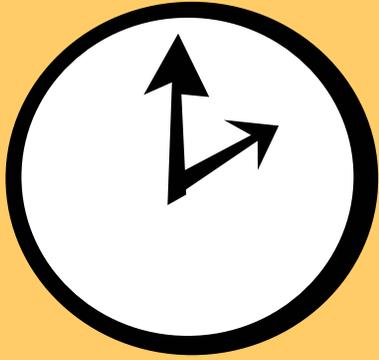


# **Bibliothekartag 2005 in Düsseldorf**

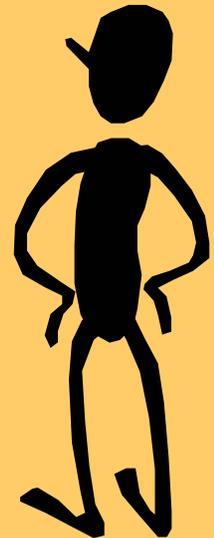
## **Das Web Contact Center - Planung und Implementierung**

Vorgestellt von Sabine Günther  
[sabine.guenther@web.de](mailto:sabine.guenther@web.de)



# Ablauf

- Digital Reference Service
- Web Contact Center
- Planung
- Software
- Implementierung
- Diskussion, Fragen



# Digital Reference Service

- Definition: „[...] It's real time human help, delivered through the internet.“ (Meola 2003)

┌ · - · - · ┐

- Bibliothek – Internet – Kunde

└ · - · - · ┘

- Technische Komponente: Web Contact Center

# Web Contact Center

- Grundfunktionen (Auszug)
  - Chat & Page Pushing (s. Folie 5)
  - File-Transferring
  - Gesprächsprotokoll (s. Folie 6)
- Weitere Funktionen
  - Co-Browsing
  - Canned Responses
  - Statistik
  - Cooperative Answering ...

ULB-Düsseldorf -> Online-Auskunft per Chat - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von Stadt Neumünster

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Zurück Suchen Favoriten Medien

Adresse http://www.ub.uni-duesseldorf.de/ueber\_uns/onlineauskunft

Landesbibliothek

Home Katalog Literatursuche A-Z Fachinformation Düsseldorfer Virtuelle Bibliothek

Suche Sitemap Druckansicht

## Online-Auskunft per Chat

Mo - Fr: 9 - 20 Uhr, Sa: 9- 13 Uhr

### Online-Auskunft der ULB Düsseldorf

**user019:** Okay, ich warte...

**Auskunft:** Guten Tag - ich werde mal versuchen Sie an unseren Spezialisten weiterzureichen

**user019:** Hallo, mein Name ist Sabine Günther und ich bin auf der Suche nach dt. Bibliotheken, die eine Chat-Auskunft anbieten... Darf ich Ihnen zu Ihrem Dienst ein paar Fragen stellen? :-)

[ [Beenden](#) ] [ [Aktualisieren](#) ]

**ULBD im Überblick**  
**Online-Auskunft**  
Kontakt  
Anfahrt  
Kurzbeschreibung  
Virtueller Rundgang  
Schriften der ULBD  
Sondersammlungen  
Landesbibliothek  
Fachbibliotheken  
Medizinische Abteilung  
Benutzungsordnung  
Anschaffungsvorschlag  
ULB-Newsletter  
Anregungen und Kritik  
Download  
Sponsoren

Öffnungszeiten  
Führungen/Schulungen  
Dokumentlieferung  
Projekte  
Ausstellungen  
Universitätsarchiv

 **DIF DIGITALE BIBLIOTHEK**

Impressum

**QUICKULB**

- Kontakt
- Bibliothekartag & Aleph D.A.CH
- Informationen zur Ausleihe
- Bücher online verlängern!
- Neue elektronische Angebote im Test
- Elektronische Zeitschriften
- ULB Newsletter
- Sponsoring

Schnellsuche im Katalog:

Redaktion: [Mananne Hesse-Domscheidt](#), Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf - Letzte Änderung: 18.01.2005 11:12

Fertig Internet

Start Posteingang - Microsof... Bibdia Release E01 Bibdia Release E01 Microsoft Word - Doku... ULB-Düsseldorf -> O... DE 10:19

ULB-Düsseldorf -> Online-Auskunft per Chat - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von Stadt Neumünster

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Zurück Suchen Favoriten Medien

Adresse http://www.ub.uni-duesseldorf.de/ueber\_uns/onlineauskunft

Landesbibliothek Düsseldorf

Home Katalog Literatursuche A-Z Fachinformation Düsseldorf Virtuelle Bibliothek

Suche Sitemap Druckansicht

## Online-Auskunft per Chat

Mo - Fr: 9 - 20 Uhr, Sa: 9- 13 Uhr

[Neue Anfrage](#)

**Vielen Dank für Ihre Anfrage!  
Bitte nehmen Sie sich einen Augenblick Zeit  
und helfen Sie uns, den Service zu verbessern!**

**[Fragebogen]**

Das Protokoll wurde gesendet an sabine.guenther-xyz@web.de

user019: Hallo, mein Name ist Sabine Günther und ich bin auf der Suche nach dt. Bibliotheken, die eine Chat-Auskunft anbieten... Darf ich Ihnen zu Ihrem Dienst ein paar Fragen stellen? :-)

Auskunft: Guten Tag - ich werde mal versuchen Sie an unseren Spezialisten weiterzureichen

user019: Okay, ich warte...

Auskunft: Ihre Anfrage wurde angenommen. Bitte etwas Geduld.

Auskunft: Bitte warten Sie. Ich verbinde Sie mit einem Kollegen

Auskunft: Hallo! Mein Name ist Christian Hauschke. Was kann ich für Sie tun?

**QUICKULB**

- Kontakt
- Bibliothekartag & Aleph D.A.CH
- Informationen zur Ausleihe
- Bücher online verlängern!
- Neue elektronische Angebote im Test
- Elektronische Zeitschriften
- ULB Newsletter
- Sponsoring

Schnellsuche im Katalog:

[Online Auskunft](#)

Impressum

Redaktion: [Marianne Hesse-Domscheid](#), Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf - Letzte Änderung: 18.01.2005 11:12

Start Posteingang - Microsof... Bibdia Release E01 Bibdia Release E01 Microsoft Word - Doku... ULB-Düsseldorf -> O... DE 10:39

# Planung

- Interne Akzeptanz
- Kundenakzeptanz
  - Umfeldanalyse
- Zusatzarbeit
- Systemadministratoren
- Sololösung vs. Konsortium
- Service Policies (s. Folie 8)



# how it works

This is what you can expect while using AskNow:



The librarian will communicate with you using Internet chat and may take you to various websites. An average session lasts 15-20 minutes. It may take several minutes for the librarian to search and send you an answer. We thank you for your patience while the librarian searches for a resource that satisfies your request. The librarian may ask you questions to get a better understanding of what you need and may offer to follow-up by e-mail if your question cannot be answered online. That will allow the librarian to refer to print and local resources, as well as subject specialists who may not be available during the live session.

By entering an e-mail address at login you will receive a complete transcript of your session with the librarian, including all chat and links to web sites visited. This also helps the librarian send a follow-up message to you if more information is found after your session has ended.

At the end of the session you will receive a list of live links that will allow you to go back and visit all of the pages you were shown. If you have provided an e-mail address, you will receive a full transcript by e-mail. Each page received can then be bookmarked or printed after the session.

You may also choose to select the "anonymous" setting at the bottom of the login screen to have no identifying information about yourself submitted. If you do so, you will not automatically receive a transcript of the session by e-mail. If you check this box, you will be able to retrieve a transcript of your session with the librarian via a link, which will be sent to your browser at the end of the session. To get a copy of your online session, just click on the link. You will have the option of emailing the session or printing it. The link will remain active for 10 days.



Dauer



Protokoll



Datenschutz

# Software

- Selbst entwerfen oder kaufen?
- Host-Lösung oder Lizenz-Lösung
- Basic-Model (z.B. RAKIM)
  - Für Bibliotheken ohne Erfahrungen
  - Kostengünstig, Grundfunktionen
- Advanced-Model (z.B. LivePerson)
  - Bei positiver Erfahrung
  - Ab 19,95 \$ monatlich

# Implementierung I

- Welche Kenntnisse sind vorhanden?
  - DB, MSOffice, Chat...
- Training
  - Rollenspiel
- Platzierung
- Zeitliche Verfügbarkeit

# Implementierung II

- Werbung
  - Führung
  - Zeitung, Radio
  - Chattag (UB Dortmund)
- Evaluation
  - Durch Mitarbeiter
  - Durch Kunden (s. Folie 12)



## Evaluate the Ask a Librarian Chat!

Click the "edit" link to enter a description for your new survey.

---

**1. Was the Chat service easy to use?**

Yes

No

**2. Would you use the Chat service again?**

Yes

No

**3. Do you feel that the Chat service is a valuable tool? Why or why not?**

---

Submit

Reset



