



BRUCHKÖBEL.
DA WILL ICH
LEBEN!

Online-Auskunft am Beispiel der DigiAuskunft des hbz

Christine Ambrosi

Chancen 2012: Öffentliche Bibliotheken in der digitalen Welt

Stuttgart, 09.02.2012

STADT BRUCHKÖBEL

DigiAuskunft



BRUCHKÖBEL.
DA WILL ICH
LEBEN!

- Dienstleister: hbz
- Virtueller und kooperativer Auskunftsverbund, dem sowohl ÖBs als auch WBs angehören
- Ticketsystem, das als individuelles Angebot der jeweiligen Bibliothek genutzt werden kann



Beispiel: Stadtbibliothek Köln



BRUCHKÖBEL.
DA WILL ICH
LEBEN!



Fragen, Anregungen und Kritik

Mit diesem Formular erreichen Sie gleichzeitig den Kundenservice und das Recherche-Team. Bitte beachten Sie vor dem Ausfüllen auch die hier verlinkten Hinweise [\[1\]](#). Für **Anschaffungswünsche** steht Ihnen ein separates Formular [\[2\]](#) zur Verfügung.

Thema Ihrer Anfrage*

Ihre Anfrage* (So ausführlich wie möglich)

Bei einer Frage an das Recherche-Team: Es hilft uns, den Hintergrund Ihrer Anfrage zu kennen (z.B. Schule oder Beruf). [bitte wählen](#) ▾

Ihr Name**:

Ihr Wohnort:

Nummer des Mitgliedsausweises der Stadtbibliothek Köln:

Ihre E-Mail-Adresse*:

Die mit einem * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden.

[↑ Seitenanfang](#)

Postanschrift

Stadtbibliothek Köln
Postfach 10 35 64
50475 Köln

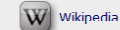
Telefon

Kundenservice:
0221 / 221-23939

Auskunft (Service des
städtischen Call-Centers):
0221 / 221-23828

Bibliothekseitung:
0221 / 221-23894

Web 2.0



Öffnungszeiten,
Adressen und weitere
Kontaktinformationen [\[3\]](#)

STADT BRUCHKÖBEL

Beispiel: Onleihe VerbundHessen



BRUCHKÖBEL.
DA WILL ICH
LEBEN!

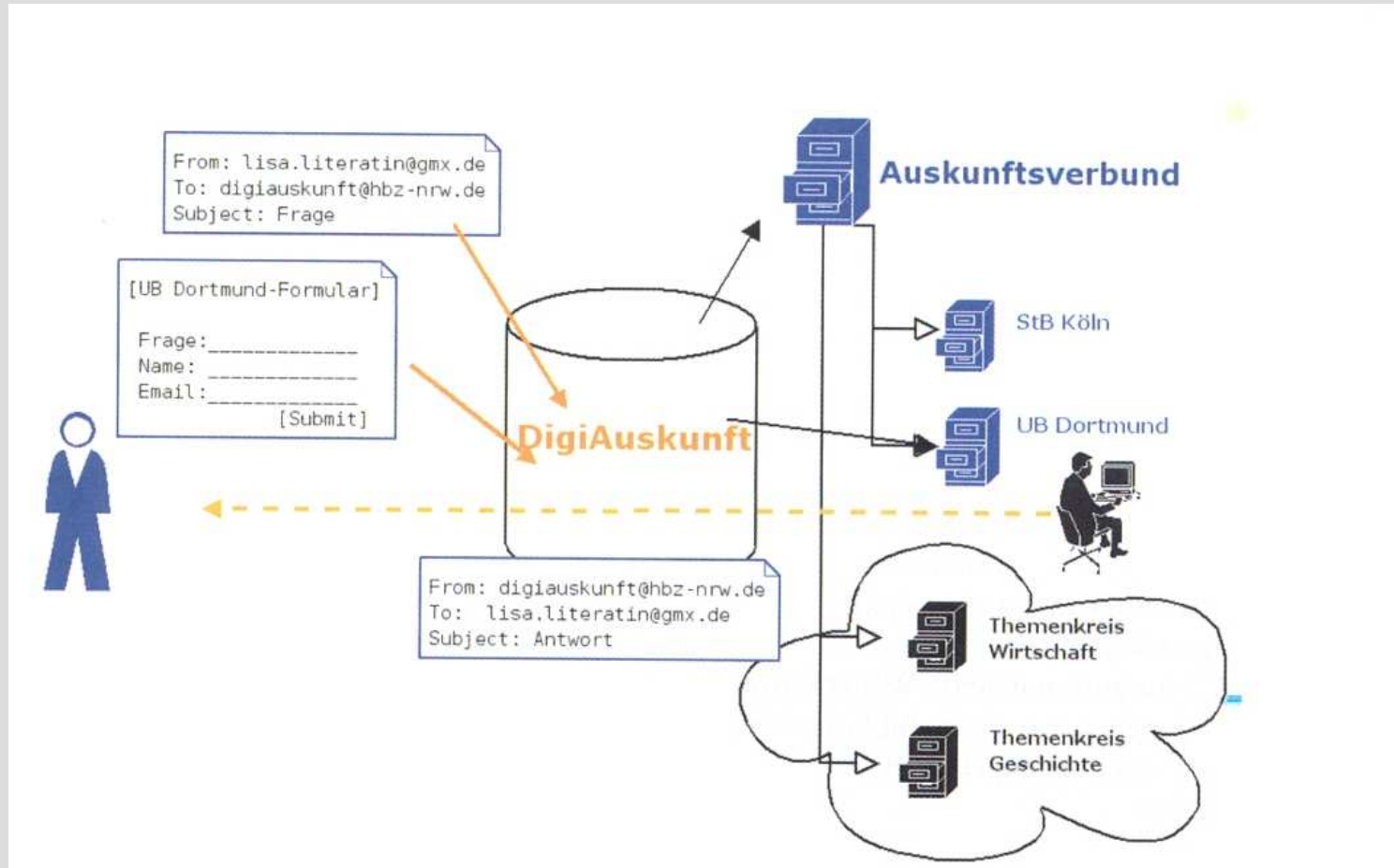
The screenshot shows the homepage of the Onleihe VerbundHessen website. The header features the 'onleihe' logo and a search bar with a dropdown menu for media types and a checkbox for 'nur verfügbare Titel anzeigen'. Below the header is a navigation menu with links for 'Startseite', 'Erweiterte Suche', 'Bibliothekskorb', 'Medienkonto', and 'Hilfe'. The main content area is divided into several sections: 'Schnelzugriff' with categories like 'Belletristik für E-Book-Reader', 'Sachbücher für E-Book-Reader', and 'Sie benötigen Hilfe?'; 'Themenbereiche' with links to 'Kinderzimmer', 'Jugendbibliothek', 'Schule & Lernen', 'Sachmedien & Ratgeber', 'Belletristik & Unterhaltung', and 'Musik'; 'Service' with links to 'Bibliothekskorb', 'Erweiterte Suche', 'Hilfe', 'Kontakt / Impressum', 'Benutzungsordnung / Datenschutzerklärung', and 'Guided Tour'; and 'Benötigte Software' with links to 'Windows Media Player' and 'Adobe Reader'. The right side of the page features a 'Kontakt' section with a form for sending a message, including fields for 'E-Mail Absender*' and 'Ihr Text*', and a 'Nachricht versenden' button. Below the contact form is an 'Impressum' section with contact information for the support team, project coordination, and partner details.

STADT BRUCHKÖBEL

Wie funktioniert's?



BRUCHKÖBEL.
DA WILL ICH
LEBEN!



Beispiel: Anfrage



BRUCHKÖBEL.
DA WILL ICH
LEBEN!

Antworten Allen antworten Weiterleiten

Re: [Anfrage#2012011010000509] Neue Anfrage! (Kontakt)

DigiAuskunft Benachrichtigung [otrs@thetis.hbz-nrw.de]

Gesendet: Dienstag, 10. Januar 2012 13:40

An: Christine Ambrosi

Hallo Christine Ambrosi,

es gibt eine neue Anfrage für Sie in "OnleiheVerbundHessen"!

"Landesbibliothek Onlineverbundhessen" <information@onleiheverbundhessen.de> schrieb:
<snip>

>

> -----

> Von:

> onleihe-verbund-hessen@bibliothek-digital.de[SMTP:ONLEIHE-VERBUND-HESSEN@BIBLIOTHEK-DIGITAL.DE]

> Gesendet: Dienstag, 10. Januar 2012 14:32:02

> An: information@onleiheverbundhessen.de

> Betreff: Kontakt

> Diese Nachricht wurde automatisch von einer Regel weitergeleitet.

>

> Sehr geehrte Damen und Herren,

>

> ich habe schon viele Härtfächer über onleiheverbundhessen.de

> ausgeliehen und hatte beim Abspielen auf meinem PC bisher nie Probleme.

>

> Heute habe ich zwei weitere Härtfächer entliehen, sobald ich versuche

> diese abzuspielen, erhalte ich vom Windows Media Player folgende

<snip>

<http://digiauskunft.digibib.net/otrs/index.pl?Action=AgentZoom&TicketID=84618>

Ihr DigiAuskunft Bot

Beispiel: Antwort



BRUCHKÖBEL.
DA WILL ICH
LEBEN!

STADT BRUCHKÖBEL


[DigiAuskunft] Christine Ambrosi (cambrosi@bruchkoebel.de) Mon 30 Jan 13:02:57 2012


Abmelden Ordner-Ansicht Telefon-Anfrage Suche Statistik Textbausteine Sammelaktion FAQ-Bereich Neue Nachricht (0) Gesperrte Anfragen (0)

[Vollanzeige Anfrage#: 2012011010000509] [Alter: 19 Tage 23 Stunden]

Zurück - Sperren - Historie - Drücken - Priorität - Schlagworte - Verknüpfen - Besitzer - Notiz - Zusammenführen - Warten - Schließen Erstellt: 10.01.2012 13:40:01

|-> Kunde (E-Mail an extern) (Quelle:...) Landesbibliothek [...] Kontakt - 10.01.2012 13:40:01
|->>> Bibliothekar (E-Mail an extern) (Quelle:...) Digitale Auskunft [...] Kontakt - WMP Hörbuch 1 - 12.01.2012 16:58:42
|-> Bibliothekar (Notiz für intern) Christine Ambrosi [...] Schließen! - 20.01.2012 18:22:13

Von: Digitale Auskunft <digiakunft@hbz-nrw.de>
An: 
Betreff: Re: [Anfrage#2012011010000509] Kontakt - WMP Hörbuch nicht abspielbar
Erstellt: 12.01.2012 16:58:42

Sehr geehrte Frau ,

danke für Ihre Anfrage an den OnleiheVerbundHessen.

Es hört sich so an, als hätten Sie Veränderungen an Ihrem PC vorgenommen bzw. Updates eingespielt.

Hier 3 Links zu Lösungsvorschlägen, wenn Dateien mit dem Windows Media Player nicht abgespielt werden können:

http://www.bibliothek-digital.de/support/index.php?_m=knowledgebase&_a=viewarticle&articleid=241&nav=0,3,8,29

http://www.bibliothek-digital.de/support/index.php?_m=knowledgebase&_a=viewarticle&articleid=213&nav=0,3,8,29

http://www.bibliothek-digital.de/support/index.php?_m=knowledgebase&_a=viewarticle&articleid=202&nav=0,3,8,29

Lassen Sie es uns wissen, wenn wir Sie mit weiteren Informationen unterstützen können!
Weiterhin viel Vergnügen mit den digitalen Werken Ihres OnleiheVerbundHessen!

OnleiheVerbundHessen.de
Die 24-Stunden-Bibliothek

Christine Ambrosi
information@onleiheverbundhessen.de

"Landesbibliothek Onlineverbundhessen" <information@onleiheverbundhessen.de> schrieb:

>
>
> -----
> Von: onleihe.verbund.hessen@bibliothek.digital.de [SMTP:ONLEIHE.VERBUND.HESSEN@BIBLIOTHEK.DIGITAL.DE]
> Gesendet: Dienstag, 10. Januar 2012 14:32:02
> An: information@onleiheverbundhessen.de
> Betreff: Kontakt
> Diese Nachricht wurde automatisch von einer Regel weitergeleitet.
>
> Sehr geehrte Damen und Herren,
>
> ich habe schon viele Hörbücher über onleiheverbundhessen.de ausgeliehen und hatte beim Abspielen
> auf meinem PC bisher nie Probleme.
>
> Heute habe ich zwei weitere Hörbücher entliehen, sobald ich versuche diese abzuspielen, erhalte
> ich vom Windows Media Player folgende Fehlermeldung:
>
> "Die Medienutzungsrechte sind entweder beschädigt oder ungültig. Discs kann auftreten, wenn Sie
> Hardwarekomponenten des Computers ersetzt haben."
>
> Auch nach nochmaligem Download der Dateien ändert sich daran nichts. Was kann ich tun?
>
> Es handelt sich um folgende Dateien:

Status: erfolgreich geschl.
Priorität: 2 normal
Ordner: OnleiheVerbundHess[...]
Sperr: frei
Kunden-Email: information@onleihe[...]
Zeitaufwand: 0
 Eskalation in: -
Besitzer: cambrosi (Christine Ambrosi)
Verknüpft (Normal):
Verknüpft (Eltern):
Verknüpft (Kinder):

Kunden-Info:

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

Kunden kontaktieren (Telefon):
• [Anruf](#)

Artikel
[Weiterleiten](#)

Vorteile DigiAuskunft



BRUCHKÖBEL.
DA WILL ICH
LEBEN!

- Doppelbearbeitungen werden vermieden
- Dokumentation aller Anfragen und Antworten
- Weiterleitung einer Anfrage in den Auskunftverbund
- Nutzung von Textbausteinen
- Erstellen von FAQs



<http://www.hbz-nrw.de/angebote/digiauskunft/>



BRUCHKÖBEL.
DA WILL ICH
LEBEN!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Christine Ambrosi
Stadtbibliothek Bruchköbel
Hauptstr. 53
63486 Bruchköbel
cambrosi@bruchkoebel.de
06181/78337

STADT BRUCHKÖBEL