



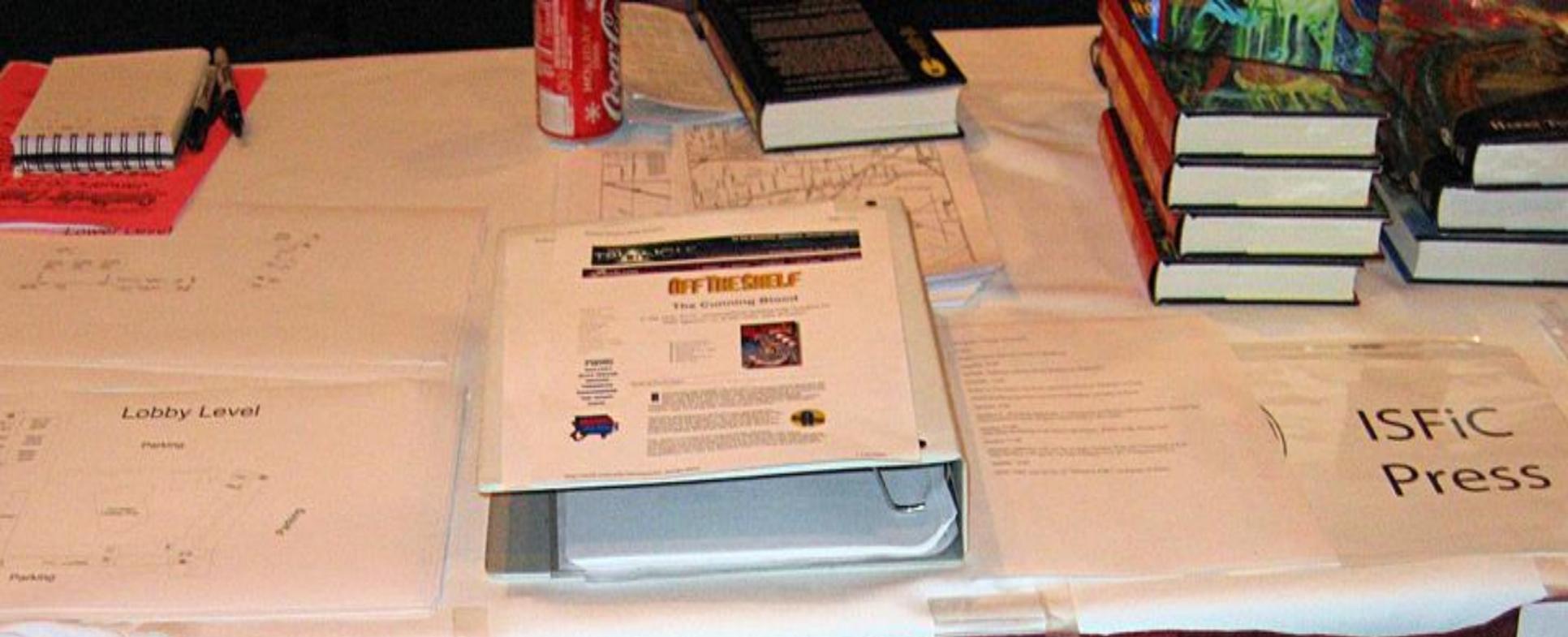
DigiAuskunft

Auskunft To Go

*Erfahrungen aus dem virtuellen
Auskunftsverbund „DigiAuskunft“*

Peter Mayr

„Neue Formen der Informationsvermittlung“
3. Leipziger Kongress für Information und Bibliothek
21. März 2007



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



**klassisch-
bibliothekarische
Dienstleistung**

Nicht sooo der grosse Wurf..



Besserer Service durch Kooperation





UB Siegen



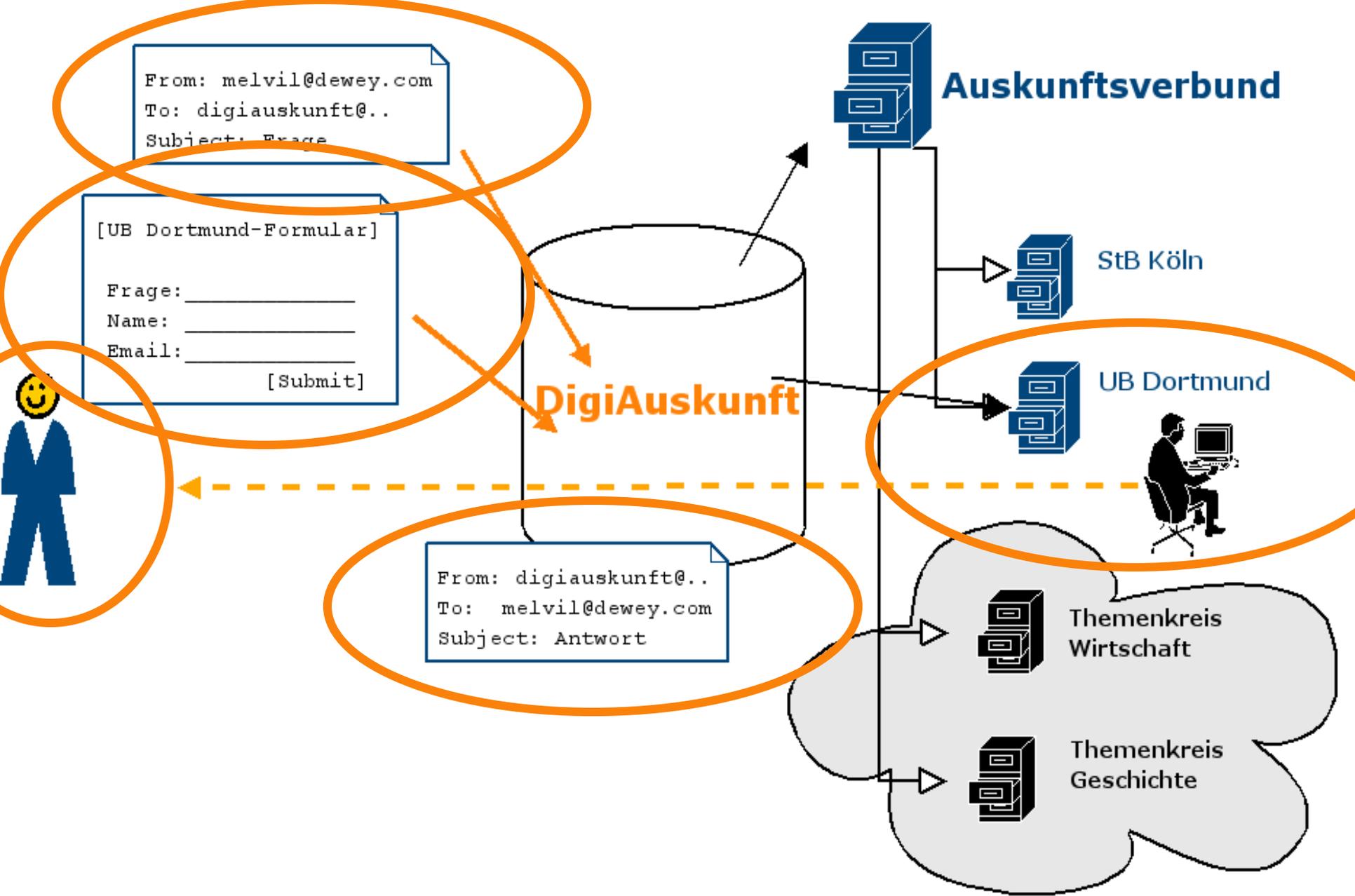
DigiAuskunft

Fachhochschule
Dortmund
University of Applied Sciences
Bibliothek



DigiAuskunft







Telefon-Anfrage



Gesperte 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 erstell

[Zurück](#)**Von:****An:****Cc:****Bcc:****Betreff:****Optionen:****Text:**

[Textbausteine einfügen]

Auswahlliste:

Handschriften
 Kosten Recherchedienst
 PIN 1
 PIN 2
 Rechtsklausel
 TAN
Verlängerung
 Vormerkung
 Weiterleitung Autorendok./Zeitungsför.

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

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

 Adblock 
Anlage:**Nächster Status der Anfrage:****Warten bis (für warten* Status):****Zeiteinheiten(Minuten):**
 27 . 10 . 2006 - 11 : 40 

 Durchsuchen...  Anhängen

[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** 

An: Peter Mayr <pmayr@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):

A woman in a light-colored sweater is standing in a lecture hall, writing on a chalkboard. The chalkboard contains mathematical equations involving vectors and dot products. The room features a long white table in the foreground, a black desk with a yellow chair behind it, and a white door in the background. The text "Was haben wir gelernt?" is overlaid in white on the bottom half of the image.

Was haben wir gelernt?



Queue

→ Ordner

Agent

→ Bibliothekar

Ticket

→ Anfrage

Bulk Action

→ Sammelaktion

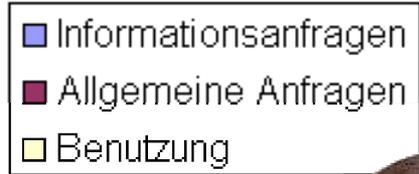
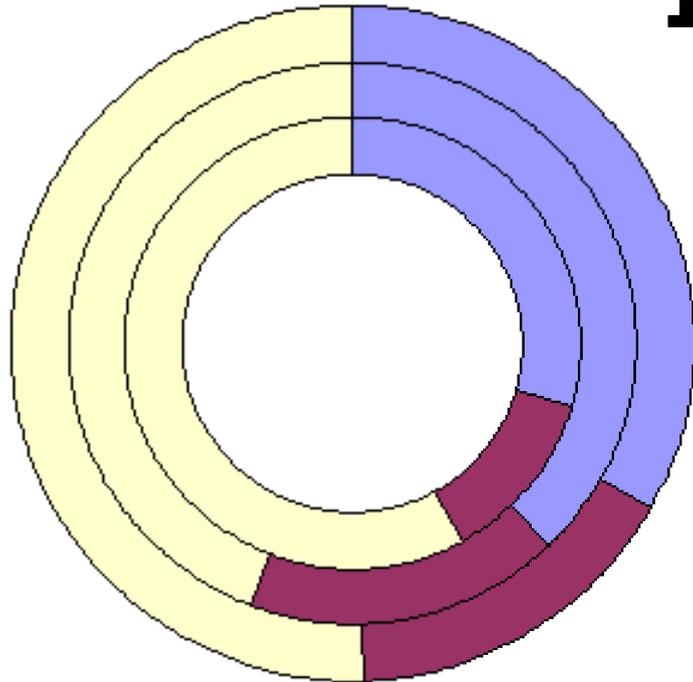
Lock

→ 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
- ...

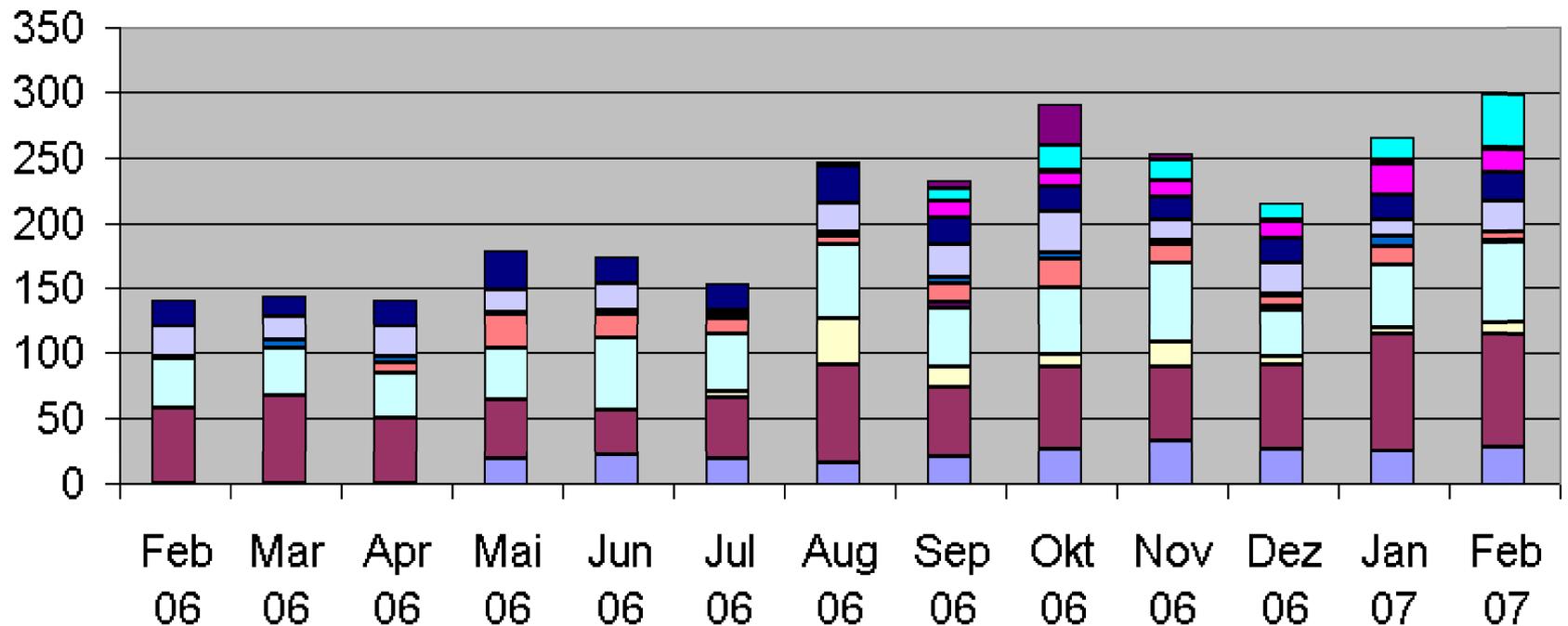
Tragt es hinaus in alle Welt...

Auf der Suche nach Antworten?

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



Anzahl der Auskunftsanfragen



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.

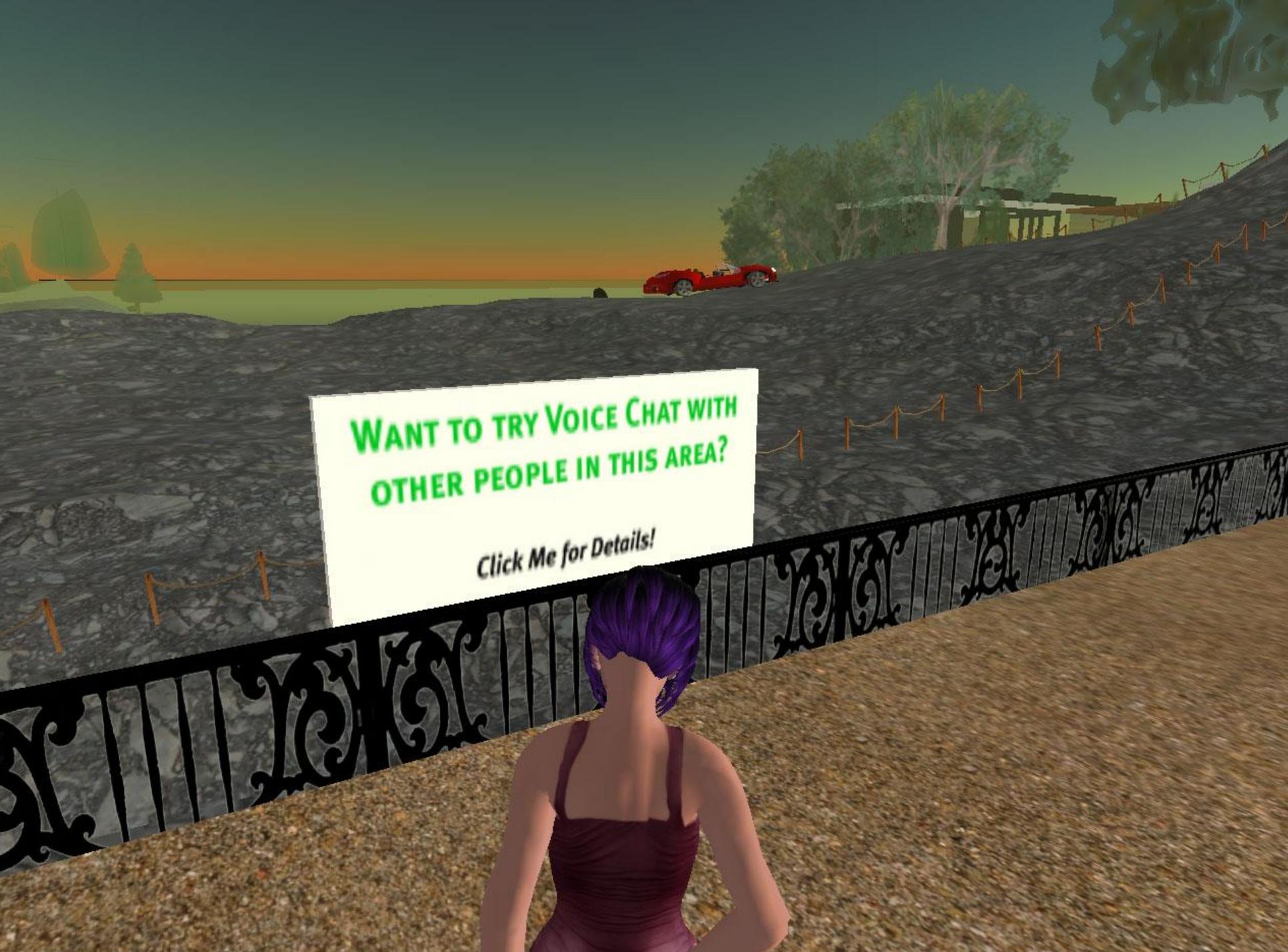
Stora omslagspapper, andra skrymmande föremål eller allt för stora soppaket få ej störtas i sopnedkastet.

Misskötes sopnedkast, kan det förbjudas till användande.

Hälsovårdsnämnden.

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

Click Me for Details!



Herzlich Willkommen im Info-Chat der Universitätsbibliothek Dortmund - Mozilla Firefox

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

← → ↺ ⛔ 🏠 📄 🗄️ TAG http://t 🔍 Goo

Herzlich Willkommen im Info-Chat der Universitätsbibliothek Dortmund

Wir freuen uns auf Ihre Fragen

Ihr Name:

Ihre Frage:

Chat starten


UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK
DORTMUND

Dieser Chat wird bereitgestellt durch die [DigiAuskunft](#).

Fertig 193.30.112.118 Stunde Adblock

**Wohl
doch
eher
so...**

A photograph of the Golden Gate Bridge in San Francisco, California, viewed from a high angle. The bridge's iconic red-orange towers and suspension cables are prominent against a clear blue sky. The bridge spans across a body of water, with a hazy, yellowish light on the horizon suggesting a sunrise or sunset. The overall scene is serene and majestic.

Rakim ↔ OTRS

http://test.digibib.net - Rakim - Mozilla Firefox

 **Ein neuer Nutzer hat sich angemeldet!**

Zu Rakim Fenster schließen

Fertig 193.30.112.118 Stunde Adblock

/rakim.php

Google

ayr bei RAKIM!

und Kollegen!

TomTester - 10.1.1.29 anneh

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_jicio.us

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

Google

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?

[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](#) - [Sperrn](#) - [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 DigiAu[...] - 14.03.2007 11:22:05

[->Kunde (E-Mail an extern) (Quelltext) Digitale Auskunft[...] Protokoll des DigiAu[...] - 14.03.2007 11:22:08

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](#)

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

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/digiauskunft/manual/>

→ Email

mayr@hbz-nrw.de

Besuchen Sie uns doch am Stand 0114!

