****

**Informe Inug Meeting (Grupos nacionales) (Cardiff 2022)**

Los días 11 y 12 de septiembre tuvieron lugar dos reuniones de los grupos nacionales y de los grupos nacionales con ExLibris, respectivamente.

En estas reuniones algunos de los temas que se trataron fueron los siguientes:

La posibilidad de ofrecer un soporte de calidad en diferentes idiomas, además del inglés, incluyendo además de soporte, documentación, ayuda online y recursos online en los diferentes idiomas principales.

Otro tema que se trató fue la mejora del apoyo a los diferentes formatos diferentes del Marc-21 y en especial se habló de facilitar el paso entre los diferentes formatos Marc nacionales y el Marc-21.

Se trataron temas sobre los diferentes desarrollos, especialmente con MDE cuando las “normalization rules” están involucradas.

También se hicieron nuevas propuestas de soporte incluyendo:

 La designación de tiempos específicos de los proyectos de mejora

 Más información sobre soporte KPI

Inclusión de la funcionalidad “me too” para la gestión más rápida de ciertas incidencias.

En cuanto a la mejora del soporte técnico, ExLibris expuso todas las medidas que se iban a llevar a cabo para mejorar el servicio de forma definitiva.

Estas mejoras se presentan a continuación, en el documento adjunto sobre “Mejoras de la capacidad de respuesta del soporte técnico y de contenido y el tiempo de resolución de los casos”