

Evolución de los Servicios

Charo Díez



Equipo directivo



Objetivos y prioridades

- La relación con los clientes
 - ¿Cómo puede Innovative servir mejor a la Institución y a sus usuarios?
- La experiencia de los clientes
 - Proporcionar servicio de alta calidad
 - Sacar el máximo partido de los productos y servicios de Innovative



Organización de Servicios para Bibliotecas

- Servicio de Atención al Cliente (Helpdesk)
- Servicio de Implementación
- Servicio de Instalaciones
- Unión de Bases de Datos (InnReach y Encore for Group)
- Apoyo Tecnológico

Cambios en 2010

- Apoyo Centralizado
 - Servicios para Encore
 - Servicios para ResearchPro y Synergy
 - Servicios para Millennium

Cambios en 2010

- Servicios de “Hosting”: Millennium, Encore, ResearchPro, Encore Synergy, Reporter, INN-Reach, ContentPro
 - Servidores dedicados o virtuales
 - Disponibilidad,
 - Seguridad
 - Asistencia



Cambios en 2010

- Servicios de hosting:
Disponibilidad
 - Tiempo de actividad superior al 99%
 - Monitorización constante del servidor
 - Rendimiento maximizado



Cambios en 2010

- Servicios de hosting: Seguridad
 - Backups regulares
 - Recuperación de desastres
 - Máxima seguridad
 - Rentabilidad

Cambios en 2010

- Servicios de hosting: Asistencia
 - Apoyo eficaz
 - Monitorización 24x7x365
 - Personal especializado



Cambios en 2010 – Servicios de hosting

- Estados Unidos
- Reino Unido
- Australia
- Hong Kong
- Finlandia
- España
- Nueva Zelanda



Cambios en 2010

- Equipo para Internacionalización y Traducción
 - Los ficheros con la traducción se actualizan quincenalmente

Millennium Administración

Admin -> Actualizar los ficheros con la traducción



Iniciativas de Servicios para 2011



CSDirect- novedades

- Documentación: Filtros
- Wikis: Load Profile wiki
- InnoU
- INNOU-Tube
- Consultorias
- Comentarios (Feedback)

CSDirect - novedades

The screenshot shows a web browser window displaying the CSDirect website. The browser's address bar shows the URL: <http://csdirect.il.com/documentation/cataloging-dataloading.php>. The website has a blue header with the CSDirect logo and a search bar. Below the header is a navigation menu with links: DOCUMENTATION, INNOU, RELEASE UPDATES & DOWNLOADS, SUPPORT, PROFESSIONAL SERVICES, and SALES. The main content area is titled 'Cataloging: Data Loading' and includes a description of Millennium Cataloging, a list of 'Manuals and Innovative Guide & Reference' documents, 'How To Guides', and 'Reference Documents'. There are also sidebars for 'Cataloging Filters' and 'Related Resources'. The browser's status bar at the bottom shows 'Internet' and a zoom level of 125%.

CSDirect - novedades

- Documentation -> General -> CSDirect Wikis
 - Load Profilers - *Nuevo*
 - Print Templates
 - WebBridge
 - WebPac

CSDirect - novedades

- Innovative University (INNOU)
 - Formación in-situ
 - Formación vía web
 - Tutorial en línea
 - Curso en línea
 - Workshop
 - Seminario - *Nuevo*

CSDirect - novedades

The screenshot displays the 'My WebEx' page on the Innovative Interfaces website. The page features a navigation menu on the left with categories like 'Attend a Session', 'Host a Session', and 'Support'. The main content area is a table listing various training sessions with details such as date, time, title, price, instructor, duration, and a 'Register' link.

Category	Date	Time	Title	Price	Instructor	Duration	Action
	Mar 15, 2011	7:30 pm	Customizing Print Templates -...	USD \$200.00	Christine Haggstrom	2 hours	Register
Request Host Account	Mar 16, 2011	6:00 pm	Customizing Print Templates -...	USD \$200.00	Mike McClellan	2 hours	Register
Attend a Session	Mar 17, 2011	10:00 am	Millennium Create Lists - Adv...	USD \$200.00	Dan Mattsson	2 hours	Register
Live Sessions	Mar 17, 2011	6:00 pm	Millennium Acquisitions Fisca...	USD \$200.00	Joseph Wojtowicz	2 hours	Register
Recorded Sessions	Mar 18, 2011	4:30 pm	Serials for Beginners: Check...	USD \$200.00	Nazee Depp	2 hours	Register
Unlisted Session	Mar 21, 2011	10:30 am	Millennium Acquisitions EDIFA...	USD \$200.00	Dan Mattsson	2 hours	Register
Host a Session	Mar 22, 2011	4:30 pm	Millennium Research Pro	USD \$200.00	Nazee Depp	2 hours	Register
Set Up	Mar 23, 2011	2:00 pm	Millennium Create Lists - Bas...	USD \$200.00	Mary Dudman	2 hours	Register
Training Manager	Mar 24, 2011	10:00 am	Yearly Events in Acquisitions	USD \$200.00	Dan Mattsson	2 hours	Register
Preferences	Mar 25, 2011	3:00 pm	Yearly Events in Circulation	USD \$200.00	Julie Dore	2 hours	Register
New Account	Mar 28, 2011	5:30 pm	Millennium Acquisitions Fisca...	USD \$200.00	Christine Haggstrom	2 hours	Register
Support	Mar 29, 2011	5:00 pm	Millennium Create Lists - Adv...	USD \$200.00	Nazee Depp	2 hours	Register
	Mar 30, 2011	4:00 pm	Customizing Print Templates -...	USD \$200.00	Schlomit Schwarzer	2 hours	Register
	Mar 31, 2011	12:00 pm	Serials for Beginners: Check...	USD \$200.00	Eva Lachonius	2 hours	Register

CSDirect - novedades

- InnoU: Programa de Certificación
 - Coordinador del sistema (System Coordinator)
 - Coordinador técnico del sistema (Technical Services Coordinator)
 - Responsable del préstamo (Circulation supervisor) – *Próximamente*

Las personas que YA cumplan los requisitos podrán recibir el certificado

INNOU-TUBE

- Videos rápidos de “Cómo se hace”
- Disponibles en cualquier momento
- Formación o repaso

PRÓXIMAMENTE



CSDirect - novedades

- Servicios profesionales: Consultoría sobre el flujo de trabajo
 - Evaluación del proceso de catalogación
 - Revisión de las prácticas actuales y recomendación de cambios
 - Informe por escrito
 - En una visita

CSDirect - novedades

- Comentarios (Feedback)
 - Documentación
 - Apoyo del Helpdesk
 - Formación
 - Implementación

Contact Us -> Feedback

Expansión de Servicios

- Base de datos de conocimientos
 - Base de datos de respuestas rápidas y preguntas más frecuentes
 - Disponible para usuarios
- Nuevo sistema de gestión de las peticiones de servicio
 - Mayor visibilidad de la comunicación con el personal de Innovative