

## 配置数字采用

要配置数字采用，您必须具有以下角色：

- 通用系统管理员

## 概述

Ex Libris正在Alma和高等教育后台套件的其他组件中部署数字采用工具Pendo。

- Pendo是SAAS（软件即服务）软件公司使用的数字采用工具，用于识别使用趋势并为用户提供优化的用户体验。该工具提供有关用户趋势和行为分析的信息，以帮助改善用户体验。
- HEP（高等教育平台）上数字采用的实施是与我们的业务合作伙伴共同设计的，以确保不会将个人数据传递到Pendo。
- 在持续努力改善用户体验的过程中，数字采用帮助我们识别用户可能遇到困难的复杂工作流程。这提供了改进或简化这些工作流程所需的输入。将来，我们会添加新的演练，其中提供应用内指导。将来可能还会推出其他功能，例如应用内帮助、消息收发、用户反馈等。
- 数字采用仅对以下区域的用户有效：
  - Pendo根据其国家和机构的政策运营。
  - 数字采用配置已开启（请见[激活/取消激活数字采用](#)）。
  - 用户已接受功能性和目标性cookie。

有关Pendo的更多信息，请见[FAQ](#)。

有关数据收集、数据隐私和匿名化过程的更多信息，请见[Pendo for Ex Libris - 高等教育平台\(HEP\)](#)。

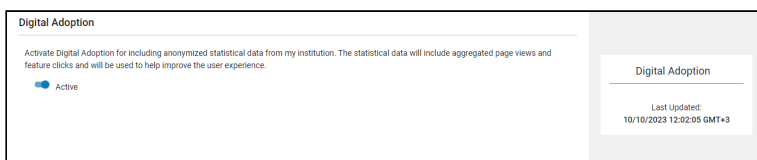
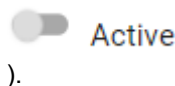
## 激活/取消激活数字采用

管理员可以激活或取消激活其机构的数字采用工具。

1. 访问Alma中的数字采用页面（[配置菜单](#) > [通用](#) > [通用配置](#) > [数字采用](#)）。
2. 向右滑动有效按钮，直至其显示为蓝色（



3. 要取下激活数字采用，请将“有效”按钮向左滑动，直至其显示为灰色/禁用（



## Pendo for Ex Libris - 高等教育平台(HEP)

### 目的

本节详细介绍HEP服务器和Pendo之间的数据流和用户数据的匿名化过程。Pendo是一款第三方数字采用工具，可实现使用分析、应用内帮助和消息收发，并且提供反馈门户。

HEP上Pendo的实施是与我们的业务合作伙伴共同设计的，以确保不会将个人数据传递到Pendo。本文档说明该工具收集的数据及其存储位置。

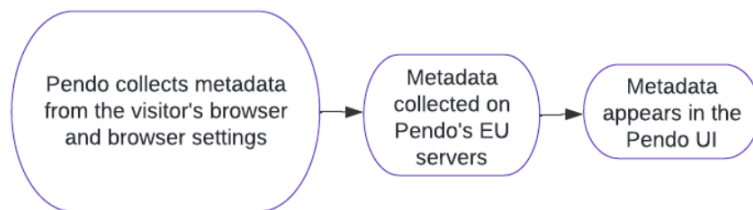
### Pendo的数据收集

HEP的所有访客都将在Pendo服务器和界面中拥有随机生成的全新唯一ID，该ID与HEP的原始用户ID无关。因此，无法将Pendo中的信息连接到HEP中的用户数据。

使用此方法实施唯一访客ID是Ex Libris产品和运营团队经过深思熟虑做出的决定。实施这种随机生成的访客唯一ID有几点优势，包括：

1. 这是随机生成的唯一ID，仅保存在Pendo中。生成的访客ID不会传回HEP服务器，并且无法在Pendo服务器之外的任何位置查找。此配置可确保清晰隔离HEP服务器数据和实现更出色的匿名化。
2. 工作人员用户保留随机生成的相同访客唯一ID，直到他们清除缓存/cookie或在100天内没有任何活动。这种持续保留可让HEP团队了解总体水平的使用情况。例如，团队可以对高级用户与新用户或临时用户的使用情况进行基准测试。这种基准测试知识可让团队构建更理想的资源，并以更有效的方式满足更多用户的需求，从而使团队能够在工作人员用户需要的时间和地点向他们提供最相关的信息。

### 元数据获取和流程



安装Pendo后，技术实施过程中会进行两个级别的数据收集：访客元数据和账户元数据。访客元数据反映个别工作人员用户的数据。账户元数据反映了一组合并用户的数据，这些用户通常由一个账户连接，在Ex Libris HEP的情况下，还由一个机构连接。

如果工作人员用户（访客）接受功能性cookie，并且Pendo在其浏览器上初始化，则会自动收集下表所述的元数据。此元数据的收集还取决于其浏览器设置；例如，如果访客安装广告拦截器，这可能会影响Pendo的初始化。

Pendo初始化完成之后，元数据将被收集并存储在Pendo的EU服务器上。然后，Clarivate内部员工、承包商和Pendo批准的支持工作人员可以从Pendo界面访问数据。由于Pendo元数据的配置，在聚合层级收集该数据，因此从Pendo界面访问的Clarivate用户无法识别归属于可识别用户的使用数据。

Pendo收集的使用数据是聚合层级的页面和功能使用情况。这意味着Clarivate正在通过Pendo收集整个HEP的页面浏览量和功能点击次数，目的是评估如何构建更易于使用和更直观的平台。Clarivate员工、承包商和经批准的Pendo支持工作人员将

不会已运行的搜索或用户查看的特定文档，但能够在聚合层面查看结果页面使用情况或文档视图使用情况。

## 数据存储位置

所有与HEP相关的安装都将在Pendo的EU服务器上进行。Pendo收集的任何数据（无论是在元数据层级还是使用层级）都不会存储在EU以外的位置。

以下是Ex Libris将通过Pendo收集的元数据列表

参数	访客元数据	账户元数据
ID	访客ID – 由Pendo生成的随机、唯一的字母数字序列	账户ID – Pendo默认会接收机构ID并将其作为账户ID。对于用户数量较少的机构，将使用固定的账户ID进行填充。
第一次访问	✓	✓
上次访问	✓	✓
活跃天数	✓	✓
事件数	✓	✓
线上时间	✓	✓

其他账户参数：

- 地理 – 账户的通用位置：APAC、EMEA、NA、SA
- 访客数量
- 账户大小 – 根据用户数量划分的大型、中等或小型账户
- 使用趋势
- 网络区成员 – 表明该机构是否为成员
- 上线 – 表明该机构是否上线

其他访客参数：

- 最近使用的浏览器名称和版本
- 最近使用的操作系统
- 最近使用的服务器名称
- 使用趋势
- 浏览器语言
- 角色 – 按域，例如采访、读者服务等

# FAQ - Ex Libris 高等教育平台(HEP)上的Pendo

## 1. Pendo是什么？

- Pendo是SAAS（软件即服务）软件公司使用的数字采用工具，用于识别使用趋势并为用户提供优化的软件体验。Pendo提供有关用户趋势和行为分析的信息，以帮助改善用户体验。该工具支持应用程序内帮助和消息收发以优化用户与应用程序的互动，并且支持反馈门户，以使用户提供改进软件的建议。

## 2. 为什么Ex Libris决定实施Pendo？

- 在持续努力改善用户体验的过程中，Pendo将帮助我们识别用户可能遇到困难的复杂工作流程。这将为我们提供改进或简化这些工作流程所需的意见输入，同时提供可以帮助将来给予其他服务的平台，例如应用程序内帮助、消息收发等。

## 3. Pendo是否处理个人信息？

- Pendo不处理个人信息。有关产品使用的信息经过匿名化处理。

## 4. 匿名化有什么作用？

- 匿名化旨在完全消除从数据集识别个人身份的任何可能性。您可以在[Pendo for Ex Libris - 高等教育平台\(HEP\)](#)中找到详细信息。

## 5. Pendo数据使用情况存储在何处？

- 该数据存储在Pendo的EU（欧盟）服务器上。

## 6. 机构或工作人员用户可以选择退出Pendo吗？

- 每个机构都可以通过针对“数字采用”设置正确的值（[配置菜单](#) --> [通用](#) --> [数字采用](#)）来决定是否允许其工作人员使用或不使用Pendo。
- 如果图书馆已启用Pendo，用户仍然可以通过拒绝非必要的cookie来单独选择退出Pendo（[用户图标](#)



> Cookie设置) - 见[Cookies](#)和[Cookie政策](#)了解更多信息。请注意，Cookie政策可能会根据位置而更改。另见[用户菜单](#)中的显示新增内容选项。

## 7. 如果图书馆或个人用户决定选择退出Pendo – 他们会错过什么？

- 如果您作为个人或所在图书馆选择退出Pendo，则将无法使用任何基于Pendo的服务。目前，这些是工作流程演练，如果您选择退出，这些演练将不可用。将来，这可能包括无法通过反馈门户提供反馈。

## 8. 数字化采用应用程序内信息是否已翻译？

- 除了发布备注和持续更新的文档之外，Pendo应用程序内的功能推广活动还提供了另一种熟悉新功能的方式。它们目前仅提供英文版本。