

COBISS[®]

Kooperativni online bibliografski sistem in servisi

Upravljanje sistema COBISS

***Navodila za komuniciranje med
IZUM-om in knjižnicami***

V7.0

USI-NA-2

Institut informacijskih znanosti, Maribor, Slovenija

IZUM[®]

© IZUM, 2015

COBISS, COMARC, COBIB, COLIB, IZUM so zaščitene znamke v lasti javnega zavoda IZUM.

KAZALO VSEBINE

1	Navodila za komuniciranje med IZUM-om in knjižnicami	1
1.1	podpora@izum.si	2
1.2	Elektronski naslovi knjižnic	2
A	Primeri	3
A.1	Sistemska sporočila	3
A.2	Urgentne zahteve.....	4
A.3	Drugi zahtevki.....	4

1 Navodila za komuniciranje med IZUM-om in knjižnicami

Knjižnicam, vključenim v sistem COBISS.SI, so za komuniciranje z IZUM-om na voljo naslednje možnosti:

- elektronska pošta: podpora@izum.si;
- klasična pošta: Institut informacijskih znanosti, Prešernova 17, 2000 Maribor, Slovenija;
- faks: +386 (0)2 2524 334;
- telefon: +386 (0)2 2520 333 (od ponedeljka do petka od 7.30 do 20.00 in ob sobotah od 7.30 do 13.00).

Priporočamo **elektronsko pošto**, pri kateri je obvezna uporaba navedenega službenega naslova in ne osebnih elektronskih naslovov sodelavcev. To velja tudi za komunikacijo, ki se nanaša na reševanje problema ali naloge, katere nosilec je poznan. V takšnem primeru je treba zahtevek poslati na službeni elektronski naslov podpora@izum.si, kopijo (cc:) pa lahko tudi na osebni naslov nosilca naloge. Vsi zahtevki, prejeti na osebne naslove, se posredujejo na naslov podpora@izum.si.

Na e-naslov, iz katerega ste zahtevek posredovali na podpora@izum.si, vam bo, po evidentiranju vaše zahteve v IZUM-ovem orodju za zbiranje uporabniških zahtev, posredovano sistemsko sporočilo z informacijo o enolični številki, ki je bila dodeljena vaši zahtevi. Na to številko, v strukturi ##XXXX##, se v predmetu (Subj.:) vedno sklicujte, če poteka dodatna komunikacija za potrebe reševanja vaše zahteve.

Da bi zaradi hitrejšega prepoznavanja izvora in vsebine zahtevka prihranili čas in dodatne telefonske klice, predlagamo, da predmet (Subj.:) vsebuje kratko opredelitev zahtevka. Sporočilo naj bo razdeljeno po natančno in jasno opisanih točkah. Po potrebi se lahko doda tudi kratka obrazložitev posamezne zahteve ali predloga z definiranjem referenčne literature (standardi, predpisi ...).

Zahtevki morajo biti usklajeni znotraj institucije, prednostni vrstni red reševanja zahtevkov pa morate opredeliti po lastni presoji. Vse zahteve posreduje kontaktna oseba za COBISS v knjižnici, ki je zadolžena za koordinacijo implementacije aplikacij COBISS. Tudi vsi IZUM-ovi odgovori se pošljejo kontaktni osebi za COBISS.

Pri možnosti **pomoč po telefonu** uporabljajte samo pomoč na **telefonski številki (0)2 2520 333** (t. i. klicni center). Sodelavci iz enote klicnega centra, ki so dosegljivi na tej številki, so usposobljeni za reševanje zahtevkov, hkrati pa tudi skrbijo, da pridobijo vse potrebne informacije od sodelavcev specialistov za določena področja bodisi od osebe, odgovorne za vašo knjižnico. V primeru uporabe telefonskih številk posameznikov bodo klici prevezani na številko 333.

1.1 podpora@izum.si

Elektronski naslov je namenjen zbiranju zahtevkov, ki so povezani z vzdrževanjem aplikacij COBISS in operativnostjo sistema COBISS.SI, ter tudi zbiranju nujnih zahtevkov oz. sporočanju **problemov, ki uporabniku aplikacij COBISS onemogočajo nadaljnje delo.**

Da bi natančno vedeli, za kakšno vrsto zahtevka (problema) gre, je treba ob splošnih podatkih o zahtevku navesti tudi podatke, ki se nanašajo na sam problem, To so:

- programski segment (npr. COBISS3/Zaloga)
- postopek in zaporedje del (akcij) uporabnika v trenutku, ko se je problem pojavil,
- identifikacijska številka zapisa (COBISS.SI-ID ali ID polja), pri katerem se je problem pojavil,
- čas, ko se je problem pojavil (datum, ura ipd.),
- sporočilo, ki se je izpisalo na zaslonu v trenutku, ko se je problem pojavil.

IZUM večkrat dnevno spremlja in razporeja zahtevke ter ugotavlja njihovo nujnost za reševanje.

Urgentne zahtevke IZUM rešuje prednostno – takoj. Kadar pa takojšna rešitev zahtevka ni mogoča, je rok za odgovor s pojasnilom o predvidenem roku rešitve napake praviloma en delovni dan.

Glede vseh drugih zahtevkov pa IZUM v 10 dneh od prejema zahtevka obvesti knjižnice o rešitvi zahtevka ali o predvidenem roku rešitve.

Zahtevki, katerih rešitev je povezana z dopolnitvami programske opreme ali parametrskih datotek, se rešujejo 1. ali 15. dan v mesecu.

1.2 Elektronski naslovi knjižnic

Vsaka knjižnica v sistemu COBISS.SI mora zagotoviti naslov za elektronsko pošto, namenjeno IZUM-ovim obvestilom o novostih. Ker na ta naslov IZUM pošilja tudi sporočila o morebitnih izpadih servisov, priporočamo, da ima do naslova dostop ustrezno število sodelavcev knjižnice. Za to poskrbi kontaktna oseba za COBISS.

A Primeri

A.1 Sistemsko sporočilo

Primer systemskega sporočila, ki je bil, po evidentiranju v IZUM-ovem orodju za spremljanje uporabniških zahtevkov, posredovan na e-naslov, s katerega je bil zahtevek poslan:

*From: podpora@izum.si
To: Kontaktna oseba za COBISS
Subj.: ##3614##: COBISS/Katalogizacija – vprašanje glede duplikatov*

Spoštovani!

*Prejeli smo vaše sporočilo in ga posredovali v obravnavo. Dodeljena mu je bila številka **XXXX**. Če ste sporočilo poslali zunaj delovnega časa, ga bomo obravnavali prvi delovni dan. Odgovor na sporočilo boste prejeli najkasneje v 10 dneh. Če je zahteva urgentne narave, bomo odgovorili v 24 urah.*

Lep pozdrav!

*IZUM – Institut informacijskih znanosti
Prešernova 17, 2000 Maribor, www.izum.si
T: +386 2 2520 333, E: podpora@izum.si*

To je samodejno generirano sporočilo, namenjeno izključno naslovniku.

Dear Sir or Madam,

*Thank you for your message that was sent for processing. It was allocated the number **XXXX**. Messages received outside working hours will be processed on the first working day. You will receive the answer within 10 days. If the matter is urgent, you will receive the answer within 24 hours.*

Best regards,

*IZUM – Institute of Information Science
Prešernova 17, 2000 Maribor, www.izum.si
T: +386 2 2520 333, E: podpora@izum.si*

This is an automatically generated e-mail, intended exclusively for the use of the addressee.

A.2 Urgentne zahteve

Primeri uporabniških zahtev, ki jih IZUM rešuje urgentno.

From: *Kontaktna oseba za COBISS*
To: podpora@izum.si
Subj.: *COBISS3/Zaloga, dolžina bibliografskega podatka 675a*

Spoštovani!

Programski segment: V segmentu COBISS3/Zaloga se pri dodajanju polja 996/997 pojavi sporočilo.

Postopek in zaporedje akcij: Pri dodajanju polja 996/997 se pri gradivu s COBISS.SI-ID 215930624 (Komu zvoní) izpiše nad črtno kodo sporočilo, ki se nanaša na dolžino bibliografskega podatka 675a.

Čas: 25. 7. 2008, ob 13.30

*Sporočilo: **Dolžina besedila ni skladna z nastavitvijo v inicializacijski datoteki: Izpisna vrstica na nalepki: _6_2_2%675a%...***

Prosimo za spremembo nastavitvev v omenjeni datoteki.

Hvala in lep pozdrav.

Podpis

From: *Kontaktna oseba za COBISS*
To: podpora@izum.si
Subj.: *COBISS3/Medknjižnična izposoja, vračilo gradiva domače knjižnice*

Spoštovani!

Programski segment: V segmentu COBISS3/Medknjižnična izposoja se izpiše sporočilo o vrnitvi gradiva v lokalno bazo podatkov.

*Postopek in zaporedje akcij: Po izbiri metode **Vpiši vračilo gradiva naročnika** se izpiše spodaj navedeno sporočilo in vračila gradiva ni možno evidentirati.*

Inventarna številka gradiva: 10900027

Številka gradiva z zahtevka za MI: 08-00261

*Sporočilo: **Gradivo je že vrnjeno v lokalni bazi podatkov!***

Hvala in lep pozdrav.

Podpis

A.3 Drugi zahtevki

Primeri uporabniških zahtevkov, o katerih IZUM v 10 dneh od prejema zahtevka obvesti knjižnice o rešitvi zahtevka ali o predvidenem roku rešitve.

From: *Kontaktna oseba za COBISS*
To: podpora@izum.si
Subj.: *COBISS3/Nabava, skladi*

Spoštovani!

Pri plačilu računa smo ugotovili, da je pri postavki vnesen napačen sklad. Račun smo že plačali. Prosimo za pojasnilo, kako naj pri postavki popravimo sklad.

Hvala in lep pozdrav.

Podpis

From: *Kontaktna oseba za COBISS*
To: podpora@izum.si
Subj: *COBISS/Izposoja, dodatne kategorije bralcev*

Prosimo, da nam vključite nove vnosne maske za vnos kategorije 009 – Kmetje in kategorije 010 – Gospodinje. Polja v teh maskah morajo biti enaka poljem v maski za kategorijo 011 – Upokojenci. Potrebujemo tudi posebno masko za vnos kategorije za tujce, saj v obstoječih maskah ne moremo dosledno voditi naslovov (poštних številčk itd.).

Hvala in lep pozdrav

Podpis

V primeru nejasnosti ter težav med sestavljanjem zahtevka oziroma v primeru kakršnih koli drugih nejasnosti in težav se obrnite na IZUM ((0)2 2520 333).