

RefWorks/Pivot 지원과 지식 서비스 통합FAQ

- **Product:** Cross-Product

“ProQuest와 Ex Libris 통합”이란?

ProQuest의 Ex Libris인수로, 모든 고객에게 최고로 가장 효율적이고 고품질의 서비스를 제공하기 위해 360 Services, Summon, Intota, AquaBrowser, Ulrichsweb, RefWorks, Pivot등의 제품은 ProQuest의 Ex Libris 부서에서 제공됩니다.

이러한 통합은 모든 지원 사례 및 티켓, 관련된 문서 및 지식 문서를 Ex Libris 시스템으로 마이그레이션하는 작업이 포함됩니다.

진행중인 케이스는 이어서 지원 예정이므로 기존 지원에 차질은 없습니다. 모든 고객 센터와 Intota서비스를 포함한 제품 기능은 변경되지 않습니다.

어떤 서비스와 시스템이 마이그레이션 되나요?

RefWorks, Pivot, 360 Services, Summon, Intota, AquaBrowser, Ulrichsweb제품에 대한 모든 지원 및 지식 서비스가 Ex Libris 시스템으로 마이그레이션되었습니다.

- 모든 제품 관련 문서
- 모든 제품 지원 서비스
- 모든 제품 구현 서비스
- 모든 기술 지원 자료

아래 시스템 및 서비스는 마이그레이션 또는 변경 되지 않았습니다:

- 고객센터
- 기타 모든 ProQuest 제품의 지원 및 지식 서비스(e.g. ProQuest 데이터 베이스, 전자책, Dialog)
- ProQuest 웹 양식 통한 기술지원 케이스 접수

어떤 데이터와 정보들이 마이그레이션 되었나요?

RefWorks 및 Pivot 고객의 경우, 오픈 된 케이스와 티켓은 ProQuest 지원센터를 통해 해결됩니다.

개발팀에 접수된 케이스들은 2018년 3월 25일에 모두 이전되었습니다.

2018년 3월 25일 이후 모든 신규 케이스들은 Ex Libris 지원 포털에 직접 제출됩니다. (자동으로 리디렉션 가능)

지원 서비스 채널을 어떻게 찾을 수 있나요?

모든 문서, 교육자료, 기술지원 자료는 Ex Libris 고객 지식 센터에서 확인 가능합니다.

- <http://knowledge.exlibrisgroup.com/>
- 로그인 없이 바로 이용 가능한 무료 서비스입니다.
- 이용자는 이메일을 통해 직접 케이스를 오픈할 수도 있습니다:
- 한국기술지원팀 이메일 apacsupportportal@exlibrisgroup.com
- 이메일을 주소록에 등록 후 이용 부탁드립니다.

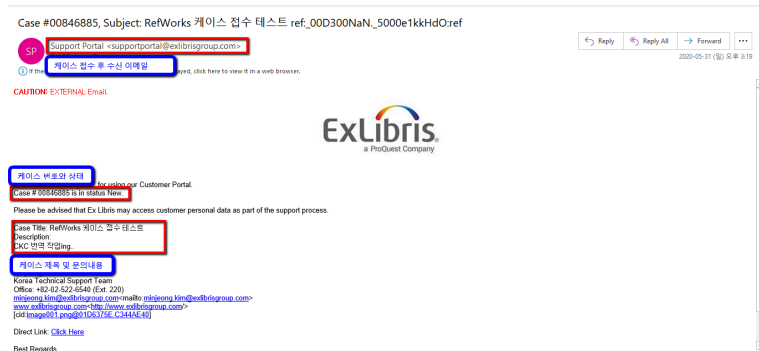
Support Portal이라는 주소의 이메일 알람에 어떻게 응답하니까?

Ex Libris Support Portal 이메일: supportPortal@exlibrisgroup.com이메일로 케이스 상태, 기술지원팀 답변, 업데이트에 대한 알람을 발송합니다.

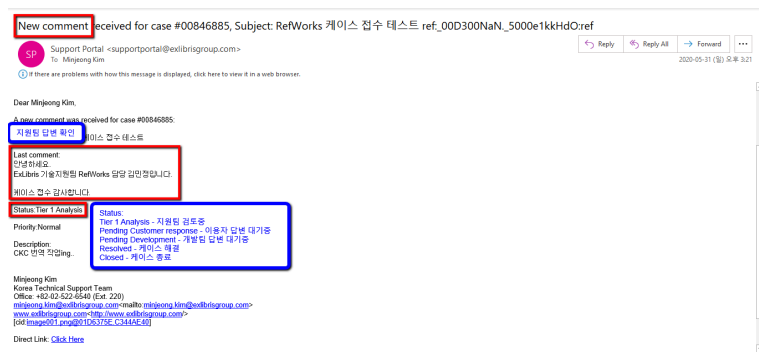
SupportPortal 이메일 주소로 접수 확인 이메일을 먼저 받으시며, 기술지원팀의 답변이 추가되면 업데이트 이메일을 받게됩니다. 기술지원팀 답변 회신은 제목 수정없이(시스템에서 제목에 있는 케이스 번호로 케이스 구분) 내용만 추가하여 회신 부탁드립니다.

주의: 기술 지원 요청 접수 후 주고받는 이메일은 supportportal@exlibrisgroup.com 이메일이지만, 반드시 최초 문의 접수는 apacsupportportal@exlibrisgroup.com 이메일로 접수해야 합니다. 메일 수신에 문제가 있다면 02-522-6540(220)으로 연락 부탁드립니다.

<1. 케이스 접수 확인 이메일>



<2. 지원팀 답변 및 케이스 상태 확인>



Product	Email Address
---------	---------------

RefWorks	RefWorks.Support@exlibrisgroup.com
Pivot	Pivot.Support@exlibrisgroup.com

고객 지식 센터(Ex Libris Customer Knowledge Center)에 접속해서 제품 문서를 보려면 로그인을 해야 하나요?

아닙니다. ExLibris 고객 지식 센터는 무료로 오픈된 자원이므로 모든 이용자가 이용할 수 있으며, Google에서도 검색할 수 있습니다.

Ex Libris 지식 센터의 문서에 대한 피드백을 어떻게 제공할 수 있나요?

사이트의 모든 페이지 왼쪽 하단에 피드백 버튼이 있습니다. 피드백과 관련하여 업데이트 소식을 듣고 싶으시다면 본인 이메일 주소도 함께 포함 부탁드립니다.

-
- **Article last edited:** 10-06-2020