Association)
- **Herramienta**
 - Inversión en herramientas útiles para nuestro personal y nuestras bibliotecas



Resultados:

- 60% de los tickets cerrados en menos de 7 días
- Nivel de satisfacción de nuestros clientes 4.6 sobre 5

Hoja de ruta de Atención a Clientes



Supportal – <https://support.iii.com>

▪ ¿Qué contiene Supportal?

- Base de datos de conocimiento
- Gestión de tickets
- Avisos
- Gestión de contactos
- Notas sobre las versiones
- Documentación sobre Servicios y formación
- Grabaciones de Webinars

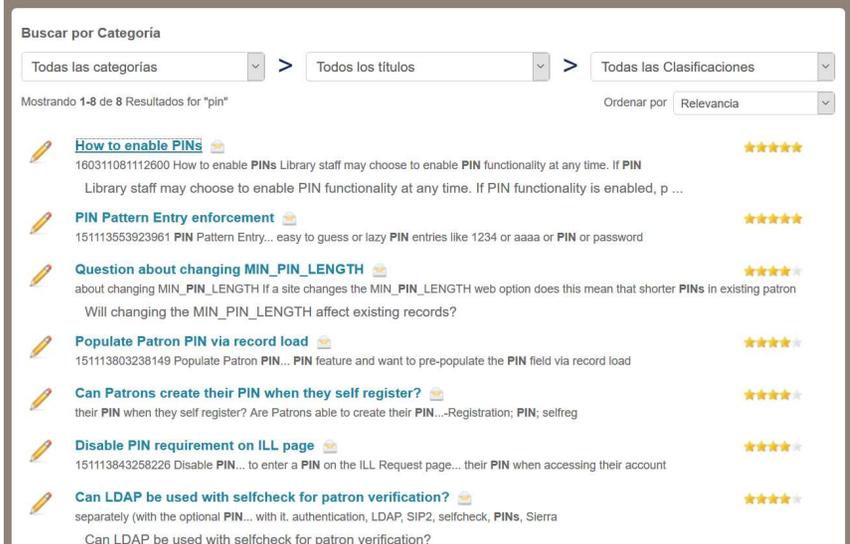
• ¿Qué contiene CSDirect?

- Documentación
 - Millennium IGR
 - Sierra WebHelp
 - Encore
- InnoU
- Descargas
- Problemas conocidos (Known Issues)

Supportal – https://support.iii.com

- Soluciones en la base de datos de conocimiento
 - En continuo desarrollo basado en las consultas que las bibliotecas nos hacen.
 - El repositorio incluye soluciones a preguntas frecuentes y consultas tipo “¿cómo se hace?”
 - Las soluciones está organizadas en Colecciones para mostrar solo la información pertinente.
 - Acceso a la información sin necesidad de tener que abrir un ticket
 - Aprox ,28% de los tickets son de este tipo

Actualmente hay **1776 soluciones sobre Sierra, Millennium y Encore** disponibles para ser consultadas

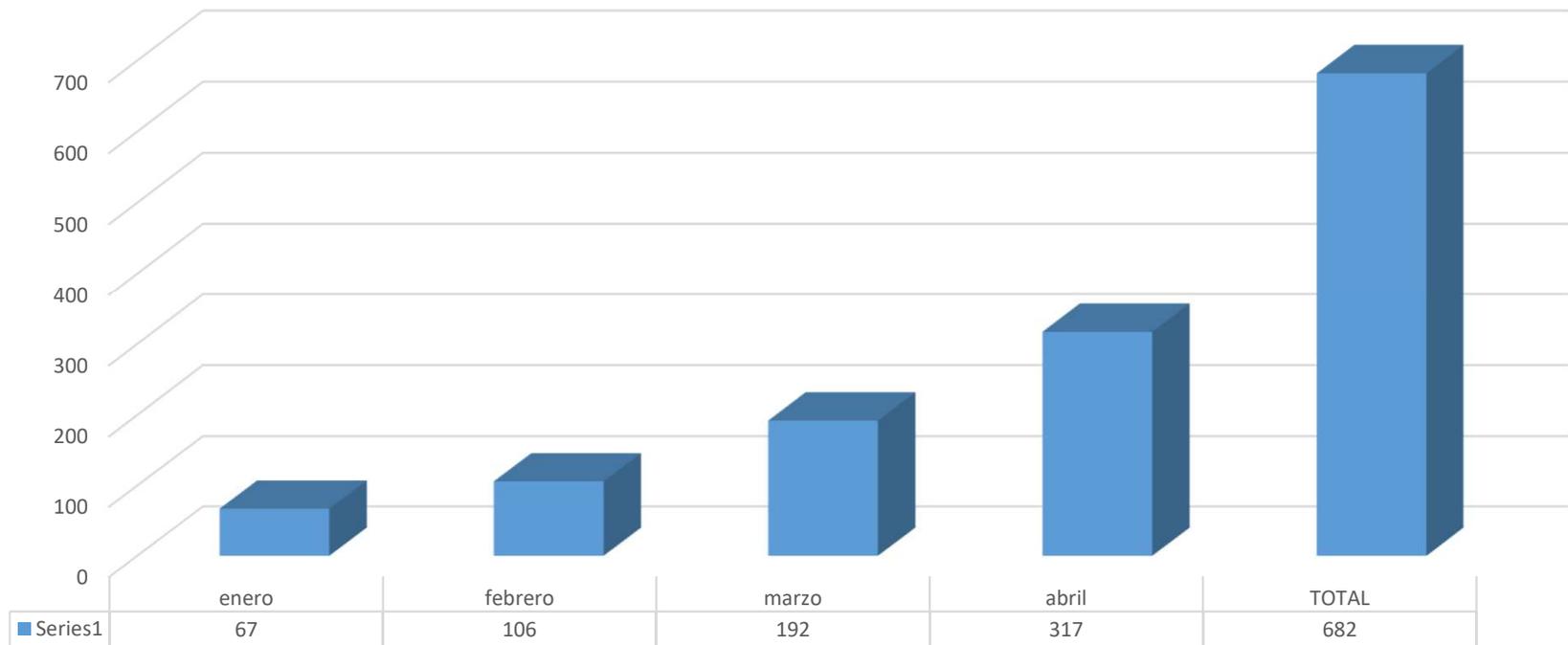


The screenshot shows a search interface for the Supportal knowledge base. At the top, there are three dropdown menus for filtering: 'Buscar por Categoría' (set to 'Todas las categorías'), 'Todos los títulos', and 'Todas las Clasificaciones'. Below these, it indicates 'Mostrando 1-8 de 8 Resultados for "pin"' and 'Ordenar por Relevancia'. The results list eight articles, each with a pencil icon, a title, a snippet, and a five-star rating:

- How to enable PINs**: 160311081112600 How to enable PINs Library staff may choose to enable PIN functionality at any time. If PIN functionality is enabled, p ...
- PIN Pattern Entry enforcement**: 151113553923961 PIN Pattern Entry... easy to guess or lazy PIN entries like 1234 or aaaa or PIN or password
- Question about changing MIN_PIN_LENGTH**: about changing MIN_PIN_LENGTH If a site changes the MIN_PIN_LENGTH web option does this mean that shorter PINs in existing patron Will changing the MIN_PIN_LENGTH affect existing records?
- Populate Patron PIN via record load**: 151113803238149 Populate Patron PIN... PIN feature and want to pre-populate the PIN field via record load
- Can Patrons create their PIN when they self register?**: their PIN when they self register? Are Patrons able to create their PIN...-Registration; PIN; selfreg
- Disable PIN requirement on ILL page**: 151113843258226 Disable PIN... to enter a PIN on the ILL Request page... their PIN when accessing their account
- Can LDAP be used with selfcheck for patron verification?**: separately (with the optional PIN... with it. authentication, LDAP, SIP2, selfcheck, PINs, Sierra Can LDAP be used with selfcheck for patron verification?

Crecimiento diario de la base de datos de conocimiento

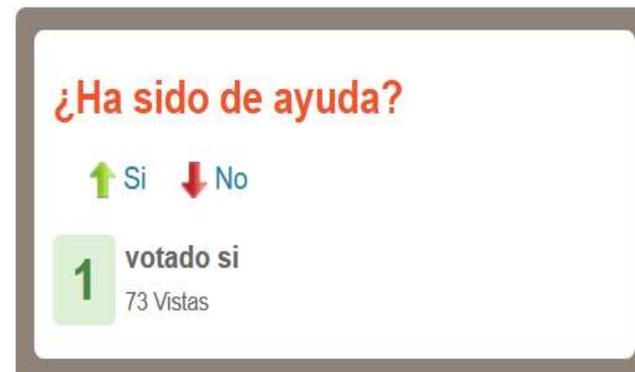
Soluciones creadas para Sierra, Millennium y Encore desde comienzo de 2017



Consultas y vistas en Supportal de 1 enero a 31 abril de 2017

| Grupos | Usuarios únicos | Sesiones | Búsquedas | Total Vistas | Asuntos resueltos | Asuntos no resueltos |
|------------|-----------------|----------|-----------|--------------|-------------------|----------------------|
| Millennium | 724 | 2983 | 11695 | 4169 | 22 | 35 |
| Polaris | 742 | 4026 | 9382 | 8194 | 86 | 38 |
| Sierra | 1718 | 11307 | 22373 | 17735 | 172 | 111 |
| Virtua | 140 | 459 | 1283 | 752 | 2 | 3 |
| Otros | 22 | 51 | 93 | 43 | 2 | 0 |

- Necesitamos vuestra ayuda para saber si la solución ha resultado útil



Mejoras realizadas en Supportal (What's New)



What's New in
the Supportal

- Lanzado el 28 de Enero de 2016
- Actualización Febrero 2016:
 - Filtros para limitar los tickets abiertos y cerrados: por defecto 60 días



Mejoras realizadas en Supportal (What's New)

- Actualización Mayo 2016:
 - Se permite a los Administradores cambiar la persona de contacto
 - Borrar los contactos inactivos
 - Ampliación del espacio para comentarios en el ticket
 - Posibilidad de añadir más receptores de las notificaciones



Open Ticket

Customer
Test ABC Company

Contact
Test ABC Company : Gabrielle Gosselin

Email Recipients (add additional emails separated by commas) *
gabrielle.gosselin@iii.com, jennifer.petton@iii.com

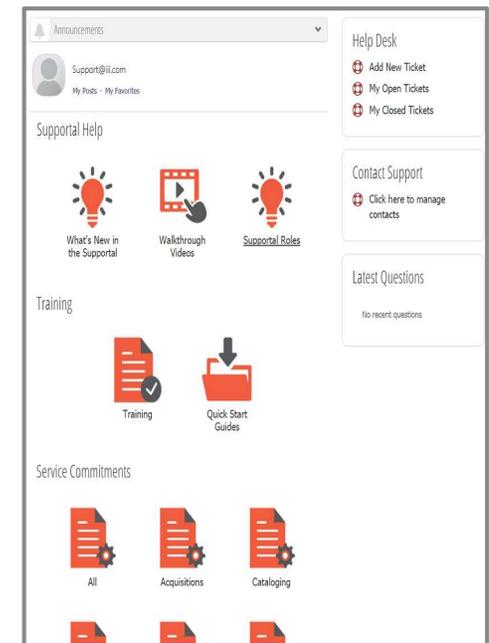
Mejoras realizadas en Supportal (What's New)

■ Actualización Noviembre 2016:

- Credenciales de Supportal integradas con CSDirect
- Roles adicionales para Supportal:
 - Administrador: ver, crear y modificar todos los ticket, gestionar todos los usuario y buscar en la knowledgebase.
 - Regular: gestionar sus tickets y su usuario y buscar en la knowledgebase.
 - Limitado: no permite gestión de tickets ni usuarios. Sólo buscar en la knowledgebase.
 - **Administrador de tickets:** ver, crear y modificar todos los ticket, gestionar su usuario y buscar en la knowledgebase.
 - **Regular Plus:** ver todos los tickets pero sólo modificar y crear los suyos, gestionar su usuario y buscar en la knowledgebase.
 - **Limitado Tickets:** ver todos los tickets pero no crear o modificarlo, gestional su información de contacto y buscar en la knowledgebase.
 - **Sólo Knowledgebase:** no permite gestión de tickets ni usuarios. Sólo buscar en la knowledgebase. (no tendrá acceso a los foros)

Futuras actualizaciones de Supportal

- Los avisos podrán incluir imágenes y enlaces a otros recursos
- Mejoras en la navegación: más paneles y accesos directos
- Las soluciones se abrirán como pestañas en el navegador
- Exportación de tickets a csv
- Suscripción a foros (listas de distribución) para recibir alertas de soporte



Valoración de satisfacción del Help Desk

De: Innovative Ticket Notification [mailto:ticketnotification@iii.com]

Enviado el: jueves, 25 de mayo de 2017 18:06

Para: Charo Diez

CC:

Asunto: Please let us know how we did on Ticket #512222.



Ticket #512222: "Contact update" has been updated to a status of Closed. You may reopen the ticket in the [Supportal](#) if further troubleshooting is needed.

Please tell us about your experience with Innovative's customer support team. [Click here](#) to participate.

- Dos preguntas:
 - Satisfacción en la resolución del ticket
 - Satisfacción con la persona que trabajó en el ticket

Valoración de satisfacción del Help Desk

- Tus valoraciones son importantes (5 muy satisfecho – 1 nada satisfecho)

- Se revisan semanalmente (Cifras del 23 de mayo)
 - últimos 30 días: 4.63 (403 respuestas)
 - Todo 2017: 4.59 (2279 respuestas)



- Los tickets con valoraciones bajas se revisan por los responsables del departamento para buscar posibles alternativas que mejoren la satisfacción
- Los tickets con valoraciones altas nos permiten "premiar" a nuestro equipo

Novedades técnicas – Versiones instaladas

- Actualizar versiones es importante
 - Nuevas funcionalidades
 - Mejora el tiempo de respuesta del ticket

Release Announcements and Notes



Release Notes

| Release Notes by Product | Date Updated |
|--------------------------|--------------------|
| Polaris 5.2 | December 15, 2016 |
| INN-Reach 3.0 | July 20, 2016 |
| MyLibrary! 2.0 | December 30, 2016 |
| Sierra 3.1 (Beta Notes) | March 7, 2017 |
| Sierra 3.0 | January 13, 2017 |
| Encore 4.6 | February 1, 2017 |
| Vital 7.0 | June 15, 2016 |
| Mobile Worklists 2.1 | June 9, 2016 |
| Polaris 5.1 and Leap 1.1 | May 12, 2016 |
| Millennium 2014 SP3 | September 27, 2016 |
| Decision Center 1.2 | January 19, 2017 |
| Content Pro 2.2 | February 17, 2015 |

| 2015 | | |
|------------|---------|-------|
| | Version | Total |
| Polaris | 3.6 | 1% |
| | 4.0 | 0% |
| | 4.1 | 23% |
| | 4.1 R2 | 53% |
| | 5.00 | 23% |
| Sierra | 1.1 | 11% |
| | 1.2 | 20% |
| | 2.0 | 69% |
| Millennium | 2007 | 1% |
| | 2009A | 1% |
| | 2009B | 10% |
| | 2011 | 86% |
| | 2014 | 2% |

| 2016 | | |
|------------|---------|-------|
| | Version | Total |
| Polaris | 4.1 | 2% |
| | 4.1 R2 | 20% |
| | 5.0 | 78% |
| Sierra | 1.1 | 2% |
| | 1.2 | 21% |
| | 2.0 | 39% |
| | 2.2 | 2% |
| Millennium | 2007 | 0.2% |
| | 2009A | 0.2% |
| | 2009B | 6% |
| | 2011 | 58% |
| | 2014 | 35% |

| 2017 | | |
|------------|---------|-------|
| | Version | Total |
| Polaris | 4.1 | 1% |
| | 4.1 R2 | 5% |
| | 5.0 | 46% |
| | 5.1 | 34% |
| | 5.2 | 14% |
| Sierra | 1.1 | 1% |
| | 1.2 | 7% |
| | 2.0 | 7% |
| | 2.1 | 9% |
| | 2.2 | 16% |
| | 2.3 | 18% |
| | 2.4 | 32% |
| | 3.0 | 11% |
| Millennium | 2009A | 0.2% |
| | 2009B | 3% |
| | 2011 | 42% |
| | 2014 | 55% |

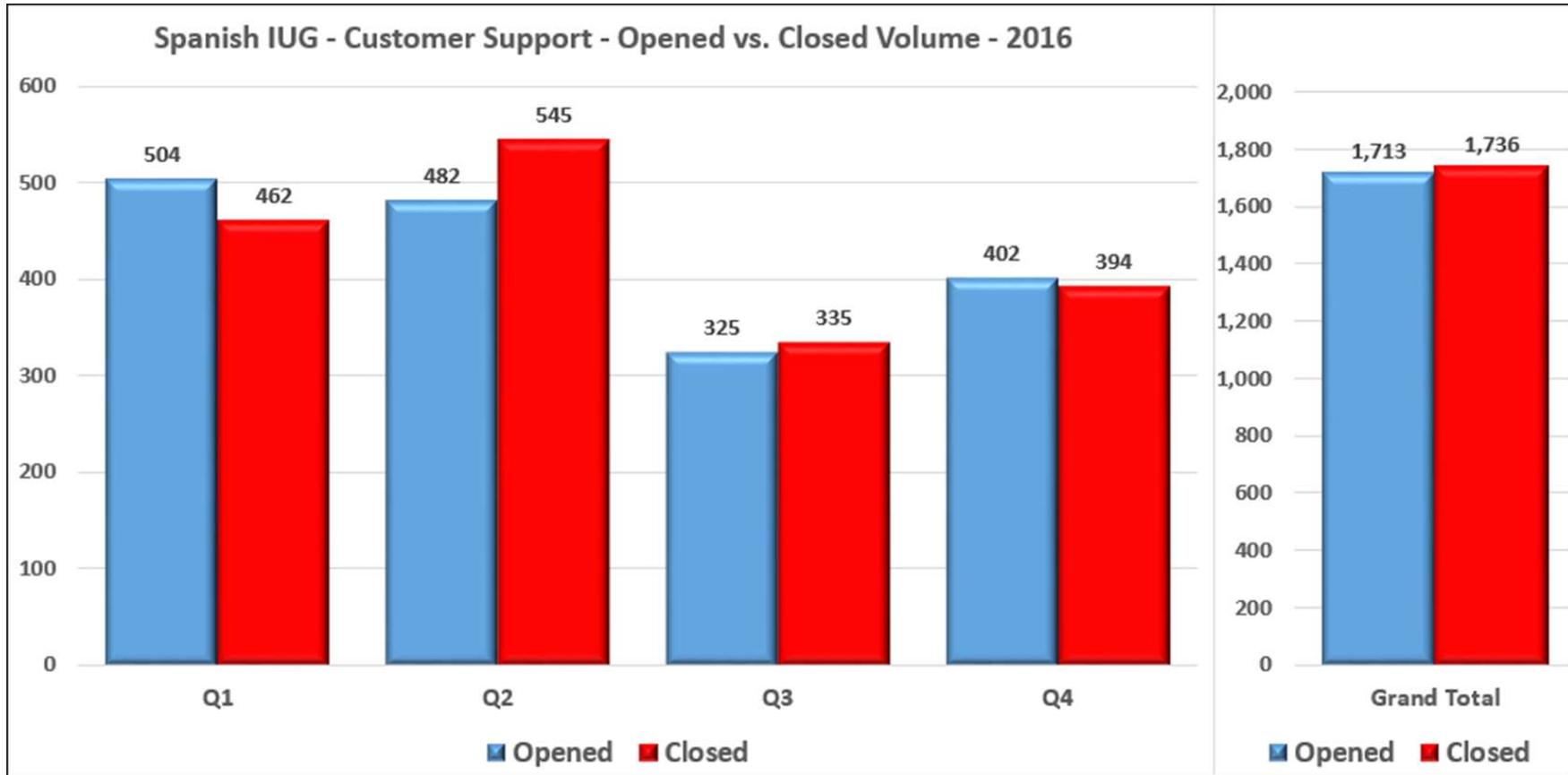
Novedades para los clientes alojados (Hosted)

- **AWS – Amazon Web Services**
 - Infraestructura de Amazon (mayor nivel de seguridad y escalabilidad)
 - ubicado la Unión Europea: Irlanda o Alemania
 - Innovative coordina la migración con la biblioteca:
 - Se busca fecha y hora preferida para el proceso
 - Innovative notifica la nueva dirección IP del servidor para que la biblioteca informe a sus proveedores
 - La Biblioteca proporciona las direcciones IP del personal de la biblioteca y de los proveedores que necesitan acceder al servidor
- **Actualización de la versión de sistema operativo (combinado con la migración a AWS)**
- **Nuevo sistema de monitorización: AppDynamics**

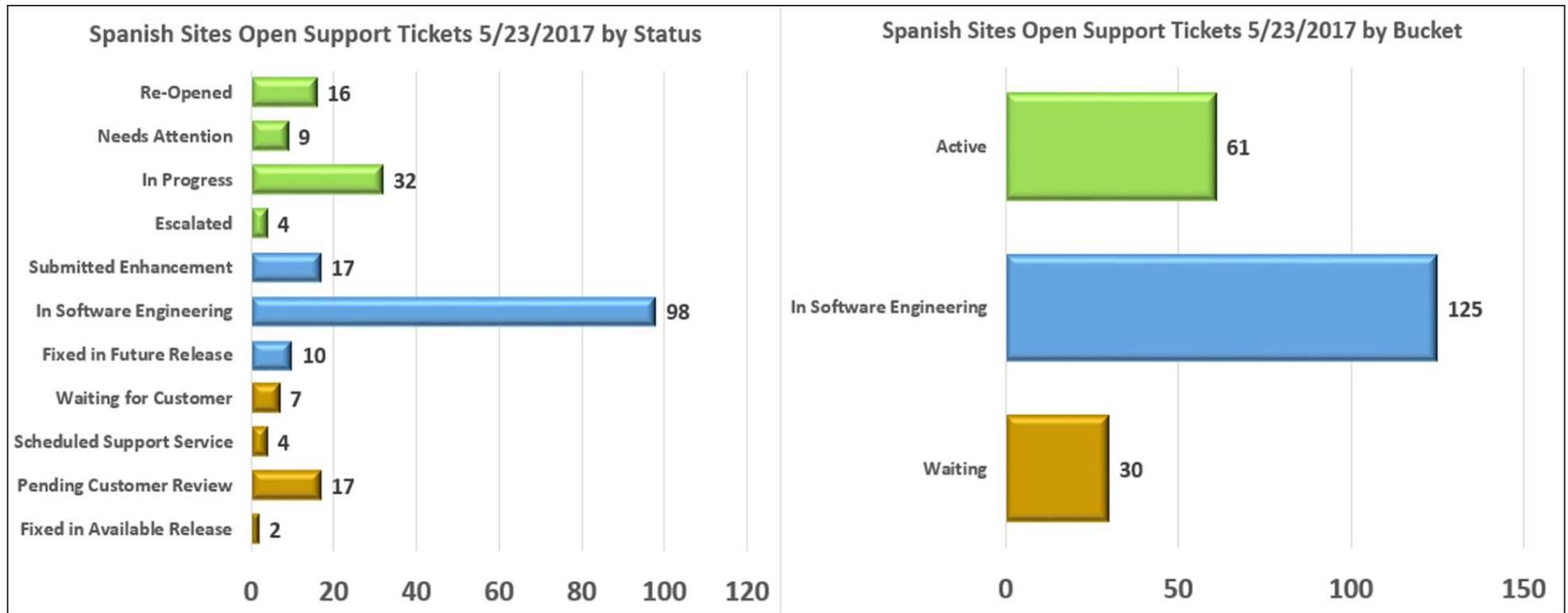
Estadísticas de Soporte 2016

- 35 “clientes” en España, dando servicio a más de 60 instituciones:
 - 24 Millennium
 - 11 Sierra

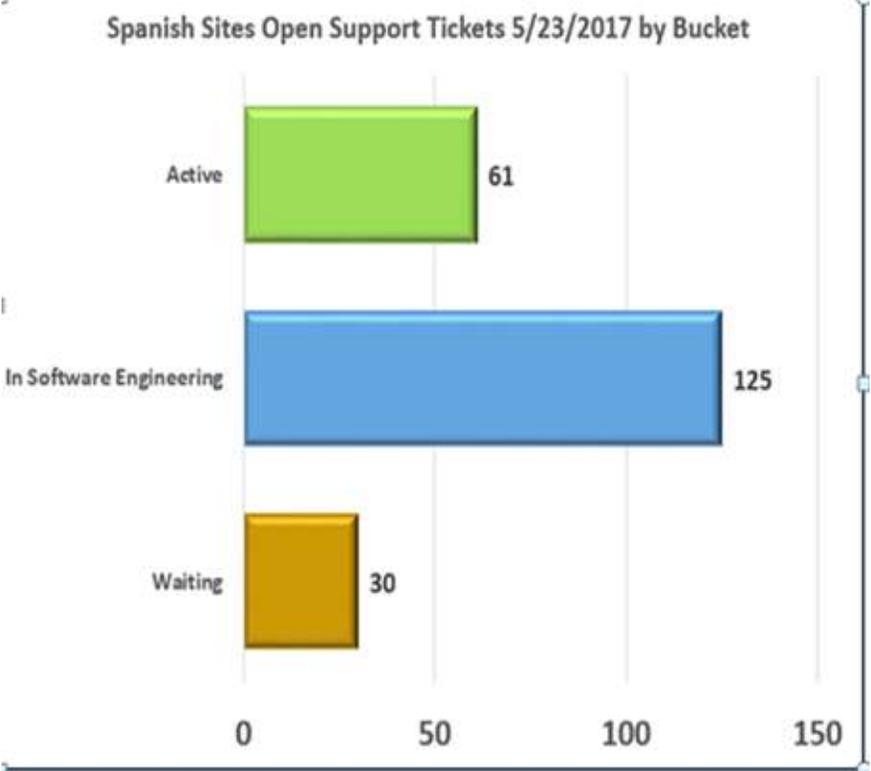
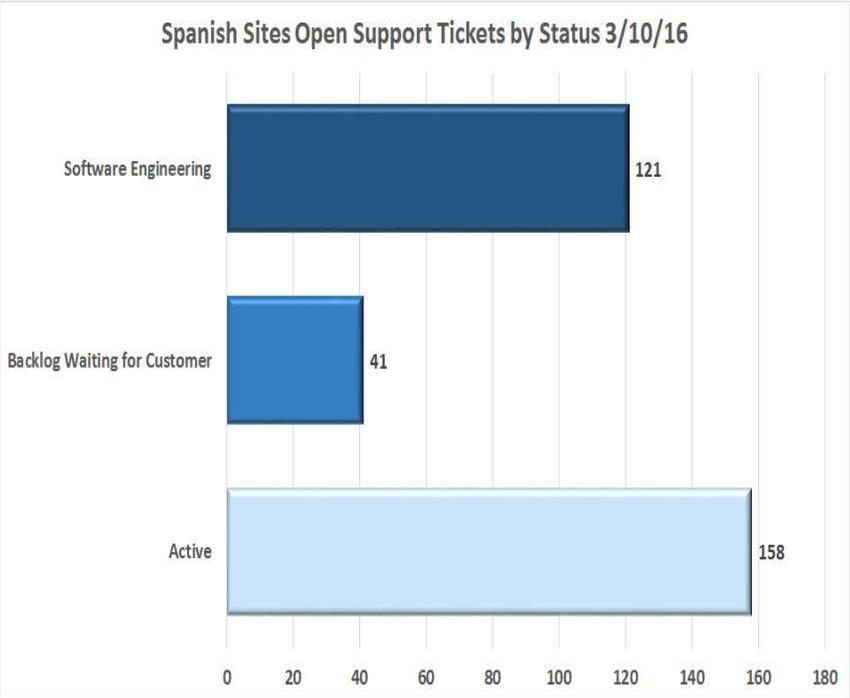
Tickets abiertos vs cerrados por instituciones españolas 2016



Estado de tickets abiertos por instituciones españolas (23-mayo-2017)



Tickets abiertos 2016 vs 2017



Servicios Profesionales

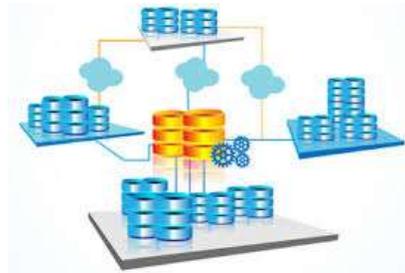
- **Los desafíos:** Las bibliotecas están sufriendo un cambio drástico debido a recortes presupuestarios, reducción y cambio de personal, cambios físicos de la biblioteca y nuevas dinámicas de los usuarios y de cómo interactúan con la biblioteca.
- **Las soluciones:** Las bibliotecas necesitan que Innovative proporcione una serie de servicios que les ayuden a manejar sus necesidades. Estos son algunos de esos servicios:
 - Implementación del Software
 - Servicios de datos
 - Consultoría sobre buenas prácticas
 - Servicios de gestión
 - Personalización del Software
 - Marketing de la biblioteca
 - Desarrollo personalizado del Software
 - Consultoría sobre API
 - Monitorización de la red
 - Actualizaciones del Software
 - Monitorización del rendimiento de las aplicaciones
 - Asesoramiento y planificación de consorcios
 - Consultoría sobre estrategia y planificación de la Biblioteca



 innovative

Servicios técnicos integrales

- Consultoría API
- Integración con otros productos y servicios de terceros a través de REST APIs
 - Sistemas de información para estudiantes
 - Sistemas externos de adquisiciones y contabilidad
 - Sistemas de gestión de recursos electrónicos
 - Plataformas de descubrimiento
 - Courseware
 - Almacenamiento y recuperación
 - Gestión de recursos digitales
 - Otros
- Desarrollo con distintos lenguajes y plataformas
 - PHP (incluyendo CodeIgniter, ZEND, CakePHP)
 - Java (incluyendo Android SDK)
 - Objective-C
 - HTML5 (incluyendo CSS y Javascript)
 - Python (incluyendo Django Framework)



Servicios de formación

Dónde y cuándo quieras:

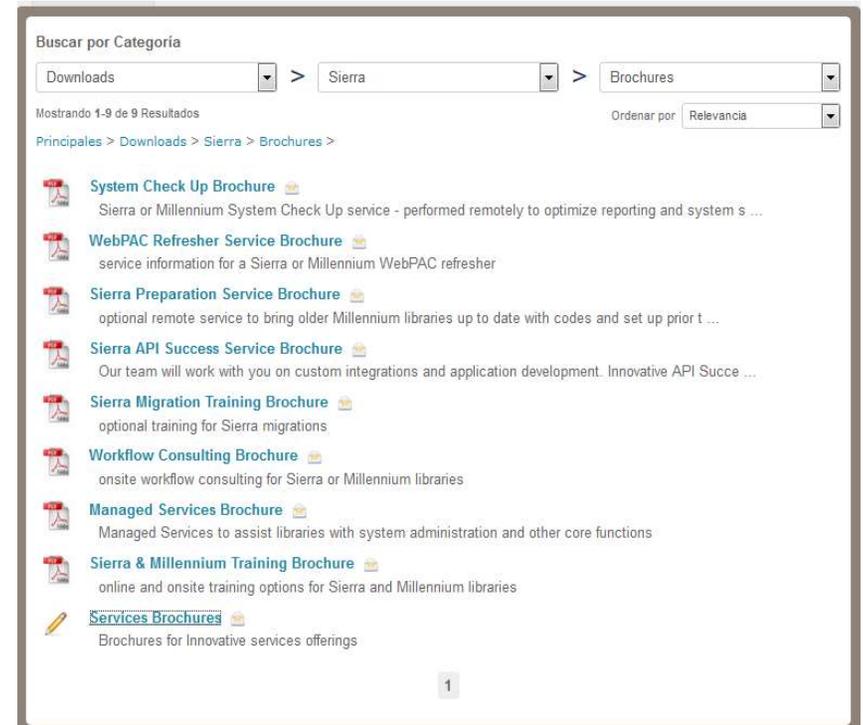
- Formación in situ y online
- Workshops
- Formación sobre las aplicaciones
- Formación sobre gestión de la biblioteca
- Servicios personalizados
- Quick Start Guides



Brochures



Quick Start Guides



Buscar por Categoría

Downloads > Sierra > Brochures

Mostrando 1-9 de 9 Resultados Ordenar por Relevancia

Principales > Downloads > Sierra > Brochures >

- System Check Up Brochure**
Sierra or Millennium System Check Up service - performed remotely to optimize reporting and system s ...
- WebPAC Refresher Service Brochure**
service information for a Sierra or Millennium WebPAC refresher
- Sierra Preparation Service Brochure**
optional remote service to bring older Millennium libraries up to date with codes and set up prior t ...
- Sierra API Success Service Brochure**
Our team will work with you on custom integrations and application development. Innovative API Succe ...
- Sierra Migration Training Brochure**
optional training for Sierra migrations
- Workflow Consulting Brochure**
onsite workflow consulting for Sierra or Millennium libraries
- Managed Services Brochure**
Managed Services to assist libraries with system administration and other core functions
- Sierra & Millennium Training Brochure**
online and onsite training options for Sierra and Millennium libraries
- Services Brochures**
Brochures for Innovative services offerings

1

Webinars



Webinar
Recordings

Para subscribirse a las novedades de Innovative:

<https://info.iii.com/subscribe-email-updates>

Solución

Innovative hosts regular webinars for customers. The webinar recordings are for Innovative customers only and should only be shared with your library staff. Corporate updates, product roadmap updates, and services updates are hosted on a quarterly schedule. Product webinars are scheduled regularly for specific audiences.

If you have questions, contact pr@iii.com.

| Date | Topic | Title |
|--------------------|--------------------------------|--|
| May 5, 2017 | Electronic Resource Management | Simplify Electronic Resource Management with Innovative Knowledge Base / Password = librarysuccess |
| April 25, 2017 | Linked Data | The Value of Innovative Linked Data 2017 / Password = librarysuccess |
| March 28, 2017 | Decision Center | Optimize Your Collection with Innovative Decision Center / Password = librarysuccess |
| March 21, 2017 | Customer Support and Services | Innovative Customer Support and Services / Password = librarysuccess |
| February 28, 2017 | Product Roadmap | Innovative Product Roadmap Update / Password = librarysuccess |
| January 31, 2017 | Corporate Update | Innovative Corporate Update / Password = Innovative |
| December 6, 2016 | Knowledge Base | Leverage Your Content and Technology Investments with the Innovative Open Knowledge Base |
| November 9, 2016 | Vital | Easily Manage and Increase Access to Your Digital Collections with Vital |
| October 24, 2016 | Resource Sharing | Expand Your Collections with Cost-Effective Resource Sharing |
| October 18, 2016 | MyLibrary! | Boost Library Engagement with the MyLibrary! Mobile App |
| October 5, 2016 | Mobile Worklists | Streamline Materials Handling for Staff with Mobile Worklists |
| September 27, 2016 | Leap | Elevate Patron Services and Community Engagement with the Polaris Leap Web Application |
| September 15, 2016 | Linked Data | Increase Your Library's Visibility with Innovative Linked Data |

¡GRACIAS!