
如果系统宕机了，我们需要通过什么样的流程去联系艾利贝斯相关团队

- **Product:** Cross Product
 - **Relevant for Installation Type:** Multi-Tenant Direct, Dedicated-Direct, Local, TotalCare
-

问题：

如果系统宕机了，我们需要通过什么样的流程去联系艾利贝斯相关团队？

答案：

1. 创建一个新的工单，将级别设为“System-Component Down”
如果你还没有申请提交工单的权限：请直接给7*24小时团队发邮件(24x7Hub@exlibrisgroup.com),并在邮件中注明你没有权限开工单。
2. 请提供详细信息关于：使用的产品，影响到的环境，对服务器的影响。
3. 详细描述问题：包括遇到的详细错误信息，尽可能多的提供详细内容，便于技术支持团队调查和解决问题。
4. 对于本地环境的用户，请保证我们艾利贝斯的IP地址有权限访问(查看下面的链接)
5. 请保证提供了必要的联系人信息。

相关信息：

24x7 团队联系方式

电话联系：

- 北美地区: 877-445-5693, 转9
- 北美以外的其他地区: 800-4444-3374, 转 9

邮件联系: 24X7hub@exlibrisgroup.com

[注意：对于本地安装的产品，请确保Ex Libris办公室IP被授予访问权限。如果想知道更多信息，请查看文档 \[Server Access for Ex Libris\]\(#\)](#)

Article last edited: 10-Jul-2017