

Hvernig á að tilkynna hægagang í Gegni

24.11 2022 / Landskerfi bókasafna hf.

Þegar söfn upplifa hægagang í kerfinu þá er mikilvægt fyrir Landskerfi bókasafna að fá greinargóðar upplýsingar svo að við getum komið erindinu áleiðis til Ex Libris svo að þau geti skoðað mögulegar ástæður fyrir hægaganginum.

Upplýsingar sem Ex Libris þarf að fá til þess að geta greint vandamálið:

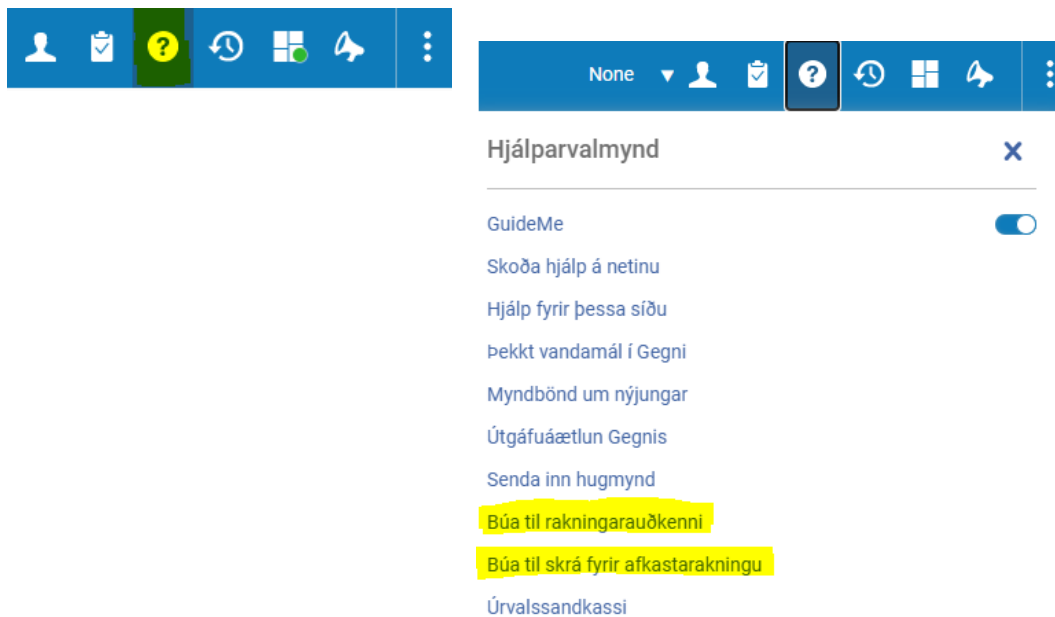
1. Myndband af hægaganginum í Gegni með tímasetningu.
2. Skrá sem dregið er út úr Gegni og inniheldur upplýsingar um hvað kerfið er að gera og hvernig það er að vinna þegar hægagangurinn verður.
3. Ítarlega lýsingu á hvað er verið að gera þegar hægagangur kemur fram. Er hægagangurinn í aðfangiferlinu, þjónustu, leit eða öðru? Kemur hann frekar fram ef verið er að gera eitthvað sérstakt eða er hann viðvarandi í kerfinu. Hefur hægagangurinn verið lengi og þá síðan hvenær? Því fleiri upplýsingar sem koma fram því betur er hægt að greina ástæður vandans og vonandi leysa úr honum.

1. Myndband

Myndband þarf ekki endilega að vera tekið upp í gegnum tölvuna en það er betra. Gott er að fá leiðbeiningar frá tölvuumsjónamanni eða samstarfsfélaga um hvaða forrit er best að nota á þínum vinnustað til þess að taka upp skjáinn sinn. Gott er ef myndbandið getur verið svolítið langt og sýnt mismunandi aðstæður þar sem hægagangur kemur upp. Svo þarf að vista myndbandið niður og senda það áfram á hjalp@landskerfi.is með skránni sem er dregin úr Gegni.

2. Skrá úr Gegni

Ex Libris óskar eftir að myndbandi fylgi skrá um virkni í Gegni kerfinu þegar hægagangur kemur upp. Þegar búið er að framkalla hægagang í kerfinu og taka upp myndband er skráin dregin út. Það er gert með því að smella á spurningamerkið efst í hægra horninu í Gegni líkt og sést að neðan



Byrjað er á að smella á „Búa til rakningarauðkenni“. Kerfið býr þá til sérstakt númer sem skal afrita og láta fylgja með í beiðni til hjalp@landskerfi.is

Búa til rakningarauðkenni

Notaðu þetta einkvæma rakningarauðkenni þegar tilkynnt er um vandamál:

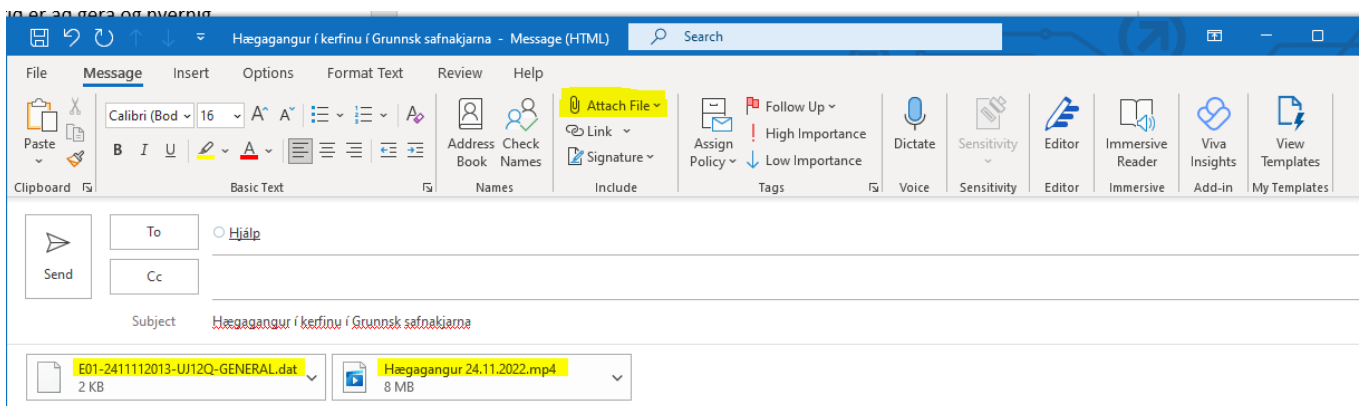
E01-241111910-W68SE-GENERAL

Síðan er smellt á „Búa til afkastarakningu“ en þá dregur Gegnir út skýrslu um hvaða aðgerðir hafa verið í gangi í kerfinu. Skráin er vistuð niður í tölvuna þína og það á að vera hægt að sækja hana í möppuna „Downloads“/„Niðurhal“ eða þangað sem skjöl vistast niður í tölvunni þinni. Athugið skráin hefur endinguna .DAT og það er ekki hægt að opna skrána þar sem aðeins Ex Libris er með forrit til þess.

Það eina sem þarf að gera við skjalið er að láta það fylgja með í beiðni til hjalp@landskerfi.is.

 E01-2411112013-UJ12Q-GENERAL.dat		24.11.2022 11:21	DAT File	3 KB
--	---	------------------	----------	------

Dæmi um tilkynningu með allar upplýsingar sem þurfa að vera til staðar:



The screenshot shows an email client window titled "Hægagangur í kerfinu í Grunnskólasafnakjarna - Message (HTML)". The interface includes a ribbon menu with options like File, Message, Insert, Options, Format Text, Review, and Help. The "Message" ribbon is active, showing options for text formatting (Calibri font, size 16), alignment, and other tools. The email content shows a "To" field with "Hjálp", a "Subject" field with "Hægagangur í kerfinu í Grunnskólasafnakjarna", and two attachments: "E01-2411112013-UJ12Q-GENERAL.dat" (2 KB) and "Hægagangur 24.11.2022.mp4" (8 MB).

Góðan daginn.

Ég vil tilkynna hægagang í kerfinu hjá mér í Grunnskólasafnakjarnanum. Hægagangurinn á sér stað þegar ég er að aðstoða lánþega og lána út bækur. Það tekur u.þ.b. 15 sekúndur fyrir hverja bók að birtast á skjánum. Hægagangurinn er búin að vera viðvarandi í 4 daga og á sér aðallega stað á milli 10-12. Meðfylgjandi eru upplýsingar sem var beið um í skjalinu "hvernig á að tilkynna hægagang".

Rakningarauðkenni:

E01-2411112826-MQWEO-GENERAL