



# Podpora ExLibris v ČR a SR v roce 2017

SUAleph, NTK v Praze, 24.-25. dubna

Martin Vojnar, Marek Melichar, Michael Zach

# Agenda



- **přechod podpory z ÚVT UK do ExLibris**
- **lokalizace uživatelského portálu SF**
- **zajímavé případy z podpory Alephu**
- **dotazy**



## Přechod podpory z ÚVT UK do ExLibris

# Změna poskytovatele podpory



- **od 1.1. 2017 podporu poskytuje přímo ExLibris**
- **7.3. 2017 rozeslán souhrnný dopis a provedeno přesměrování konferencí ÚVT UK**
- **praktické důsledky:**
  - změna emailu ([czech-support@exlibrisgroup.com](mailto:czech-support@exlibrisgroup.com)), původní emaily jsou přesměrovány
  - nový přístupový bod (přidejte [IP adresy ExLibris](#))
  - aktualizace Vašich záznamů v SF (servery, kontakty, uživatelé pro připojení)
  - Instalační a demo servery přeneseny do ExLibris
  - nové ftp pro stahování lokalizací (probíhá)



- <http://exlidp.exlibrisgroup.com/>
- **osobní přihlašovací údaje**  
(pokud nemáte/nefungují, dejte nám vědět)
- **dotazy vznesené jiným způsobem převádíme do SF, kde pak probíhá navazující komunikace**
- **hromadné zprávy jsou rozesílány podle aktivního odběru k příslušným produktům**



## Lokalizace uživatelského portálu SF



## Aby se Vám dobře pracovalo:

- **proběhlo doplnění chybějících překladů**  
(v testování – připomínky směrujte na Marka)
- **přeloženy byly také emaily a průvodce, který je publikován ve znalostním portálu ExLibris**

<https://knowledge.exlibrisgroup.com/Cross-Product/Support>

# Nastavení uživatelského portálu



Po přihlášení je vhodné zkontrolovat:

- Můj profil – jazyk komunikace
- Zveřejnit
- Nastavení emailů

Následuje krátká ukázka vložení nového [případu](#).



# Co mít na paměti při vložení nového případu



- **má být váš případ neveřejný?**
- **jakého prostředí se týká?**
- **má být komunikace posílána i na další emaily?**
- **volitelné vložení přílohy**

# Obvyklý životní cyklus případu



- Nový -> Analýza -> Odpověď -> Uzavírá se
- Nový -> Analýza -> [Vývojáři] -> Oprava/Odpověď -> Uzavírá se
- Nový -> Analýza -> [Jiný tým] -> Odpověď -> Uzavírá se

**Vždy usilujeme o vstřícnou a profesionální komunikaci v češtině a rádi zlepšíme, co je třeba.**



## Zajímavé případy z podpory Alephu

# Zajímavé případy z podpory Alephu



- Požadavky na výpůjčku přes RESTful API nejsou uvedené ve výpůjčním logu: opraveno
- Lze kustomizovat HTTP hlavičky?
- V logu databáze (\$ORACLE\_ALERT\_LOG) se vyskytují chyby
- Lze Jboss/Tomcat provozovat zabezpečeně?
- Blíží se konec platnosti licence & Je třeba s novou licencí restartovat Aleph?



## Dotazy



**Díky za pozornost**  
Martin.Vojnar@exlibrisgroup.com