



OCLC PICA

QuestionPoint

Gemeinsame Auskunftsdienste
rund um die Uhr und
integrierte Online Verwaltungstools



At the heart of your information

QuestionPoint – Auskunftnetzwerk rund um die Uhr



Bibliotheken müssen heute dem Informationsbedarf ihrer Benutzer gerecht werden, wann und wo immer dieser entsteht. Wir leben in einer Welt, die permanente Präsenz fordert, die Zeit knapp werden lässt und unsere Konzentration aufs Höchste beansprucht. Alles, was

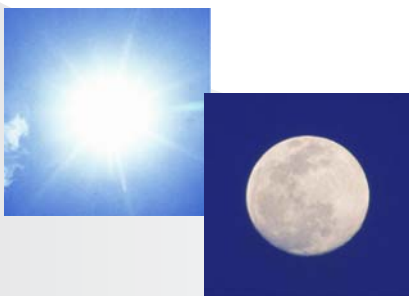
zwischen uns und unserer Suche nach Antworten steht, erhöht diese Belastungen zusätzlich:

- Ein **Student** sucht im Internet nach Details für eine Forschungsarbeit. Alles, was er findet, ist eine unendliche Wiederholung der grundlegenden Informationen und widersprüchliche Angaben. Er ruft die Bibliothek an, um Auskunft zu erhalten, aber die einzige Auskunftsbibliothekarin ist bereits mit den Fragen von drei anderen Benutzern beschäftigt.
- Ein **Universitätsprofessor** berichtet seinen Studenten von einem spannenden neuen Programm, das ihnen erlaubt, von Mitarbeitern in Bibliotheken per E-Mail oder SMS Auskunft einzuholen. Das ist großartig... außer nach Dienstschluss, wenn Studenten Fragen haben, die bis zum nächsten Morgen beantwortet sein müssen.

Jeden Tag wird von Mitarbeitern in Bibliotheken zusätzlicher Service im Informationsbereich gefordert. Eine entsprechende Entlastung von bestehenden Aufgaben findet häufig nicht im selben Umfang statt. Es gibt eine Antwort: QuestionPoint

QuestionPoint bietet eine Umgebung und die nötigen technischen Werkzeuge, um Auskunftsdienstleistungen rund um die Uhr in Echtzeit zu erbringen.

Mit QuestionPoint kann jede Bibliothek rund um die Uhr einen Auskunfts-Service anbieten, ohne in zusätzliches Personal zu investieren. Kleinere Bibliotheken – einschließlich solche mit jeweils nur einem Mitarbeiter – können sich mit anderen Institutionen zusammenschließen, um ihren Benutzern einen Rund-um-die-Uhr-Service zu bieten.



Früher haben Sie den Informationsbedarf Ihrer Benutzer durch die Bereitstellung von Büchern und Zeitschriften abgedeckt. Heute werden solche Dienstleistungen oft durch elektronische Kommunikation erbracht.

QuestionPoint von OCLC hilft Ihnen, diese Kommunikationswege offen zu halten – und zwar 24 Stunden an allen 7 Tagen der Woche.

Wie funktioniert QuestionPoint?

QuestionPoint besteht aus zwei Grundelementen. Die Basis des Dienstes ist eine **Auskunftsverwaltung** nach dem "Best-in-Class"-Prinzip der Kompetenzverteilung, auf der wiederum eine flexible Rund-um-die-Uhr-**Auskunftsgemeinschaft** aufgebaut wird.

Der Auskunftsverwaltungsdienst stellt das Front-End für die Kommunikation mit den Benutzern in einer virtuellen Umgebung dar und versorgt Sie mit Verwaltungsinformationen und Statistiken für dessen Steuerung. Er beinhaltet darüber hinaus den Zugang zum globalen Auskunftnetzwerk, einem weltweiten System von Bibliotheken, welches eingehende Fragen und Antworten gestützt auf Kompetenzprofile der teilnehmenden Bibliotheken weiterverteilt.

Personalisierter Einführungsservice

Wir stellen sicher, dass der virtuelle Auskunftsdienst genau auf Ihre Anforderungen abgestimmt ist und dadurch Ihren Benutzern und Mitarbeitern den optimalen Nutzen bietet. Wir passen den Service exakt an den jeweiligen Bibliothekstyp an; von der kleinen Stadtbücherei bis hin zum Verbund großer Universitätsbibliotheken. Von Anfang an arbeiten wir eng mit Ihnen und Ihren Mitarbeitern zusammen und leiten sie sicher durch jede Stufe des Einführungsprozesses. Im Implementierungskomplettpaket sind enthalten:

- Ein Ihrer Bibliothek zugeordneter Implementations-Manager, der während des gesamten Einführungsprojektes Ihr persönlicher Ansprechpartner ist. Er definiert die Meilensteine sowie die Schlüsselaufgaben und konzipiert den Arbeitsablauf und die Mitarbeiterschulungen.
- Ein genau auf Ihre Mitarbeiter abgestimmtes Schulungsprogramm entweder als Online-Training oder als Anleitung zum Selbstlernen. Gegen Aufpreis bieten wir Ihnen zusätzliche Folgeschulungen bei Ihnen vor Ort an.
- Der First-level-Support unterstützt Sie während und auch nach der gesamten Implementierungsphase bei sämtlichen technischen Fragen, die beim Einsatz von QuestionPoint und der Teilnahme an der Auskunftsgemeinschaft auftreten können.

Durch dieses, auf die spezifischen Anforderungen Ihrer Bibliothek zugeschnittene Einführungskonzept, können Sie sehr schnell mit dem Produktiveinsatz Ihres Auskunftsservices beginnen.

“Geschlossen sind wir nie, öffnen nur eine andere Tür.”

Einfache Integration in Ihren Arbeitsablauf

QuestionPoint arbeitet mit Standard-Internetbrowsern. Mit Hilfe von Vorlagen passen Sie die QuestionPoint-Benutzeroberfläche auf einfache Weise an Ihre Webseite an. Gibt ein Benutzer über QuestionPoint eine Frage auf Ihrer Webseite ein, können Sie diese entweder sofort beantworten oder lokal weiterleiten, ohne Ihre bestehenden Arbeitsabläufe verändern zu müssen. Dies funktioniert sogar mit sehr schwierigen Fragen, die umfangreiche Nachbearbeitungen erfordern. Ebenso können Bibliotheken, die Mitglieder der 24/7-Auskunftsgemeinschaft sind, wie gewohnt weiterarbeiten - zusätzliches Personal wird nicht benötigt.

Geteilter Aufwand



QuestionPoint bietet eine Reihe gemeinsam genutzter Zusatzoptionen, die es Ihnen erlauben, mit Bibliotheken sowohl in Ihrer Region als auch rund um den Globus zusammenzuarbeiten. Mit dem Global Reference Network (GRN) von QuestionPoint erweitern Sie Ihren

Auskunftsdienst um die Kompetenzen tausender Auskunftsbibliothekare. Und wenn Sie der 24/7-Auskunftsgemeinschaft beitreten, stellt die Zeit keine Beschränkung mehr dar. Benutzer erhalten die benötigten Antworten ungeachtet Ihrer Öffnungszeiten oder des Hochbetriebs in Ihrer Auskunftsabteilung.

Einzigartige Tools für die Auskunftsverwaltung

QuestionPoint hilft Ihren Auskunftsbibliothekaren, als Dienstleistungsteam zusammenzuarbeiten. Häufig gestellte Fragen stehen für weitere Auskünfte zur Verfügung, sobald sie in Ihrer lokalen Informationsdatenbank gespeichert sind und tragen dadurch gleichzeitig zur ständigen Erweiterung der Wissensbasis Ihrer Mitarbeiter bei.

Ferne Benutzer fühlen sich nicht fern

Mit dem Echtzeit-Chat und den Cobrowse-Werkzeugen von QuestionPoint bieten Sie Ihren Benutzern persönliche Dienstleistungen ohne Zeitverzug an. Tools zur Auskunftsverwaltung helfen Ihnen, diese Aufgaben täglich auf einfache Weise zu meistern.

Statistiken, Aktivitätsprofile und mehr

Der Auskunftsverwaltungsdienst von QuestionPoint stellt Ihnen einen Satz an Werkzeugen zur Verfügung, der es Ihnen erlaubt, Ihren Auskunftsservice effektiv zu gestalten. Sie wählen die für Ihre Bibliothek am besten geeigneten Optionen, abhängig von der jeweiligen Region, dem speziellen Thema oder der verwendeten Sprache. Sie können an jeder Stelle des Dienstes flexibel Berichte und Statistiken auswerten, sei es von verschiedenen



Abteilungen innerhalb Ihrer eigenen Bibliothek oder von anderen Mitgliederbibliotheken. Und die Online-Umfrage-tools erlauben es Ihnen, sich über die Zufriedenheit Ihrer Benutzer in Echtzeit zu informieren. Auf dieser Grundlage können Sie sachkundig Führungsentscheidungen treffen und die Akzeptanz Ihrer Bibliothek bei Ihren Benutzern dokumentieren.

Mit Ihrer MyQuestionPoint-Homepage verwalten Sie den gesamten Auskunftsdienst. Informieren Sie sich, bei welchen Aktivitäten eventuell Handlungsbedarf besteht und rufen Sie die gewünschten Such- und Kommunikationstools einfach per Mausklick auf. Von einer einheitlichen, webbasierten Oberfläche aus verwalten Sie E-Mail-Anfragen, deren Nachbearbeitung in Chat-Sitzungen sowie die Weiterverteilung von Fragen.

Wesentliche Vorteile

QuestionPoint kombiniert Ihre lokale software- und kommunikationstechnische Infrastruktur mit einem globalen Netzwerk weltweit kooperierender Bibliotheken. Die sich daraus ergebenden Vorteile sind beeindruckend:

- Sie begegnen Ihren Benutzern dort, wo Bedarf besteht – Benutzer recherchieren zuerst im Internet; mit QuestionPoint unterstützen Sie Ihre Benutzer durch schnelle, qualitativ hochwertige Antworten in Echtzeit auch während der betriebsamen Zeiten und außerhalb der Öffnungszeiten.
- Die Akzeptanz Ihrer Bibliothek und Benutzerzufriedenheit wird erhöht.
- Mehrsprachiger Kontakt mit Experten aller Wissensgebiete.
- Mit geringem Zeitaufwand beteiligen Sie sich an der Auskunftsgemeinschaft und erhalten dafür einen kompletten Rund-um-die-Uhr-Service.
- Einfacher, komfortabler Online-Zugang zu allen Auskunfts Vorgängen
- Umfassende, statistische Auswertungen
- Kostengünstige und einfache Einführung
- Personalisierter Einführungsservice
- Einfache, komfortable Online-Administration

Benutzerkommentare

“Ich wohne weit von der Universität und brauchte dringend Hilfe; nun frage ich einfach Informationen für eine Arbeit ab.”

“Mein Problem wurde gelöst, ohne dass ich in die Bibliothek gehen musste. Sehr zu meiner Zufriedenheit.”

Schipholweg 99, 2316 XA Leiden
P.O. Box 876, 2300 AW Leiden, Netherlands
t +31-(0)71-524 65 00

Brincliffe House
861 Ecclesall Road
Sheffield S11 7AE, United Kingdom
t +44-(0)114-281 60 40

7th floor, Tricorn House
51-53 Hagley Road
Birmingham B16 8TP, United Kingdom
t +44-(0)121-456 46 56

Grünwalder Weg 28g
82041 Oberhaching, Germany
t +49-(0)89-613 08 300

14, Place des Victoires
92600 Asnières sur Seine, France
t +33-(0)1-5502 1480

St. Jakobs-Strasse 96
4052 Basel, Switzerland
t +41-(0)61-378 80 70

Suite 5, 131 Paisley Street
Footscray, Victoria, Australia
t +61-(0)3-9362 8500

7400 West 132nd Street, Suite 240
Overland Park, KS 66213, USA
t +1-(913)-239 1200

e info@oclc-pica.org



www.oclc-pica.org

0107D37004D