

SERVICEKONCEPT – SUPPORT

DEFF yder teknisk og licensfaglig support til konsortiets kunder gennem det licensadministrative system (Consortia Manager) i henhold til nedenstående supportsagskategori-oversigt. Du kan også finde oversigten i Consortia Manager under

MATERIALER.

Supportkategori	Underkategori	Eksempel	Handling
Administrativ support	Fakturering	Spørgsmål til DEFFs faktura	Opret supportsag i CM
	Brugere	Oprettelse af nye brugere/ sletning af bruger/ Ændring af eksisterende bruger	Opret supportsag i CM
	Institutionsændringer	Ændring af adresse eller institutionsnavn. Fusion med anden institution, nedlæggelse af institution	Opret supportsag i CM
	IP-adresser	Indberetning af IP	Opret supportsag i CM
	Statistik	Brugsstatistik på produkter	Bliver tilgængelige i CM medio marts / Hvis ikke tilgængelig; Opret supportsag i CM
Faglig Support	Spørgsmål til kontrakt/licensbetingelser	Bistand til forståelse af licensers vilkår eller prismodel	Opret supportsag i CM
	Priser	Spørgsmål til pris på produkt institutionen ikke har abonnement på	Opret supportsag i CM
	Forhandlingsinput	Forslag til aspekter af aftalen, der bør adresseres i næste forhandling Information om jeres planer om evt. at opsigse licenser, eller tegne helt nye licenser	Opret supportsag i CM
Teknisk Support/manglende adgang	Artikel/issue	Manglende adgang til enkelte artikler, kapitler eller årgange i produkt	Institutionen gennemgår tjekliste og kontakter forlag. Hvis problemet ikke er løst indenfor 5 arbejdsdage; opret supportsag i CM vedhæftet korrespondance til/med forlag
	Tidsskrift / titel	Manglende adgang til enkelt titler indeholdt i et produkt	Institutionen gennemgår tjekliste og kontakter forlag. Hvis problemet ikke er løst indenfor 5 arbejdsdage; opret supportsag i CM vedhæftet korrespondance til/med forlag
	Aftaleprodukt	Manglende adgang til et helt produkt/platform	Gennemgå tjekliste og opret supportsag i CM
	Udgivers Administrationsmodul	Problemer med adgang til institutionens administrationsmodul hos et forlag	Institutionen gennemgår tjekliste og kontakter forlag. Hvis problemet ikke er løst indenfor 5 arbejdsdage; opret supportsag i CM vedhæftet korrespondance til/med forlag
Spørgsmål til ConsortiaManager	Spørgsmål om brug af Consortia Manager	Alt relateret til CM	Opret supportsag i CM

DEFF forpligter sig til at besvare supportsager indenfor 24 timer på almindelige arbejdsdage. Vi følger op med udgiver, hvis der ikke er kommet et svar indenfor 5 arbejdsdage. I tilfælde af at vi beder om yderligere oplysninger fra dig og vi ikke hører fra dig indenfor 10 arbejdsdage, bliver supportsagen lukket.

Inden du opretter en supportsag i Consortia Manager

Inden du opretter en supportsag skal du tjekke følgende:

Manglende adgang til leverandørens administrationsmodul

- 1) Du har ikke modtaget mail med brugernavn og password fra leverandøren
- 2) Du har kontaktet leverandøren og bedt om brugernavn og password
- 3) Leverandøren har ikke reageret på din henvendelse om manglende brugernavn og password

Opret supportsag i Consortia Manager – vedhæft kommunikation med forlaget

Manglende adgang til enkelt titel/artikel/hæfte under aftale

- 1) Er titlen/årgangen del af aftaleproduktet? Dette kan du undersøge ved hjælp af produktets titelliste som findes i Consortia Manager
- 2) Er den IP-adresse du benytter kendt hos leverandøren? Undersøg om IP adressen er registreret i Consortia Manager. Findes den her, er den oplyst til leverandøren.
- 3) Kontakt leverandøren.

Hvis problemet ikke er løst indenfor 5 arbejdsdage oprettes supportsg i Consortia Manager – vedhæft kommunikation med forlaget

Manglende adgang til aftaleprodukt/flere titler under samme aftale

- 1) Har I bestilt/fornyset aftaleproduktet?
- 2) Er titlerne/årgangene del af aftaleproduktet?

Opret supportsg i Consortia Manager.

Når du opretter en supportsg i Consortia Manager

- 1) Titel: Skriv gerne hvilken titel eller leverandør det handler om
- 2) Vælg hvilken aftale produktet hører under
- 3) Beskriv problemet så godt og kort som muligt.
- 4) Medsend screen dump af fejlmelding hos leverandøren
- 5) Noter IP adressen du sidder ved – enten på screen dumpet eller i teksten.
- 6) Vedhæft altid kommunikation med forlag – dette er særlig vigtigt, da flere af DEFF's aftaler har bestemmelser om økonomisk kompensation ved dokumenteret manglende adgang.