**Reunión de trabajo sobre la calidad del soporte de Ex Libris en España**

Madrid, 21/11/2018

El 21/11/18 los clientes de Ex Libris en España que figuran en el apéndice tuvieron en Madrid una reunión de trabajo con personal de Ex Libris para tratar el estado del soporte en nuestro país y explorar vías de mejora. Por parte de Ex Libris asistieron Martin Büscher, director de soporte para Europa y Oriente Medio, Esther Barella y Silvia Torres, por parte de los clientes asistieron representantes del Grupo de Usuarios y de 11 instituciones (ver apéndice). La empresa expuso en primer lugar su visión del estado del soporte (estadísticas de satisfacción, tiempos de respuesta, personal, etc.), admitiendo desde luego que la situación no era todo lo satisfactoria que debería ser, pero expresando su voluntad de mejora y los clientes expusieron los desalentadores resultados de la encuesta de satisfacción que habíamos llevado a cabo y una serie de propuestas para la mejora. Posteriormente se discutió sobre algunos casos concretos especialmente relevantes.

1. Como puntos destacados y conclusiones de la reunión están los siguientes (algunos de estos puntos expresan impresiones personales de los representantes de Expania, pero están contrastados con otros asistentes):
2. Las estadísticas expuestas por Ex Libris son poco significativas por varias cuestiones, entre ellas: las tasas de satisfacción se basan en números muy bajos porque las tasas de respuesta al formulario de satisfacción son muy bajas, solo tienen en cuenta los casos cerrados cuando la insatisfacción suele ser mayor en los abiertos, el tiempo medio de resolución es un parámetro poco significativo ya que su distribución de está lejos de ser simétrica y normal, en el tiempo medio de resolución no se tienen en cuenta los casos que van a desarrollo ni los relacionados con contenidos, que suelen ser los que más se tardan en resolver.
3. Aún con las limitaciones anteriores, el tiempo medio de resolución expuesto por Ex Libris es de alrededor de 30 días, muy lejos de lo deseable
4. El tiempo medio de resolución se ha mantenido más o menos estable durante los dos últimos años, desde el punto de vista de EL no ha habido mejora aunque tampoco empeoramiento.
5. Las incidencias con prioridad normal se dilatan mucho en el tiempo, esto fue expresado por los clientes y admitido por Ex Libris.
6. De los datos de la encuesta de Expania se desprende que los tiempos de respuesta, especialmente en Tier2 y Desarrollo son mucho más largos de lo que deberían. Expania expone que no es de recibo que uno de cada dos casos esté aún abierto un mes después de su fecha de apertura y uno de cada cuatro, tres meses después y que casi el 60% de los casos que están actualmente abiertos lleven más de tres meses abiertos.
7. EL contesta que sí, que son conscientes de que los plazos de resolución y de respuesta son demasiado largos y que están trabajando para mejorarlos.
8. A la sugerencia de Expania de que EL proporcione una fecha estimada de resolución para los casos que van a desarrollo, la empresa responde que esto no es posible porque las colas de espera y prioridades de desarrollo son algo que cambia de forma muy dinámica y que no quieren comprometerse a dar unas fechas que luego tengan bastante probabilidad de cambiar.
9. Según Ex Libris el uso del mecanismo de escalado en España está bastante por debajo del de otros países, debería usarse más.
10. Lo casos que en realidad son consultas puntuales deberían ser tratados por EL de forma diferenciada ya que no tiene sentido esperar un mes a una respuesta simple. Por parte de EL no hay planes para que esto sea así.
11. Hay quejas de los clientes respecto al Knowledge Center: problemas en la relevancia de los resultados de las búsquedas y ausencia de documentación en español. Respecto a lo primero EL recomienda que las búsquedas se hagan desde Google, los resultados aparecen mejor ordenados que si se hace desde la propia plataforma. Respecto a lo segundo indica que hay planes para traducir la ayuda en línea, aunque no hay plazo.
12. En algunos casos se echa en falta que el personal de soporte tenga una mejor compresión de los procesos bibliotecarios, pueden ser muy buenos técnico pero si no tienen suficientes conocimientos bibliotecarios es difícil hacerles entender algunos casos. EL comenta que ha contratado a una nueva persona para soporte y que su formación es bibliotecaria.
13. EL comenta que cuenta con bastantes personas que hablan español entre sus técnicos, pero directamente en el equipo de soporte hay 2 técnicos, José Luis Pulido y Victoria, la nueva persona contratada recientemente. EL comenta que en cualquier caso las incidencias se pueden abrir en español siempre que se quiera, aunque es cierto que esto puede suponer algún retraso en algunas ocasiones.
14. EL habla sobre la iniciativa que está llevando a cabo en Holanda y Alemania para que personal de soporte pase algunos días en las bibliotecas de los clientes para conocer mejor su forma de trabajo y sobre la posibilidad de trasladar este programa a España.
15. El expone también que está pensando en un programa de formación que facilite el paso de los clientes desde la implementación al soporte, ya que hay quejas de que este paso se produce demasiado pronto y de forma muy brusca. Irán informando al respecto.
16. La UPV y Deusto comentan que ellos tienen un programa de consultas mensuales por video conferencia con José Luis Pulido en el que le exponen los casos que más les preocupan. José Luis se limita a intentar acelerar estos casos, pero los clientes comentan que el resultado es bastante limitado.
17. Los representantes de Madroño comentan que el 99% de sus incidencias son de contenido (especialmente falta de títulos en paquetes, en algunos casos de miles de títulos) y que han hecho toda clase de acciones y seguido todas las indicaciones de EL, pero que llevan mucho tiempo insistiendo, escalándolos y siguiendo todas las indicaciones de EL sin que haya habido ningún avance. EL comenta que los casos de contenido los leva otro departamento y que son conscientes de que es un problema general tener al día las colecciones. EL propone una sesión específica para hablar sobre contenidos. Esther (EL) indica a Madroño que le mande de nuevo los casos por email, Madroño indica que lo hará, pero que ya lo ha hecho anteriormente.
18. Varios clientes procedentes de Summon comentan que la calidad de los contenidos en Summon era mucho mejor y no entienden por qué en Alma/Primo ha bajado tanto la calidad tratándose de la misma empresa.
19. Expania propone a EL que pueda haber un contacto telefónico local en España al que acudir en casos especiales o para pedir asesoramiento en algunos casos y EL contesta que no está en los planes de la empresa establecer una línea telefónica de consulta ni tampoco un chat. Indican que es posible pedir a soporte que llame por teléfono al cliente utilizando el botón de "Feedback" del caso y que se puede pedir que la llamada sea preferentemente en español.
20. Hay quejas de que la herramienta de soporte (Salesforce) es poco amigable, debería al menos permitir arrastar archivos de imagen/video a la incidencia. EL contesta que hay panes de mejora y propone que Expania haga sugerencias de mejora. Expania contesta que recogerá estas sugerencias de mejora y las trasladará a EL.
21. Posteriormente se comentan algunos casos relevantes: fallos en el funcionamiento de las sanciones por días (UPV), problemas en las búsquedas de palabras con eñe (ñ) en Primo (UD), configuración de GTBib (UD), configuración de RFID (CSIC), impresión de tejuelos con Sipomatic (UD) y los problemas de contenido de Madroño.
22. Silvia (EL) comenta que está preparando una sesión sobre la interacción de GTbib y Alma (no hay fecha).

La recomendación a los clientes por parte de Expania es de modo genérico no bajar la presión sobre la empresa y utilizar todos los mecanismos disponibles para ello, tanto a nivel de cada cliente como mediante actuaciones coordinadas, y en concreto:

1. Contestar con mayor frecuencia al formulario de satisfacción que envía Ex Libris tras el cierre de un caso y expresar con mucha franqueza el grado de satisfacción, introduciendo comentarios si es necesario.
2. Utilizar sin reparos el botón de "feedback" en los casos en los que se crea necesario (por tiempos de respuesta, incomprensión, etc.).
3. Utilizar con más frecuencia el mecanismo de escalado de casos.
4. Aunque EL admite que las incidencias con prioridad normal se dilatan mucho en el tiempo, se recomienda seguir priorizando las incidencias y tratar de evitar la tendencia de poner la mayoría con prioridad alta para tratar de acelerar su resolución.
5. Utilizar más las listas de distribución (de Expania y las listas internacionales) para las consultas puntuales, para ver si el problema de una institución en realidad es más general (a veces ya está resuelto en otras instituciones) y para ejercer presión sobre EL, así como participar más en el grupo internacional de usuarios (IGELU).
6. Actuar de forma coordinada en los casos de problemas que afectan a muchas instituciones, comunicándolo en la lista y abriendo en su caso la incidencia todos los afectados de forma coordinada.
7. Utilizar de forma coordinada las plataformas de propuestas de mejoras, Ideas Exchange, y el mecanismo de IGELU (NERS)
8. Utilizar el botón de "Feedback" de los casos para pedir a soporte que lame por teléfono al cliente, preferiblemente en español, en aquellos casos que se vea necesario.

Acciones a llevar cabo por parte de Expania:

1. Recoger y trasladar a EL sugerencias para la mejora de Salesforce
2. Coordinar la apertura de casos para problemas generales, en concreto  y por ahora: fallos en el funcionamiento de las sanciones por días (UPV) y problemas en las búsquedas de palabras con eñe (ñ) en Primo (UD).
3. Coordinar las propuestas de Ideas Exchange y NERS
4. Organizar en colaboración con EL sesiones online para aspectos concretos, como p. ej. configuración de GTBib
5. Hacer un seguimiento periódico de la satisfacción de los clientes con el soporte.
6. Poner en marcha grupos de trabajo, por ahora de Alma, para compartir conocimientos y experiencia.

Acciones concretas que va a llevar acabo Ex Libris para la mejora:

1. Contratación de una nueva persona de soporte con formación bibliotecaria con base en España (ya está contratada, está en formación)
2. Compromiso de admisión de todos los casos abiertos en español
3. Traducción al español de la documentación (Online help), sin fecha concreta
4. Trasladar a España el programa de visitas y estancias del personal de soporte a las bibliotecas de los clientes para conocerlas mejor. En España sería la nueva contratada (Victoria) la implicada. Sin fecha concreta
5. Organizar una sesión online de trabajo de los clientes españoles con el personal de la sección de Contenidos de EL para que expliquen su forma de trabajo y se aborden los casos pendientes más importantes. Silvia y Expania hablarán para organizar esta sesión, si es posible antes de final de 2018.
6. Recoger sugerencias de mejora de Salesforce.
7. Organizar de acuerdo con Expania sesiones online sobre aquellos aspectos que requieran atención especial (p. ej. GTBib)

Apéndice – Asistentes:

1. Amparo Llorente (CSIC)
2. Anna Campos (UPV / Expania)
3. Arantxa Gil/Soledad Galarraga (UD)
4. Gaspar Olmedo (CSIC / Expania)
5. Inmaculada Blanco (Madroño)
6. Isabel Domecq (UPM)
7. Isabel Quintana (UC3M)
8. José Luis Galán (Banco de España)
9. Marcos Cuesta (UPM)
10. Marta Rodríguez (UAX)
11. Marta Torres (Garrigues)
12. María Domínguez (UAM)
13. Mª Dolores Gonzalez (UAM)
14. Patricia Valverde (Madroño)
15. Sonia Botica (Garrigues)
16. Vanessa Ramos (Garrigues)
17. Martin Büscher (Ex Libris)
18. Silvia Torres (Ex Libris)
19. Esther Barella (Ex Libris)