

## **Inden du opretter en supportsag i LISA – Tjekliste**

### **Manglende adgang til leverandørens administrationsmodul**

Kan du svare ja til følgende:

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

→ Opret supportsag i LISA – vedhæft kommunikation med forlaget

### **Manglende adgang til enkelt titel/artikel/hæfte under aftale**

Undersøg først:

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

→ Kontakt leverandøren. Hvis problemet ikke løses indenfor rimelig tid oprettes supportsag i LISA – vedhæft kommunikation med forlaget

### **Manglende adgang til Aftaleprodukt/Flere titler under samme aftale**

Kan du svare ja til følgende:

- 1) Har I bestilt/fornyet aftaleproduktet?
- 2) Er titlerne/årgangene del af aftaleproduktet? Kan undersøges ved hjælp af produktets titelliste i LISA.

→ Opret supportsag i LISA.

### **Når du opretter en supportsag i LISA**

- 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 hvis/når relevant