



DigiAuskunft

Für uns sind Sie keine
(Ticket-) Nummer

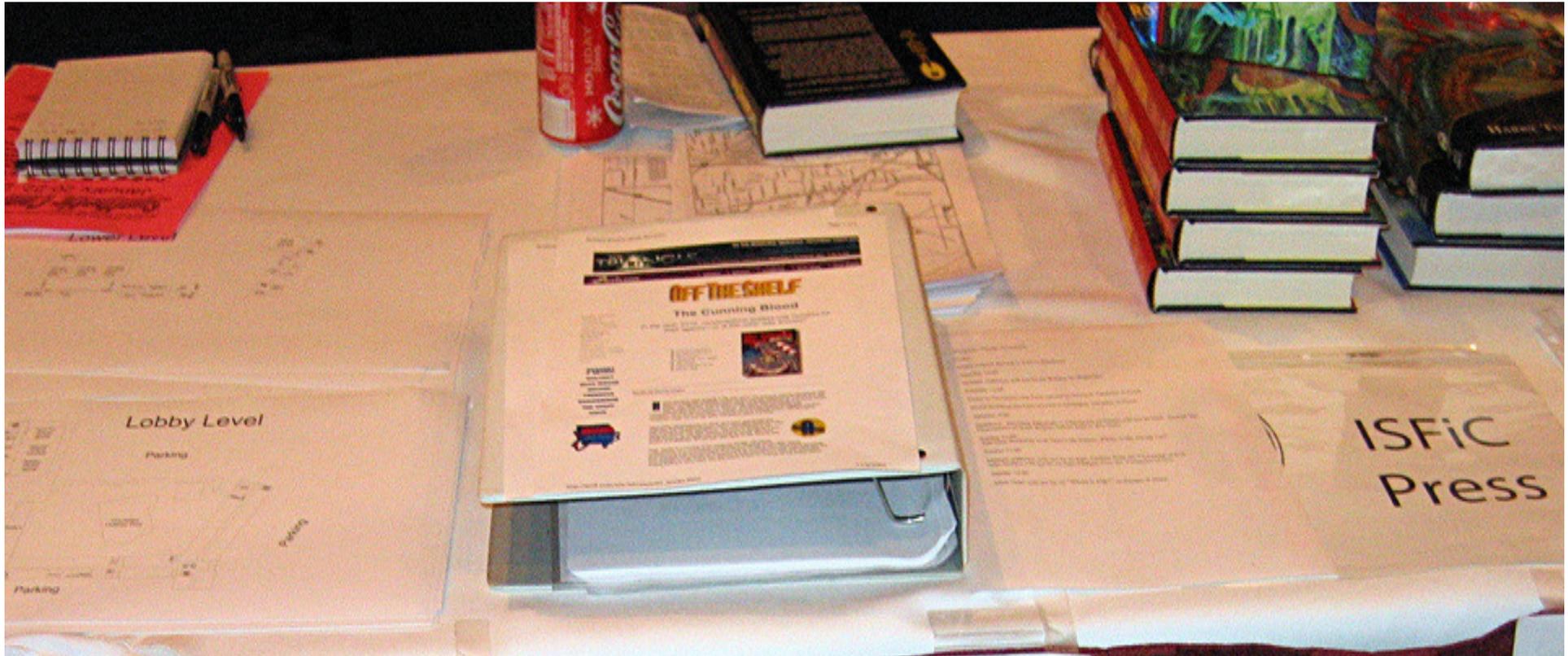
*Erfahrungen aus dem virtuellen
Auskunftsverbund „DigiAuskunft“*

Peter Mayr

„ODOK 2007“

Graz, 19. September 2007





Information
Desk
If we don't know, we'll
make it up!



klassisch-
bibliothekarische
Dienstleistung

Problem

→ **Masse**

Problem

→ **Wir wissen nicht
alles...**

Lösung

→ Ein **System** !

→ Ein **Verbund** !

Navigation:

About

- [Home](#)
- [News Archive](#)
- [Screenshots](#)**
- [Demo System](#)
- [Feature List](#)
- [Logos](#)
- [Praise](#)

Source

- [Download](#)
- [CVS Access](#)

Support

- [Documentation](#)
- [Mailing Lists](#)
- [Bugzilla](#)
- [Commercial Support](#)

Contact

- [Speaker's Bureau](#)
- [OTRS People](#)

Screenshots

Screenshots of an OTRS installation. Click on each thumbnail for an enlarged image.

Agent Interface



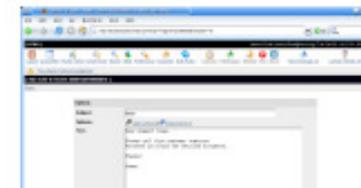
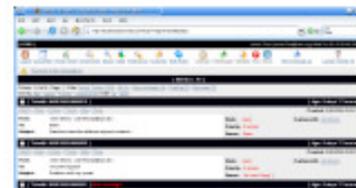
Login



Queue View (Main Page)

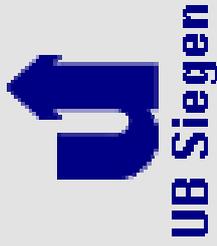
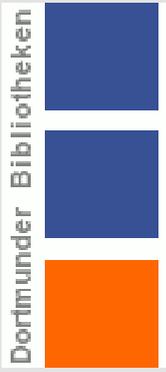


Zoom View (Zoom Ticket)



Besserer Service durch Kooperation





Fachhochschule Dortmund
University of Applied Sciences
Bibliothek

DigiAuskunft



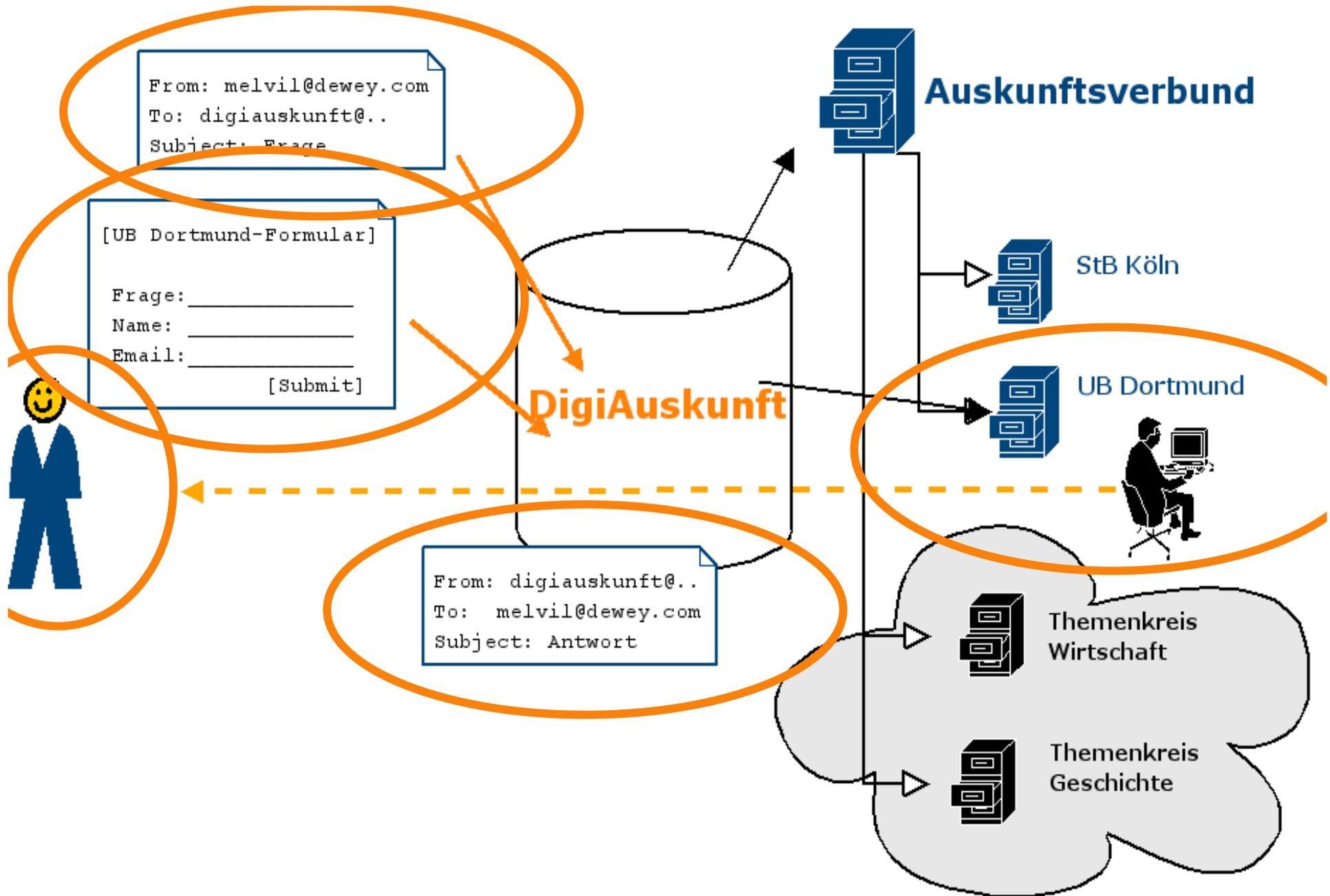
DigiAuskunft





In der Praxis

<http://www.flickr.com/photos/bymichael/>




[Telefon-Anfrage](#)


 Gesperrte
 Anfragen (1)

- [Abmelden](#) [Ordner](#)
- [Neue Anfrage](#)
- [Suche](#) [Statistik](#) [Textbausteine](#) [Sammelaktion](#)
- [FAQ-Bereich](#) [Admin](#)
- [Neue Nachricht](#)

Posteingang: [Übersicht \(1\)](#) - [Auskunftsverbund \(1\)](#) - [Chat-Transkripte \(1\)](#) - [Zum Löschen \(2\)](#)

[Ordner: Übersicht]

Anfragen angezeigt: 1 - Seite: [1](#) - Freie Anfragen: 1 - Alle Anfragen: [1](#)

[**Anfrage#: 2006102610000019**]

[**Alter: 0 Minute**]

[Sperrern](#) - [Inhalt](#) - [Historie](#) - [Priorität](#) - [Notiz](#) - [Schließen](#) - [Löschen](#)

Erstellt: 26.10.2006 11:35:03

Von: Lisa Lesewütig <pmayr@sdf-eu.org>
An: Auskunftverbund <digiauskunft-test@hbz-nrw.de>
Betreff: Literatursuche
Sent via: Webform
Orig. sort: Auskunftverbund

Status: neu
Priorität: 2 normal
Ordner: Auskunftverbund
Sperre: frei
Kunden#: pmayr@sdf-eu.org
 Eskalation in: 1 Tag
 0 Stunde

Liebes Auskunftsteam,

wie kann ich am besten nach Literatur aus dem deutschsprachigen Raum suchen?

Mit freundlichen Grüßen

Lisa Lesewütig

Antwort erstellen (E-Mail):
 • [Standard Antwort](#)

Artikel

[Weiterleiten](#) [Umleiten](#) [Teilen](#)

Ordner wechseln:

UB Dortmund

 [Verschieben](#)

[DigiAuskunft

[Antwort erstellt

[Zurück](#)

Von:

An:

Cc:

Bcc:

Betreff:

Optionen:

Text:

[Textbausteine einfügen]

Auswahlliste:

- Handschriften
- Kosten Recherchedienst
- PIN 1
- PIN 2
- Rechtsklausel
- TAN
- Verlängerung**
- Vormerkung
- Weiterleitung Autorendok./Zeitungsfor.

Textbaustein:

Auf der Homepage der Stadt- und Landesbibliothek finden sie rechts den Button "Online-Verlängerung". Wenn Sie diesen anklicken, können Sie sich auf der darauffolgenden Seite mit Ihrer Benutzernummer (B00000...) und Ihrer PIN anmelden und erhalten Zugriff auf Ihr Kundenkonto. Dort können Sie nun die Leihfristen der von Ihnen ausgeliehen Medien verlängern.

Bitte beachten Sie: Wenn die Leihfrist eines Titels überschritten ist, wird die Online-Verlängerung automatisch gesperrt.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Einfügen

[Notiz]

Bitte wählen Sie einen Baustein aus der Liste und übertragen Sie diesen mit 'Einfügen' in Ihre Eingabemaske

Fertig

[Adblock](#)

- erfolgreich geschlossen
- erfolglos geschlossen
- offen
- warten auf erfolgreich schließen
- warten auf erfolglos schließen
- warten zur Erinnerung**
- erfolgreich geschlossen

Durchsuchen...

Anhängen

Anlage:

Nächster Status der Anfrage:

Warten bis (für warten* Status):

27 . 10 . 2006 - 11 : 40

Zeiteinheiten(Minuten):

 [Abmelden](#)
 [Ordner-Ansicht](#)
 [Telefon-Anfrage](#)
 [Neue Anfrage](#)
 [Suche](#)
 [Statistik](#)
 [Textbausteine](#)
 [Sammel Aktion](#)
 [FAQ-Bereich](#)
 [Admin](#)
 [Neue Nachricht \(0\)](#)
 [Gesperrte Anfragen \(0\)](#)

[Inhalt Anfrage#: 2006102610000019]

[Alter: 1 Stunde 16 Minuten

- |-->[Kunde \(E-Mail an extern\) \(Quelltext\)](#) Lisa Lesewütig <[.]: Literatursuche - 26.10.2006 11:35:03
- |-->[System \(E-Mail an extern\) \(Quelltext\)](#) Digitale Auskunft[.]: Literatursuche - 26.10.2006 11:35:03
- |-->[Bibliothekar \(Notiz für intern\)](#) Peter Mayr <mayr[.]: Notiz! - 26.10.2006 11:39:38
- |-->[Bibliothekar \(E-Mail an extern\) \(Quelltext\)](#) Digitale Auskunft[.]: Literatursuche - 26.10.2006 12:01:09
- |-->>>[Kunde \(E-Mail an extern\) \(Quelltext\) Peter Mayr <pmay\[.\]: Literatursuche - 26.10.2006 12:15:03](#)

Von: Peter Mayr <pmayr@drog-edf.eu.org>

An: Digitale Auskunft <digitauskunft-test@hbz-nrw.de>

Betreff: Re: [Anfrage#2006102610000019] Literatursuche

Erstellt: 26.10.2006 12:15:03

Anlage: file-1 1.0 KBytes

Besitzer: 24 Minuten
pmayr (Peter Mayr)

Verknüpft (Normal):
Verknüpft (Eltern):
Verknüpft (Kinder):

Diese Nachricht wurde in einem Zeichensatz erstellt, der nicht Ihrem eigenen entspricht. Wenn sie nicht korrekt angezeigt wird, [hier klicken](#) um sie in einem neuen Fenster angezeigt zu bekommen

On Thu, 26 Oct 2006, Digitale Auskunft wrote:

Danke fuer den Hinweis!

Und wie schaut's mit kostenpflichtigen Datenbanken aus?

Mit freundlichen Gruessen

L. Lesewuetig

Kunden-Info:

Antwort erstellen (E-Mail):

- [Standard Antwort](#)

Kunden kontaktieren (Telefon):



Was haben wir gelernt?



Queue

→ Ordner

Agent

→ Bibliothekar

Ticket

→ Anfrage

Bulk Action

→ Sammelaktion

Lock

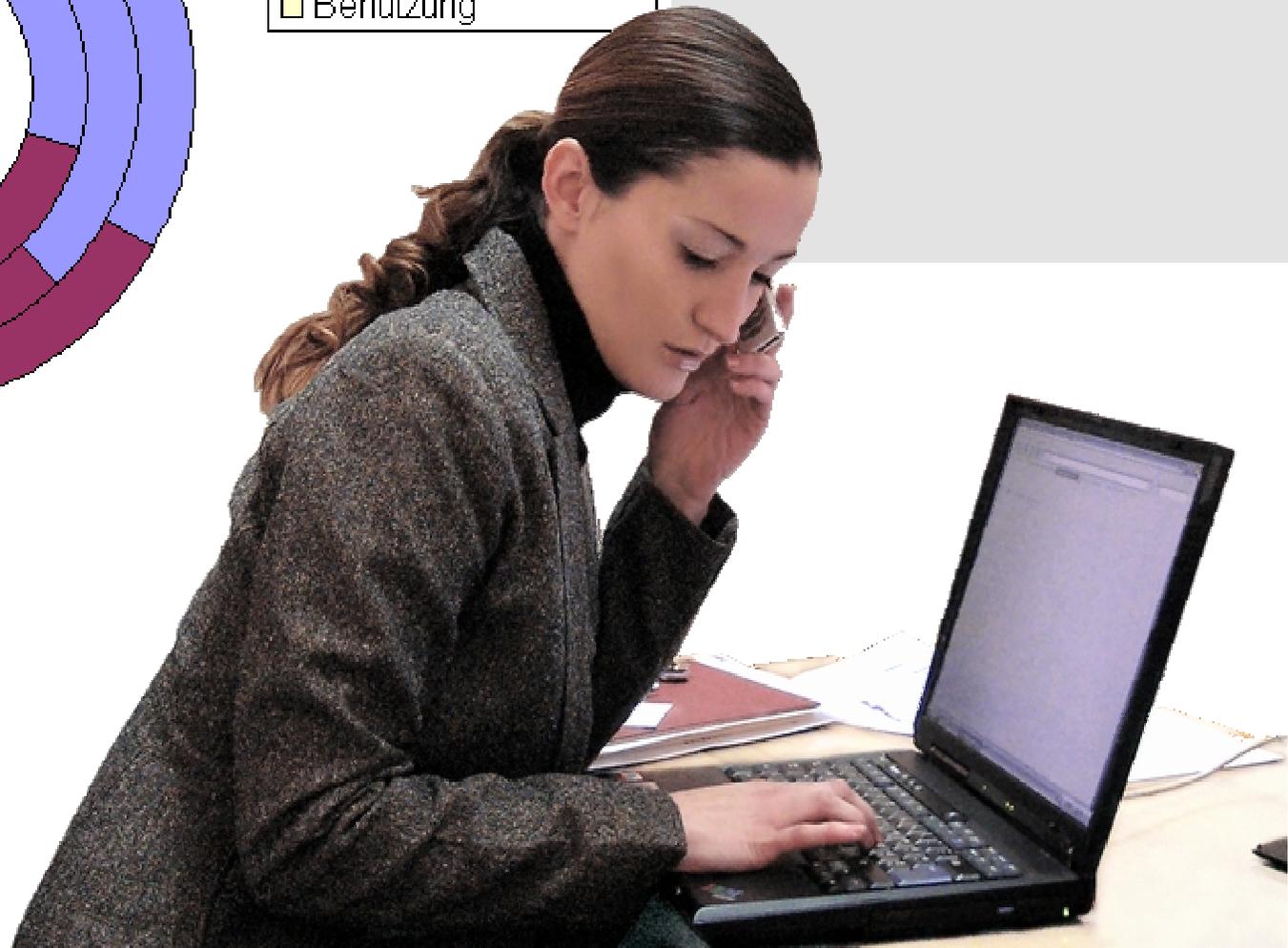
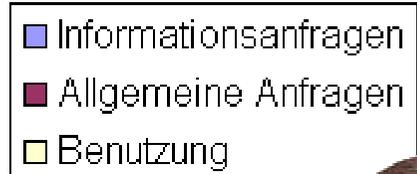
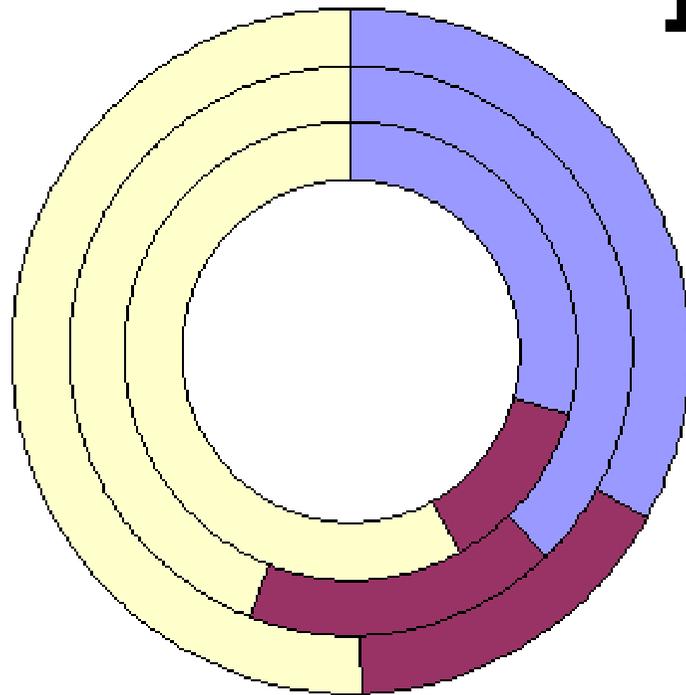
→ Sperren

.....

→



Ein Drittel Informationsanfragen



Das ist OK so...

- Autom. Rückantwort
- Benachrichtigung
- Sperren
- Baumansicht
- Weiterleiten
- Wissensbasis
- FAQs
- Notizen
- Warten
- Wiedervorlage
- Textbausteine
- Suche
- Statistiken
- Dokumentation
- Historie
- Eskalation
- ...





Auf der Suche nach Antworten?

DigiAuskunft: Sie fragen, wir antworten.
www.bibliothek.dortmund.de

Tragt es hinaus in alle Welt...

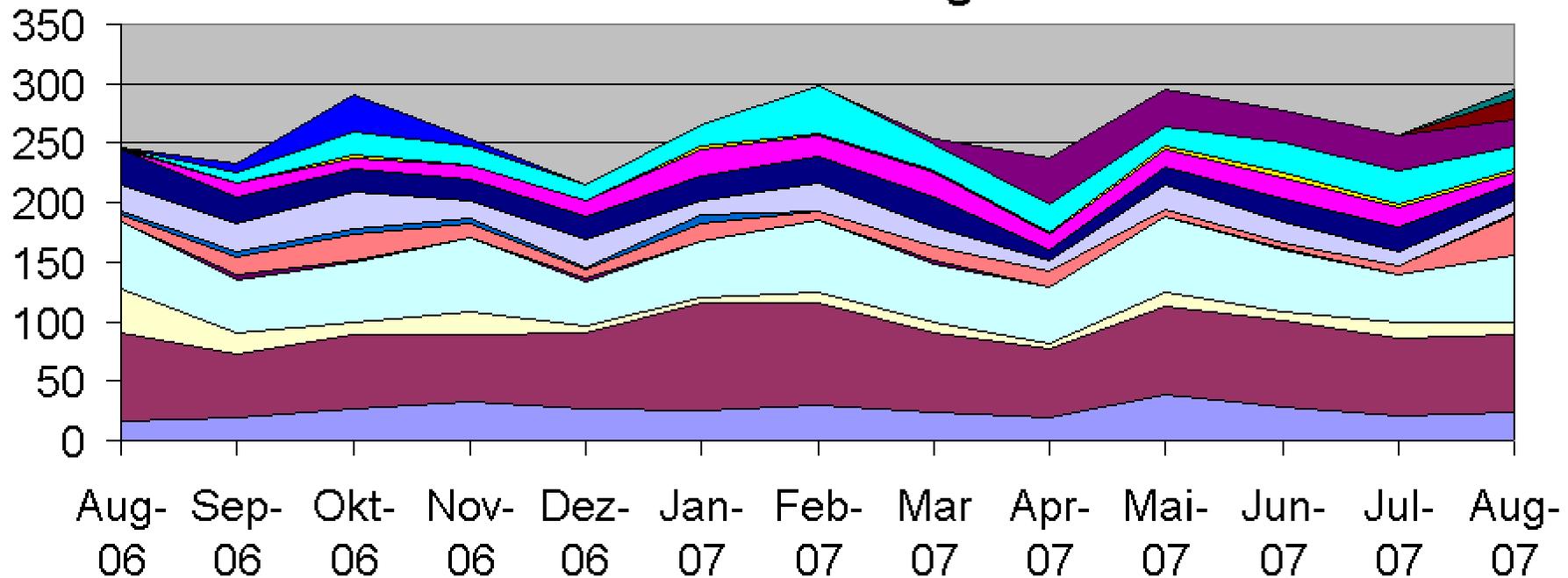


DigiAuskunft

20



Anzahl der Anfragen



- | | | |
|------------------|---------------|-------------------|
| UB Wuppertal | StLB Dortmund | ULB Bonn |
| USB Koeln | dobib | FHB Koeln |
| Auskunftsverbund | StB Koeln | UB Dortmund |
| FHB Dortmund | Koelnbib | UB Siegen |
| FHB Aachen | UB Potsdam | UB Kaiserslautern |
| ZIB Unna | | |

Bruksanvisning för sopnedkast.

Sopor och avfall, som äro avsedda att störtas i sopnedkast, skola fördelas i mindre paket, som lätt gå att passera öppningen till sopnedkastet. Paketerna skola vara utförda av hållbart papper och så omsorgsfullt emballerade, att intet avfall kan utspillast vare sig vid transporten till eller vid störtningen genom sopnedkastet.

Köksavfall skall dagligen bortföras från bostadslägenhet (underlåtenhet härutinnan är belagd med böter i hälsovårdsstadgan). Jämväl annat avfall bör dagligen bortföras.

Stora omslagspapper, andra skrymmande föremål eller allt för stora soppaket få ej störtas i sopnedkastet.

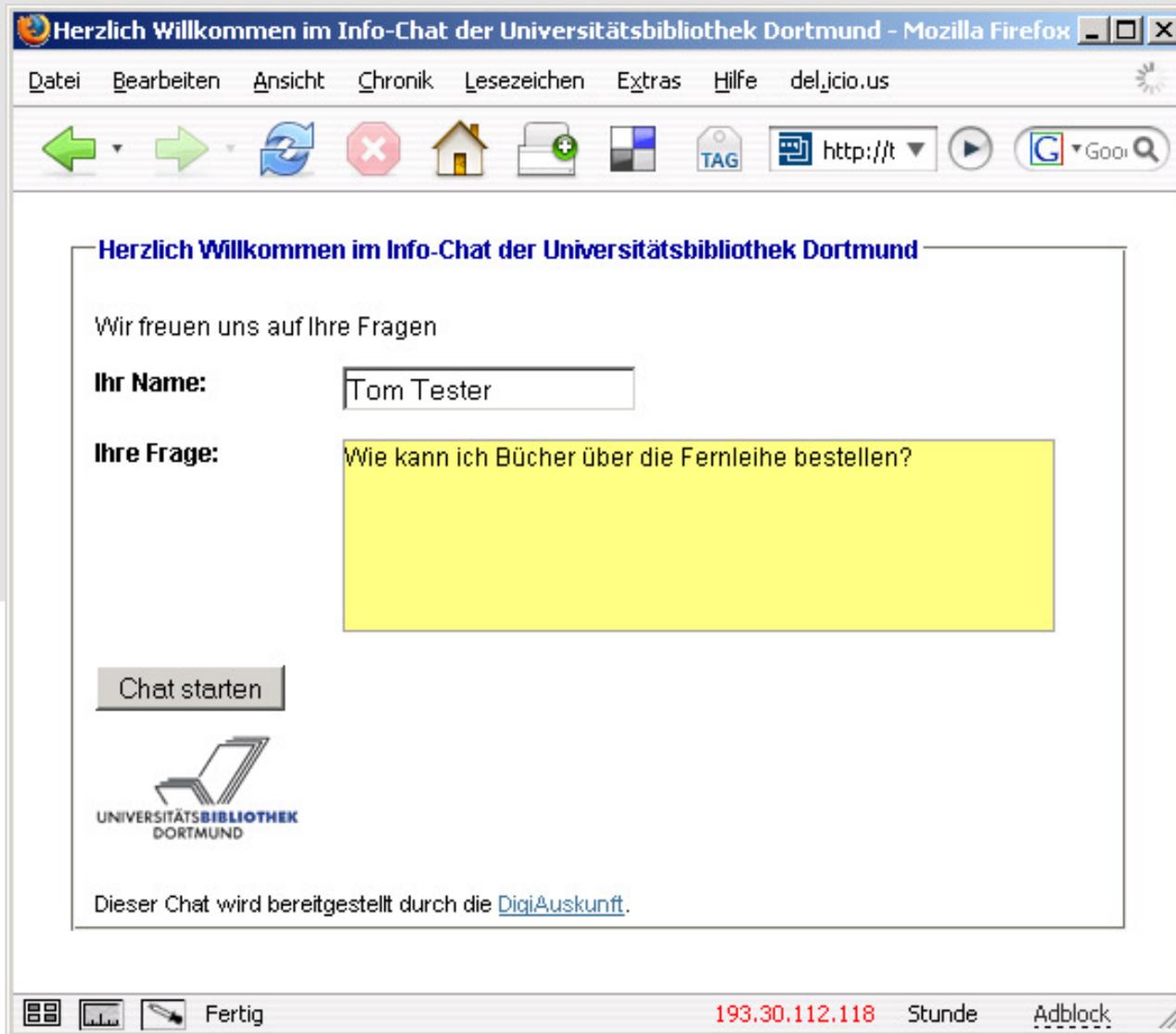
Misskötes sopnedkast, kan det förbjudas till användande.

Hälsovårdsnämnden.

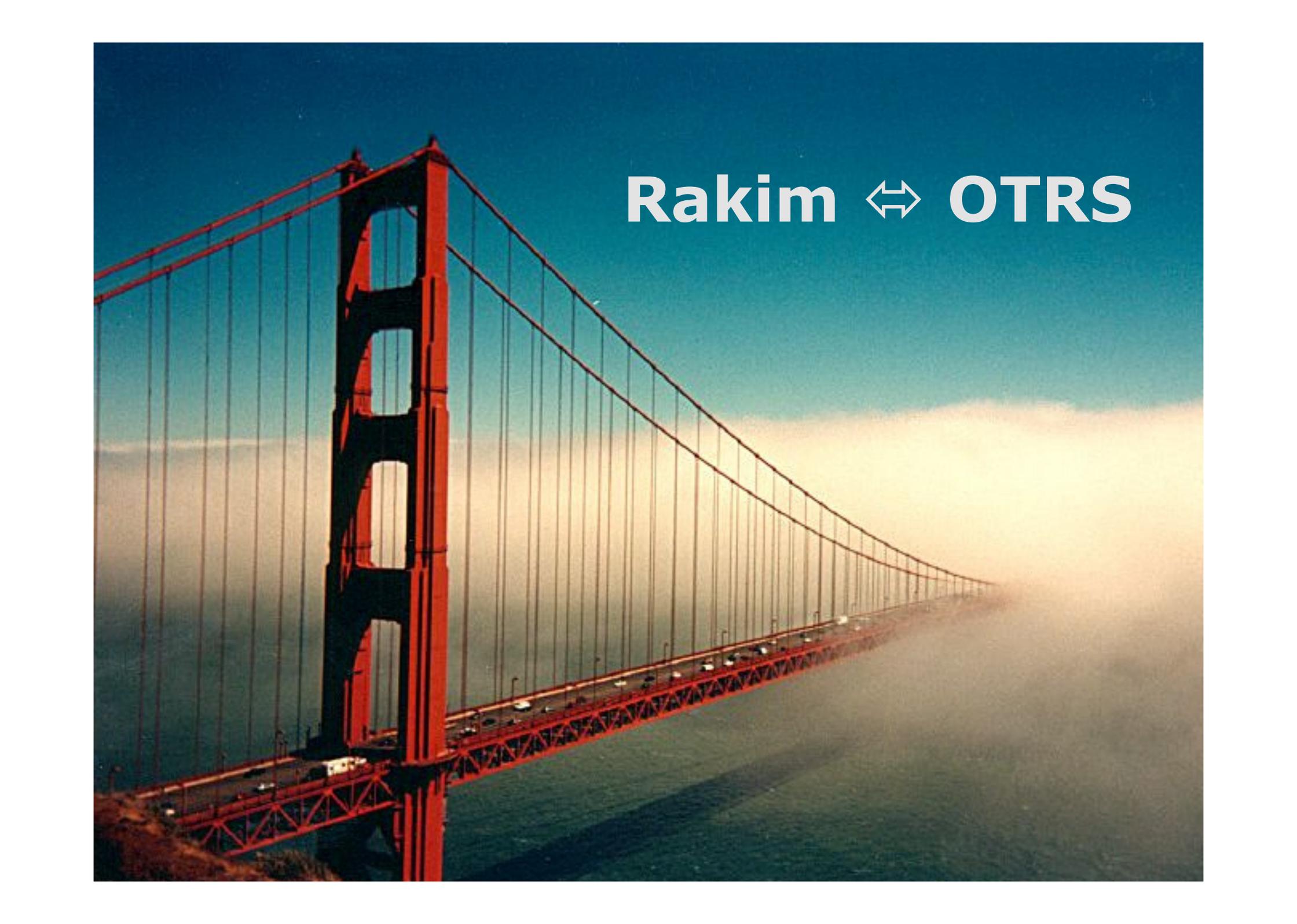
**WANT TO TRY VOICE CHAT WITH
OTHER PEOPLE IN THIS AREA?**

Click Me for Details!





**Wohl
doch
eher
so...**

A photograph of the Golden Gate Bridge in San Francisco, California, taken from a high angle. The bridge's iconic red-orange towers and suspension cables are visible against a clear blue sky. The sun is setting behind the bridge, creating a bright, hazy glow that fills the lower half of the image. The water of the bay is visible in the foreground, and the bridge's roadway with some vehicles can be seen extending into the distance.

Rakim ↔ OTRS



Ein neuer Nutzer hat sich angemeldet!

Zu Rakim Fenster schließen

TomTester - 10.1.1.29 anneh...

ayr bei RAKIM!

und Kollegen!

Bookmarks Löschen Editieren

Textbausteine Löschen Editieren

Ihre Chats

Einstellungen ändern Beenden

Status: Anwesend Auf Abwesend setzen

alle

Senden URL schicken Löschen

pmayr - RAKIM - Mozilla Firefox

Datei Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe del.icio.us

http://test.digibib.net/rakim/librarian/rakim.php

Herzlich Willkommen, Peter Mayr bei RAKIM!

Es warten keine Nutzer

Bookmarks Löschen Editieren

Textbausteine Löschen Editieren

Ihre Chats

Einstellungen ändern Beenden

Status: **Anwesend** Auf Abwesend setzen

Bibliothekare TomTester

TomTester: Sie haben mir sehr geholfen!

TomTester: Herzlichen Dank!

Peter Mayr: Sie können sowohl Bücher als auch Zeitschriftenartikel bestellen

TomTester: Ah, jetzt sehe ichs!

Peter Mayr: Im Menü oben finden Sie den Punkt Fernleihe..

Peter Mayr: <http://www.digibib.net>

Peter Mayr: Benutzen Sie am besten dazu die Digibib

Peter Mayr: Ihre Anfrage wurde angenommen. Bitte etwas Geduld.

TomTester: Wie kann ich Bücher über die Fernleihe bestellen?

Senden **URL schicken**

[Weiterleiten / Einladen](#) [Chat Beenden](#)

IP: 10.1.1.29
Eingangsseite:

Fertig 193.30.112.118 Stunde Adblock

[DigiAuskunft]

Peter Mayr (mayr@hbz-nrw.de) Mit 14 Mär 11:23:49 2007



[Inhalt Anfrage#: 200703141000026]

[Alter: 1 Minute]

Zurück - Sperren - Historie - Drucken - Priorität - Schlagworte - Verknüpfen - Besitzer - Notiz - Zusammenführen - Warten - Schließen

Erstellt:14.03.2007 11:22:05

[->>>Kunde (E-Mail an extern) (Quelltext) <webadm@kronos.hbz-nrw.de> Protokoll des DigiAuf[...] - 14.03.2007 11:22:05
 [->System (E-Mail an extern) (Quelltext) Digitale Auskunft[...] Protokoll des DigiAuf[...] - 14.03.2007 11:22:05
 [->Kunde (E-Mail an extern) (Quelltext) Digitale Auskunft[...] Protokoll des DigiAuf[...] - 14.03.2007 11:22:08

Von: <webadm@kronos.hbz-nrw.de>
An: digiauskunft-test@hbz-nrw.de
Betreff: Protokoll des DigiAuskunft Chats
Erstellt: 14.03.2007 11:22:05
Sent via: Webform
Orig. sort: hbz

Status: neu
Priorität: 2 normal
Ordner: hbz
Sperre: frei
Kunden#: webadm@kronos.hbz-nrw.de
Zeitaufwand: 0
Eskalation in: 4 Tage
 23 Stunden
Besitzer: root@localhost (Admin OTRS)

Verknüpft (Normal):
Verknüpft (Eltern):
Verknüpft (Kinder):

Kunden-Info:**Antwort erstellen (E-Mail):**

- ◆ [Standard Antwort](#)

Kunden kontaktieren (Telefon):

- ◆ [Anruf](#)

Artikel

[Weiterleiten](#) [Umleiten](#) [Teilen](#)

TomTester:
 Wie kann ich Bücher über die Fernleihe bestellen?

Peter Mayr:
 Ihre Anfrage wurde angenommen. Bitte etwas Geduld.

Peter Mayr:
 Benutzen Sie am besten dazu die Digibib

Peter Mayr:
<http://www.digibib.net>

Peter Mayr:
 Im Menü oben finden Sie den Punkt Fernleihe..

TomTester:
 Ah, jetzt sehe ichs!

**Zufriedene
BenutzerInnen**



Interessiert?

→ **Handbuch**

<http://digiauskunft.digibib.net/wiki/>

→ **Email**

mayr@hbz-nrw.de

Fotos: Flickr Creative Commons Pool



DigiAuskunft

30

