

# InfoDesk

Ein Instrument zur Unterstützung der  
Kommunikation und des Workflows in Museen

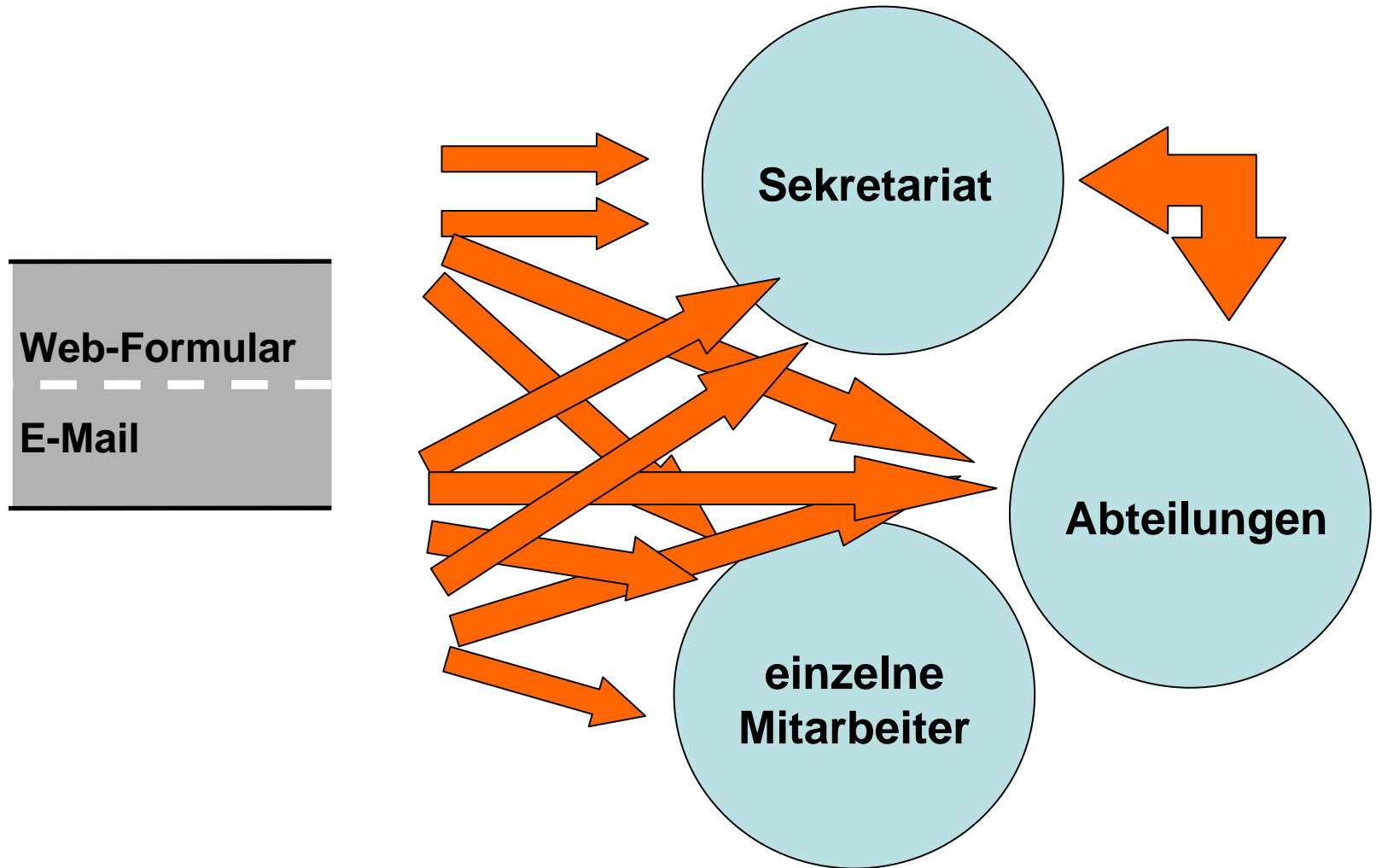
Landesmuseum Württemberg, Stuttgart  
20. November 2007



- Einrichtung des Landes Baden-Württemberg
- Untersteht der Dienst- und Fachaufsicht des Ministeriums für Wissenschaft, Forschung und Kunst
- Zentrale Aufgabe:  
Betrieb des Verbundkatalogs des SWB mit über 1000 teilnehmenden Einrichtungen,  
**aber auch:**  
Serviceeinrichtung für Bibliotheken und kulturelle Einrichtungen in Baden-Württemberg

- InfoDesk – Was ist das?
- Auskunft mit InfoDesk
  - Welche Probleme gibt es im Auskunftsdienst?
  - Wie löst InfoDesk diese Probleme?
  - Beispiel
- Geschäftsgänge mit InfoDesk
  - Welche Geschäftsgänge?
  - Workflow
  - Rechte- und Benutzerverwaltung
  - Beispiel
- Features von InfoDesk

- Basis: Freie Software
- ursprünglich für die Softwareentwicklung (Bugtracking)
- im BSZ benutzt für den Auskunftsdienst InfoDesk
- flexibel:
  - modular aufgebaut
  - leicht konfigurierbar
  - Quellcode veränderbar, optimal für Erweiterungen

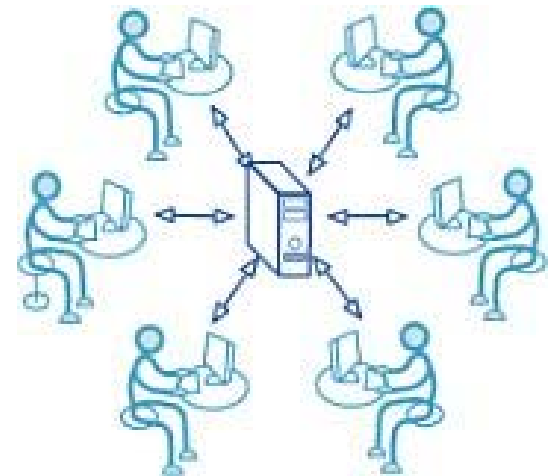


## **Benutzeranfragen werden an**

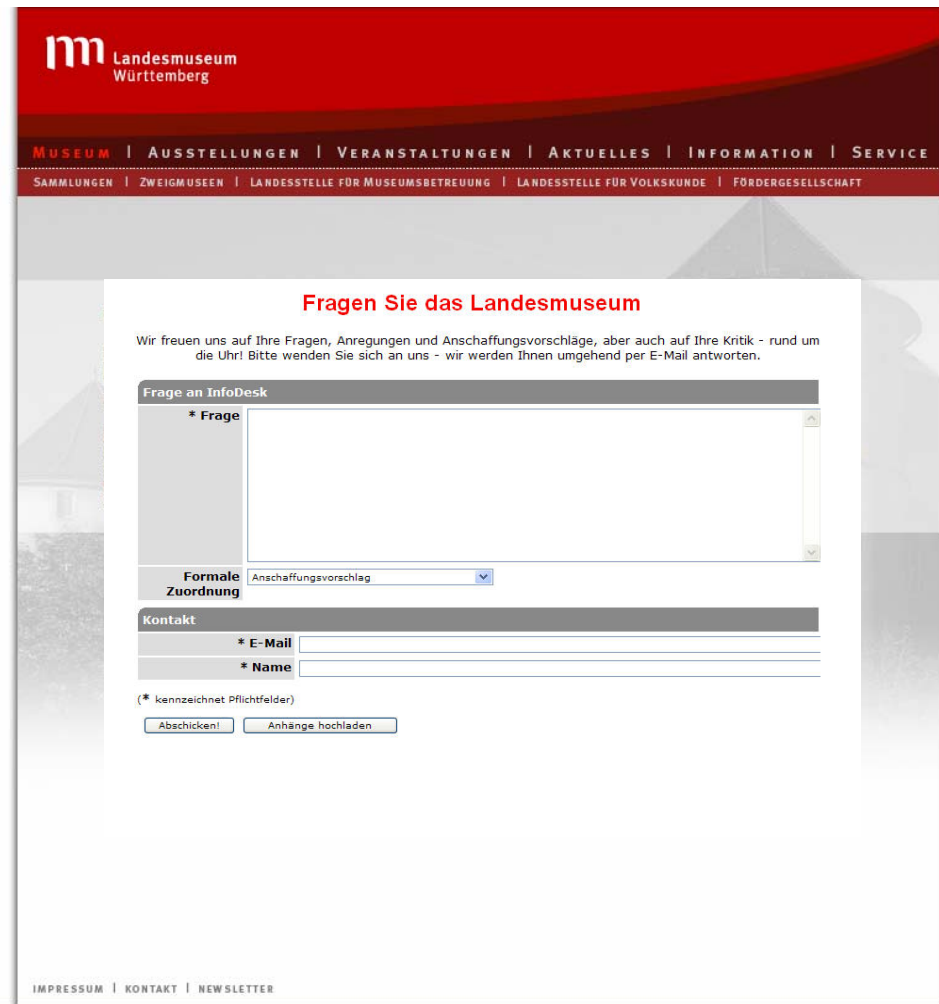
- verschiedene Mitarbeiter geschickt
- ggf. unkoordiniert weitergeleitet
- isoliert beantwortet
- lokal auf dem PC gespeichert (wenn überhaupt)

- Kein transparenter Workflow  
(für Mitarbeiter und Benutzer)
- Nachnutzung der Fragen/Antworten schlecht möglich

- Einheitlicher Arbeitsablauf
- Vermeidung von Doppelarbeit
- Klare Zuständigkeiten
- Abfrage von Expertenwissen
- Einhaltung von Qualitätsstandards
- Nachnutzung von beantworteten Fragen







The screenshot shows a contact form titled 'Fragen Sie das Landesmuseum' on the website of the Landesmuseum Württemberg. The form includes a header with the museum's logo and navigation menu. The main content area contains a text box for the question, a dropdown menu for 'Formale Zuordnung' (currently set to 'Anschaffungsvorschlag'), and a 'Kontakt' section with fields for 'E-Mail' and 'Name'. There are also buttons for 'Abschicken!' and 'Anhänge hochladen'.

- Eingabeformular direkt auf der Homepage
- Einfach einbindbar über eine Zeile html-Code (iframe-Tag)
- Hochflexible Konfiguration über die Arbeitsumgebung in InfoDesk
- Frei definierbare Eingabefelder




Suchen in KNVA

1 von 13 →

### Abfrage-Ergebnisse [Alles]

Auswahl	Frage-Nr.	Frage	Zustand	Datum
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA582</a>	Ich habe am 14. August einige Bücher ausgeliehen u...	Neu	11.09.2007 08:12
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA579</a>	Sehr geehrte Damen und Herren, ich habe gerade ...	Bearbeitet	10.09.2007 18:38
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA578</a>	Hallo, seit Tagen funktioniert der Elektronische ...	Bearbeitet	10.09.2007 15:58
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA577</a>	Hallo, bin heute zurückgekommen und habe eine mail...	Bearbeitet	10.09.2007 11:47
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA576</a>	wie und wann kann ich ein schließfach in der unibi...	Bearbeitet	10.09.2007 08:29
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA575</a>	Liebe KollegInnen, wäre es möglich, sich den Te...	Bearbeitet	09.09.2007 22:58
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA574</a>	hallo, firefox ist auf allen stationen hoffnungs...	Bearbeitet	08.09.2007 23:27
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA573</a>	Ehemalige Studentin an der Uni KN, sehr geehrte...	Bearbeitet	07.09.2007 12:59
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA572</a>	Guten Tag, wäre es möglich, die Klimaanlage im B...	Bearbeitet	07.09.2007 12:23
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA571</a>	Liebes BIBO Team Konstanz, ich studiere an der PH...	Bearbeitet	07.09.2007 10:54
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA570</a>	Ich würde in den Ferien gerne in Ihre Bibliothek k...	Bearbeitet	07.09.2007 10:50
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA569</a>	Sehr geehrte Damen und Herren, vor einigen Woch...	Bearbeitet	06.09.2007 20:18
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA568</a>	Hallo, Sie hatten mir vor etwa einem halben Jahr g...	Bearbeitet	06.09.2007 20:03
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA567</a>	Sehr geehrte Damen und Herren, leider ist trotz...	Bearbeitet	06.09.2007 18:07
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA566</a>	Moin! Ich bereite mich momentan an der Hugo-Ec...	Bearbeitet	06.09.2007 16:32



Suchen in KNVA

Text-Suche  
ID-Suche

Standardsuchen

- Einfache Suche
- Erweiterte Suche
- Persönliche Suchen
- Standardsuche editieren

Statistiken

- Nach Fächern
- UB Kn gesamt (2006)

Erfassen

- Eingabe

Admin

- Module
- Vorlagen
- Benutzer

Hilfe

- Einführung
- Bedienung allgemein
- Standard - Bearbeitungsablauf
- Rollen und Rechte
- Eingabe
- Suchen in der Datenbank
- Suchsyntax

Frage/Antwort 0 Zuweisungen 0 Kommentare Anhänge Historie Alles in einem Fenster

← 21 von 242 →

Frage-Nr. KNVA465

Erstellung Raphael Noero (raphael.noero@gmx.net) am 02.02.2007 19:59

letzte Änderung [Edgar Fixl](#) 12.09.2007 19:16

**Frage an die Virtuelle Auskunft**

**Frage** Muss man Mitglied der Universität sein um die Bibliothek nutzen zu dürfen? Wenn nein muss man Gebühren zahlen ? Und wenn ja wie viel?  
mfg. Raphael Noero

**Fach** Geschichte und Geografie

**Formale Zuordnung** Benutzung

**Bearbeitung**

**Vorlagen** Bitte wählen... Einfügen

**Antwort** Sehr geehrter Herr Noero,  
  
Sie koennen auch als nicht Mitglied der Universitaet einen Leserausweis bei uns bekommen. Voraussetzung hierfuer ist, dass Sie einen gueltigen Wohnsitz in einem Land der EU oder der Schweiz nachweisen koennen. Bitte bringen Sie Ihren Personalausweis mit.  
Ab 2007 muessen wir laut einem Senatsbeschluss von unseren externen Nutzern, eine Nutzungsgebuehr verlangen.  
Diese betraegt fuer eine Jahresnutzung 56. - Euro, fuer eine monatliche Nutzung 14.- Euro.

**Zustand** In Bearbeitung Bearbeitet

Zwischenspeichern

**Universitätsbibliothek Konstanz**

**HTWG Konstanz**

**Sächsische Landesbibliothek –  
Staats- und Universitätsbibliothek Dresden**

**Saarländische Universitäts-  
und Landesbibliothek Saarbrücken**

**Württembergische Landesbibliothek Stuttgart**

**Universitätsbibliothek Bamberg**

**Universitätsbibliothek Chemnitz**

**Universitätsbibliothek Heidelberg**

**Universitätsbibliothek Regensburg**

**Universitätsbibliothek Stuttgart**

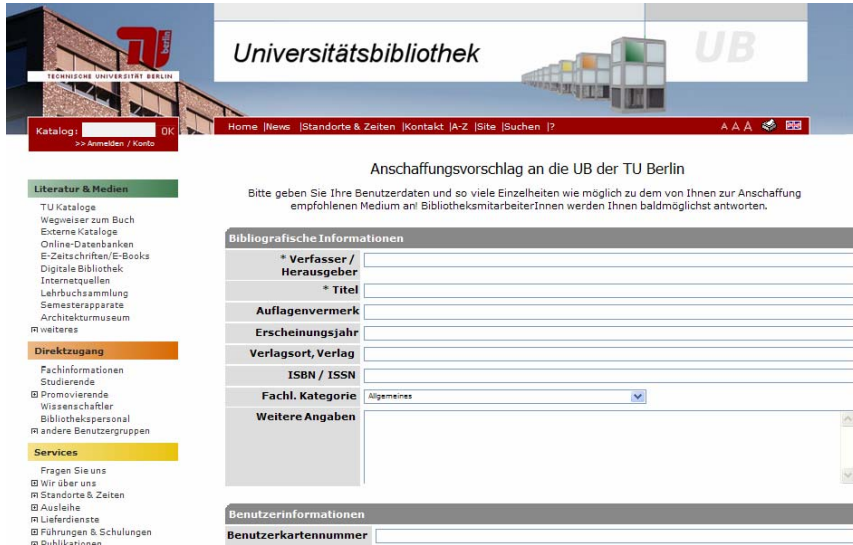
**Bibliothek der Technischen Universität Berlin**

**Bibliothek der Medizinischen Abteilung Homburg/Saar**

**Bibliothek der Medizinischen Fakultät Mannheim der Universität Heidelberg**

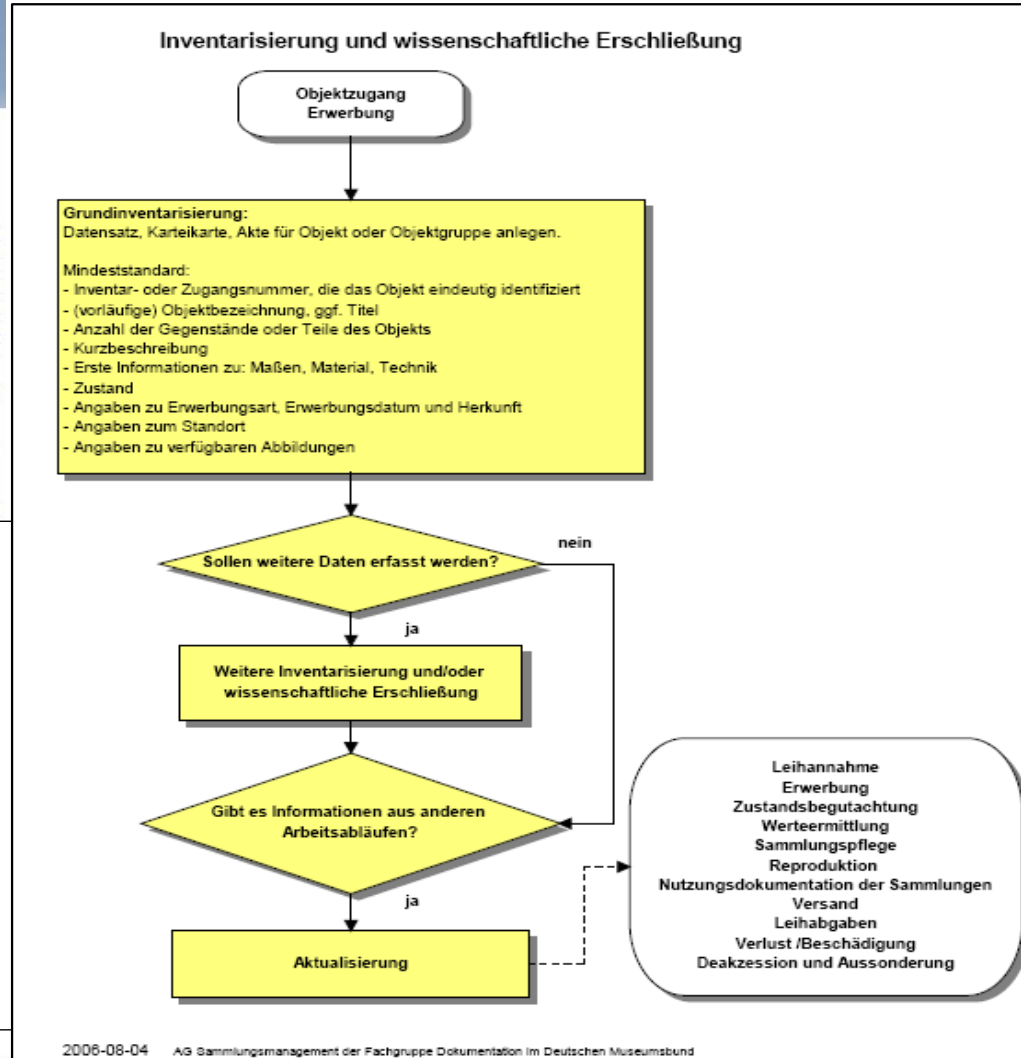


# Geschäftsgänge mit InfoDesk – Welche?

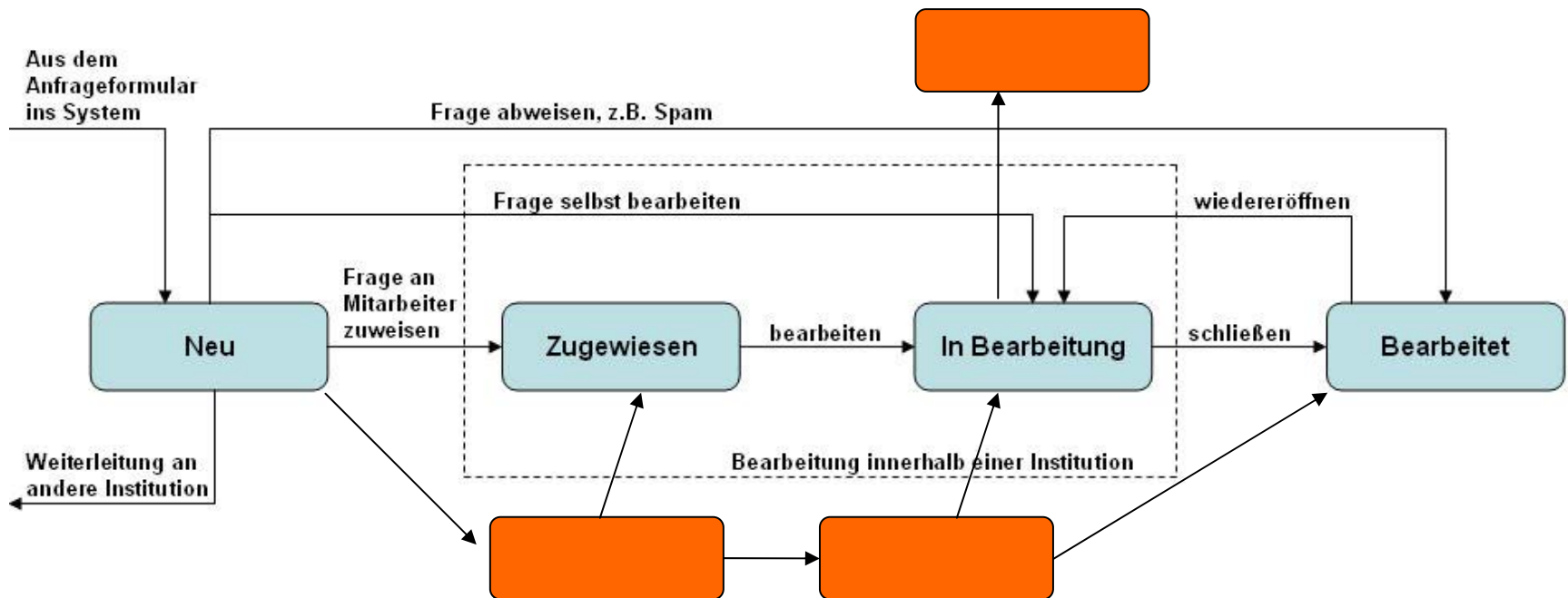


**Laufzettel:**

- Herr Meyer ✓
- Herr Müller ✓
- Frau Schmitz ✓
- Abteilung XY ✓
- Verwaltung ✓



## Beispiel Auskunftsdienst:



Flexibilität in Ausgestaltung des Workflows

# Benutzer- und Rechteverwaltung



**Anmelden**

Bearbeiter (email)

Passwort

Passwort vergessen? [Neues Passwort anfordern](#) →

**Suchen**

Suchkriterien eingeben

Vorname  sortiert nach:

Ergebnisse pro Seite  25  50  75  100

**Suchergebnisse - null**

Auswahl	Anmeldename	Name
<input type="radio"/>	Barbara.Braun@medma.uni-heidelberg.de	<a href="#">Barbara Braun</a>
<input type="radio"/>	barbara.drechsler@bibliothek.uni-regensburg.de	<a href="#">Barbara Drechsler</a>
<input type="radio"/>	barbara.winkler@bibliothek.tu-chemnitz.de	<a href="#">Barbara Winkler</a>
<input type="radio"/>	barbara.dankert@stadt-frankfurt.de	<a href="#">Barbara Dankert</a>
<input type="radio"/>	dederichs@ub.tu-berlin.de	<a href="#">Barbara Dederichs</a>

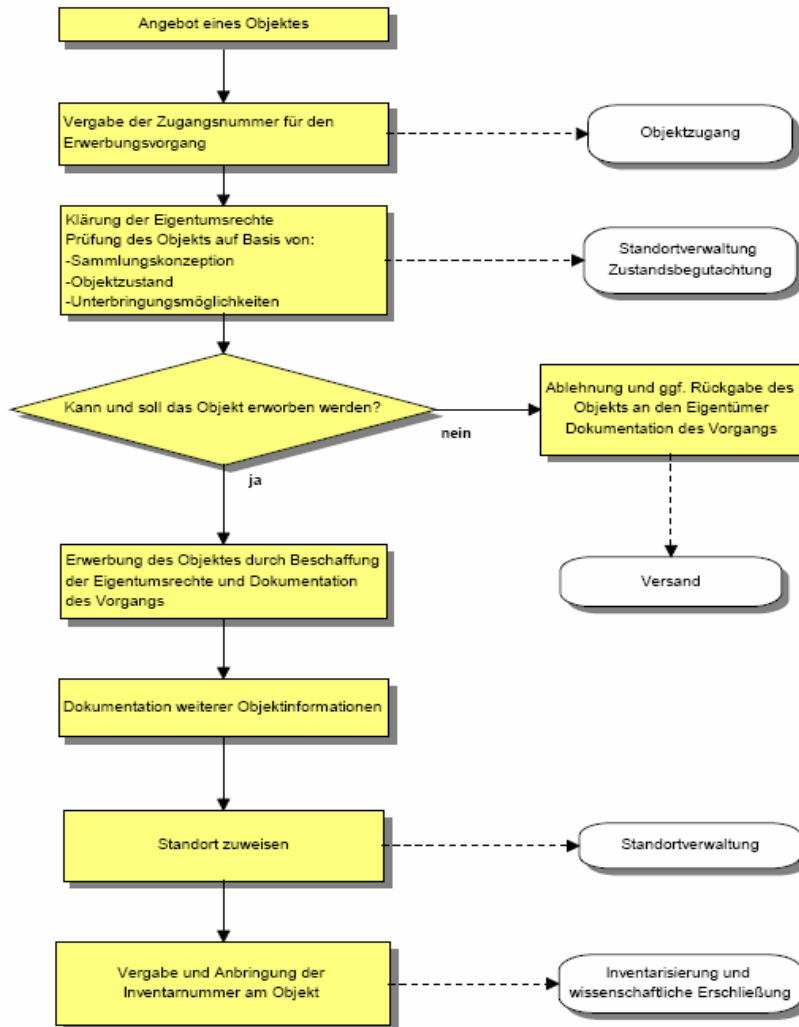
**Benutzer-Rollen**

Rollen ändern für [Barbara Drechsler \(barbara.drechsler@bibliothek.uni-regensburg.de\)](#)  Alle Module  Nur aktive Module

	Anonymous	Anonymous Enter	Benutzer	BibliothekarIn	KB-Redaktion	Leser	LocalAdmin	Root	Tester	ZuweiserIn
UB Potsdam > Virtuelle Auskunft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UB Potsdam > Wissensbasis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UB Regensburg > Online-Auskunft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
UB Regensburg > Wissensbasis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
UB Stuttgart > Virtuelle Auskunft	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UB Stuttgart > Wissensbasis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



# Beispiel Erwerbung



## Basis:

Empfehlung der  
AG Sammlungsmanagement  
der Fachgruppe  
Dokumentation  
im  
Deutschen Museumsbund



# Vorgangsliste (Beispiel)



**lm** Landesmuseum  
Württemberg

Module > Landesmuseum Württemberg > Sammlung XY Administrator [Abmelden](#)

Suchen in LMOZ

Persönliche Suchen

- [Einfache Suche](#)
- [Erweiterte Suche](#)
- [Persönliche Suchen](#)
- [Standardsuche editieren](#)

Statistiken

- [Auswertung alle Produktivfragen](#)
- [modulübergreifend VAAV](#)

Erfassen

- [Eingabe](#)

Hilfe

- [Einführung](#)
- [Bedienung allgemein](#)
- [Standard-Bearbeitungsablauf](#)
- [Rollen und Rechte](#)
- [Eingabe](#)
- [Suchen in der Datenbank](#)
- [Suchsyntax](#)

**Abfrage-Ergebnisse**

Auswahl	Nr.	Anzahl der Gegenstände	Inventarnummer	Titel	zuständig:	Zustand	Datum
<input type="checkbox"/>	<a href="#">LMOZ4</a>	1	ÄM 222222	großer Stein	scarab	Neu	08.11.2007 12:32
<input type="checkbox"/>	<a href="#">LMOZ3</a>	1	ÄM 9029	Halskette	-----	Neu	08.11.2007 12:23
<input type="checkbox"/>	<a href="#">LMOZ2</a>	1	ÄM 15446	Neith	-----	In Bearbeitung	08.11.2007 12:04
<input type="checkbox"/>	<a href="#">LMOZ1</a>	4 Teile	001-Object a001	Objekt I	-----	Bearbeitet	06.11.2007 15:09

Alle   [Felder Anzeige](#)

© 2001-2007 [CollabNet](#) | [Scarab](#) 1.0-a20-200710021749

# Detailansicht



1 von 1

Frage/ Antwort		0 Zuweisungen	0 Kommentare	Anhänge	Historie	Alles in einem Fenster
Frage-Nr.	LMOY1					
Erstellung	Scarab Administrator am 19.11.2007 17:13					
letzte Änderung	Scarab Administrator 19.11.2007 17:22					
<b>Erwerbung</b>						
Erwerbungsdatum	11/2004					
* Titel	Neith					
* Zugangsnummer	123					
Konzeption der Sammlung	Altes Ägypten					
Zustand des Objekts	opt.					
Objekt erwerben	ja					
Erwerbungsart	Leihgabe					
wenn ja: Eigentumsrechte übertragen?	nein					
Dokumentation der Erwerbung	- ... - ... - etc.					
<b>Weitere Objektinformationen</b>						
Wissenschaftlicher Bearbeiter	Frau Dr. E. Nitzsche					
Angaben zum Standort						
Inventarnummer vergeben?	bitte auswählen...					
Inventarnummer						
Anzahl der Gegenstände	1					
Maße, Material, Technik	Objektmaß 154 x 32 78 cm, Höhe lt. Inv.: 15,8 cm					
Detaillierte Objektbeschreibung	Bronze (Spätzeit (64 - 332 v. Chr.) Sitzfigur der Kriegsgöttin Abb. von Jürgen Liepe, SMB (Foto-Nr. 00016500)					
Herstellungsinformationen						
Weitere intrinsische und konservatorische Daten						
<b>Status der Bearbeitung</b>						
Zustand	Neu	Zugezogen	In Bearbeitung	Bearbeitet		
<input type="button" value="Zwischenspeichern"/>						

# Detailansicht

Erfassen des Erwerbungs-Vorgangs

1 von 1

Zuweisungen 0 Kommentare Anhänge Historie Alles in einem Fenster

Frage-Nr. LM001  
 Erstellung Scarab Administrator am 19.11.2007 17:13  
 letzte Änderung Scarab Administrator 19.11.2007 17:22

**Erwerbung**

Erwerbsdatum 11/2004  
 \* Titel Neith  
 \* Zugangsnummer 123  
 Konzeption der Sammlung Altes Ägypten  
 Zustand des Objekts opt.  
 Objekt erwerben ja  
 Erwerbungsart Leihgabe  
 wenn ja: Eigentumsrechte übertragen? nein  
 Dokumentation der Erwerbung  
 ...  
 ...  
 - etc.

**Weitere Objektinformationen**

Wissenschaftlicher Bearbeiter Frau Dr. E. Nitzsche  
 Angaben zum Standort  
 Inventarnummer vergeben? bitte auswählen...  
 Inventarnummer  
 Anzahl der Gegenstände 1  
 Maße, Material, Technik Objektmaß 154 x 32 78 cm, Höhe lt. Inv.: 15,8 cm  
 Detaillierte Objektbeschreibung Bronze (Spätzeit (64 - 332 v. Chr.))  
 Sitzfigur der Kriegsgöttin  
 Abb. von Jürgen Liepe, SMB (Foto-Nr. 00016500)  
 Herstellungsinformationen  
 Weitere intrinsische und konservatorische Daten

**Status der Bearbeitung**

Zustand Neu Zugezogen In Bearbeitung Bearbeitet  
 Zwischenspeichern

Bearbeiter zuweisen

Anhänge, wie z.B. Abbildungen/Fotos des Objekts:

op. Bildarchiv prehistorischer No. 10500. Ipt. / Ägyptisches Museum und Papyrussammlung, SMB / Jürgen Liepe  
 R. Nitzsche

Status der Bearbeitung

## Personal zuweisen

Diese Liste filtern

Vollständiger Name



Filter

### Personalliste

Auswahl	<a href="#">Vollständiger Name</a>	Weiterleitung
<input type="checkbox"/>	Edgar Fixl	Weitergeleitet an (ohne Email) 
<input type="checkbox"/>	Petra Haetscher	Weitergeleitet an (ohne Email) 
<input type="checkbox"/>	Veronika Schlemper	Weitergeleitet an (ohne Email) 

Ausgewähltes Personal zuweisen

Zurück



# Projekt InfoDesk für Museen

---



- **Wir bieten technisches Knowhow und eine hochflexible Software**
- **Wir erhoffen uns Vorschläge und Ideen von Ihnen.**
- **Pilotprojektpartner gesucht!**

## Integration in anderen Anwendungen am Beispiel Portal:

The screenshot displays the hbs (heilbronn business school) portal interface. At the top, there are navigation links: [Search](#), [Hits](#), [Bookmarks \[0\]](#), and [Authenticate](#). The main header includes the hbs logo and the text "heilbronn business school im Studienzentrum der Dieter Schwarz Stiftung". A navigation bar contains "Online-Information" (highlighted with a red box), "Help", and "Close Session". Below this, a "Hits" section shows a German flag and a search bar.

The search results are displayed in a table with the following columns: "Database", "Hits", and "Already retrieved hits". The results list includes:

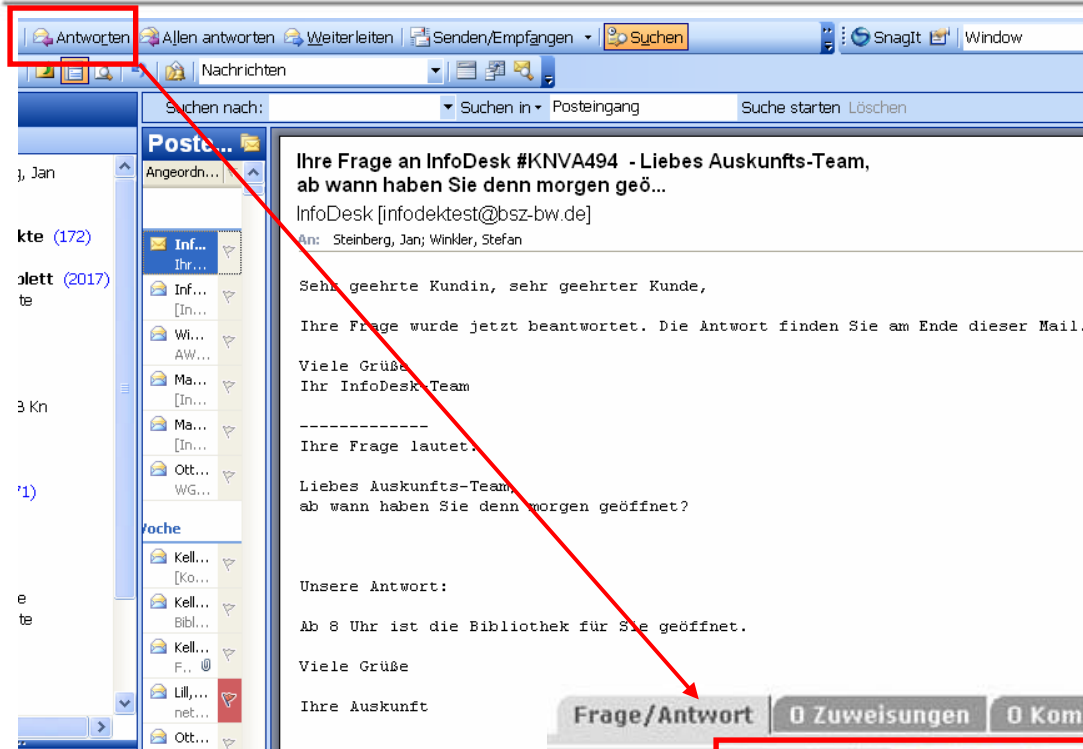
- 21. [Unfair Competition by Government Firms and Au](#) by Roger Svensson
- 22. [Social Democracy and Market Reform in Austr](#) by John Quiggin
- 23. [Information Infrastructure and Development in the](#) by Denise Anderson and Jorge Reina Schemer
- 24. [The Implications of Quotas and Supply Control Policy in the British Potato Market](#) by G.T. Ennew and P. White

On the left side, there are search filters and options: "Sort: Not sorted", "merge results to one list", "database specific", "Your search term: Free Text = free market", "Hits: 500", "EconPapers", "Total: 500", and "More hits".

An "Online-Information" dialog box is overlaid on the search results. It contains the text: "You have the opportunity to contact our employees with this function. What is your intention?" and three radio button options: "Ask a specific question about this application.", "Ask a question according to a previous search.", and "Give us feedback." The "Next" button is highlighted with a red box.

A "Frage zum Portal" (Question to the Portal) form is also visible. It includes fields for "Betreff" (Subject), "Frage" (Question), "Einrichtung" (Institution), and "Benutzerdaten" (User data). The "Frage" field contains the text: "Ihre bisherigen Suchanfragen: Searchquery: Free Text = free market, Timeout: 60, EconPapers (500 - 0 - 0)". The "Einrichtung" field is set to "Stadtbibliothek Heilbronn". The "Benutzerdaten" section includes fields for "E-Mail" and "Name". The form also has "Abschicken!" (Submit) and "Anhänge hochladen" (Upload attachments) buttons.

# Weitere nützliche Features



**E-Mail-Client in InfoDesk integriert.**

Frage/Antwort 0 Zuweisungen 0 Kommentare Anhänge Historie Alles in einem Fenster

Frage-Nr. [KNVA349](#) → KNVA360

Erstellung Scarab Administrator am 17.09.2007 17:39

letzte Änderung [Scarab Administrator](#) 18.09.2007 12:11

Frage an die Virtuelle Auskunft

Frage [Rückfrage:AW: Ihre Frage an InfoDesk #KNVA349](#)  
Liebes InfoDesk-Team,

## Textbausteine

**Frage an die Virtuelle Auskunft**

<b>Frage</b>	Muss man Mitglied der Universität sein um c man Gebühren zahlen ? Und wenn ja wie vie mfg. Raphael Noero
<b>Fach</b>	Geschichte und Geografie
<b>Formale Zuordnung</b>	Benutzung

**Bearbeitung**


<b>Vorlagen</b>	Bitte wählen... ▼	Einfügen
<b>Antwort</b>	Bitte wählen Begrüßung Herr	

**Bearbeitung**

	mfg. Raphael Noero
<b>Fach</b>	Geschichte und Geografie
<b>Formale Zuordnung</b>	Benutzung

**Bearbeitung**

<b>Vorlagen</b>	Begrüßung Herr ▼	Einfügen
<b>Antwort</b>	Sehr geehrter Herr	







Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!!!

Weitere Informationen zu InfoDesk auf  
[http://lillas.bsz-bw.de/goto.php?target=cat\\_29](http://lillas.bsz-bw.de/goto.php?target=cat_29)

## Ansprechpartner InfoDesk:

Jan Steinberg ([jan.steinberg@bsz-bw.de](mailto:jan.steinberg@bsz-bw.de))  
Tel.: 07531-88-2586