BSZ Bibliotheksservice Zentrum Baden-Württemberg

Content Management

Einsatz eines CMS im Servicebereich

Inhalt

Service

- Basispaket
- Zusatzfunktionen
- L-Team

Einsatz des CMS

- Trouble Ticket System
- Redaktionssystem
- Open Source Software

Basispaket

- ✓ Systemeinführung
- ✓ Schulungen
- ✓ First-Level-Support
- ✓ Datenservice
- ✓ Druckaufbereitung und Versand
- ✓ Statistik

Zusatzfunktionen BSZ

- ✓ InterCard-Schnittstelle
- ✓ Persönliche ReDI-Anmeldung
- ✓ Links zum Buchhandel
- ✓ Semesterapparate
- ✓ Online Fernleihe
- ✓ ASP-Lösung (ca. 25 Bibliotheken)

L-Team

- Bibliothekarischer Support (4)
- Anwendungsentwicklung (3)
- Datenbank/Server-Administration (1)
- Koordination, Planung (1)

Für ca. 50 HORIZON-Bibliotheken

- ca. 7,4 Stellen
- ca. 1,1 Std. pro Bibliothek und Arbeitstag
- ca. 10 min pro aktivem Benutzer und Jahr

Trouble Ticket System

zur Verwaltung von Support-Anfragen

- Input: ca. 3.600 Emails pro Jahr
- Zusammenfassung aller Bearbeitungsschritte
- Zuordnung zu Team-Mitgliedern
- Klassifikation nach Thema, Kunden, ...
- Statusverfolgung
- Archivierung, Suche

➢ MailManager

TICKETS | SEARCH | REPORTS | HELP | SETTINGS

| OVERDUE | HOLD | CLOSED | SPAM | ALL | SEARCH RESULTS | CREATE

| 1 of 4 | Next >

CKET ▼	STATUS	ASSIGNED	SUBJECT	FROM	TIME	DATE	PRIORITY	THEMA	BIBLIOTH
1555	OPEN	sa	WG: Statistikklassen	Sabelus, Bettina	17:33	22.10.04	● ● ●	Ausleihe	BA Mosba
1553	OPEN	sa	Liste mit Fragen PHLB	Pfaff, Jasmin, PHL Bibliothek	13:46	22.10.04	● ● ●	Erwerbung	PH Ludwigsbu
01550	**OPEN**	**sa**	**Barvfn_patch 53g019.02**	**Kleiber, Ulrich**	**10:28**	**22.10.04**	● ● ●	**Patch**	**BA Ravensb**
1548	CLOSED	sa	Probleme mit KatWin Download	Verena Franke	09:20	22.10.04	● ● ●	Erwerbung	MF Oberwolfa
1543	CLOSED	sa	WG: Erinnerungsmails	Sabelus, Bettina	10:41	21.10.04	● ● ●	Ausleihe	BA Mannh
1542	OPEN	sa	Schulung PHLB	Pfaff, Jasmin, PHL Bibliothek	10:20	21.10.04	● ● ●	Erwerbung	PH Ludwigsbu
1540	CLOSED	sa	Benutzertyp "FL" für Fernleihe angelegt	Bettina Sabelus	17:45	20.10.04	● ● ●	Fernleihe	BA Mosba
1530	CLOSED	sa	Importmeldung in notconvd0.txt	Bettina Sabelus	11:26	20.10.04	● ● ●	Titelimport	BA Heider
1529	CLOSED	sa	Dateneinspielung	Fürst	09:52	20.10.04	● ● ●	Titelimport	KAKU/KA
1508	CLOSED	sa	Log-Dateien bei MAB2-Titelimport	sa	09:25	18.10.04	● ● ●	Titelimport	BA Raven
1496	CLOSED	sa	Datensatz stürzt ab	Rummer	15:03	14.10.04	● ● ●	Benutzerdaten	FHT Mann
1486	CLOSED	sa	Feld "remainder" in Tabelle "pr"	Anja Roueche	16:16	13.10.04	● ● ●	Erwerbung	(keine)
1485	OPEN	sa	Schulung für die Katalogisierung	Pfaff, Jasmin, PHL Bibliothek	15:34	13.10.04	● ● ● ●	Erwerbung	PH Ludwigsbu
1465	CLOSED	sa	Bitte Importroutine für KNRVFN einrichten	Sabelus, Bettina	13:57	12.10.04	● ● ●	Titelimport	BA Raven
1463	CLOSED	sa	WG: Mahnungen	Sabelus, Bettina	11:50	12.10.04	● ● ●	Ausleihe	BA Mannh

: 1	
	OPEN
ed:	zope
d:	21.10.04 @ 09:17
	uk
: 2	
	CLOSED
ed:	uk
d:	21.10.04 @ 09:18
	uk
: 3	
	OPEN
d:	21.10.04 @ 14:13
	sa
: 4	
	CLOSED
d:	21.10.04 @ 14:34
	Customer
: 5	
	OPEN
d:	22.10.04 @ 16:10
	sa
: 6	
	(keine)
	(keines)
ek:	(keine)
d:	26.10.04 @ 12:23
	sa

Subject: TID 001529 Re: Dateneinspielung **Date:** 21.10.04 @

To: Fürst

Message:

Hallo Frau Fürst,

wir haben den Import vom 7. Oktober und von heute nachgeholt. Bitte überprüfen Sie die Daten.

Viele Grüße vom sonnigen Bodensee,
Bettina Sabelus

--
Seit kurzer Zeit setzen wir zur optimierten Organisation der Arbeitsabläufe ein Content Management System ein. Bitte schr
Sie deshalb immer an die Adresse L-Team@mail.bsz-bw.de, auch wenn Sie nur einzelne MitarbeiterInnen
erreichen möchten. Bitte löschen Sie auch die interne Vorgangsnummer, die jeder Betreffzeile vorangestellt ist (z.B. TID
001146) nicht aus Ihrer Antwortmail.
Sie helfen uns damit, Ihnen schneller zu helfen!
***

Bettina Sabelus
Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg
Postfach 55 60 D-78457 Konstanz
Telefon: 07531/88-4178 Fax: 07531/88-3703
http://www.bsz-bw.de/cgi-bin/bszstaff.pl?sabelus

Fürst **fuerst@kunsthalle-karlsru**

Subject: AW: TID 001529 Re: Dateneinspielung **Date:** 21.10.04 @

To: l-team@bsz-bw.de

Message:

Hallo Frau Sabelus,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Wir haben geprüft: Die Daten vom 7. Oktober
sind alle o.k. Von der heutigen Einspielung habe ich meine Titel geprüft,
sind auch alle in Ordnung.
Vielen Dank.

Die geänderte Mail-Adresse habe ich notiert.

Beste Grüße aus dem heute auch sonnigen Karlsruhe

Sabine Fürst

Redaktionssystem für Web-Seiten

- Nachfrage: ca. 25.000 Abrufe / Monat
- Ziel: Einfache und schnelle Bearbeitung
- Funktionen zu
  - ✓ Nutzerverwaltung (Leser, Autor, Redakteur, ...)
  - ✓ Workflow (privat, sichtbar, veröffentlicht, abgelaufen)
  - ✓ Seitenaufbau (Navigation, News, Termine, Sitemap)
  - ✓ Volltextsuche
  - ✓ Dateneingabe: Wiki-Prinzip

➢ Plone

tartseite
atenbanken
ervice
Lokalsysteme
Horizon
Konzepte
Publikationen
Portale
rojekte
ir über uns
ontakt

Service für Lokale Bibliothekssysteme

Das BSZ bietet den Bibliotheken im SWB ein umfangreiches Dienstleistungspaket an zur Einführung und zum Betrieb lokaler Bibliothekssysteme [1].

In der Einführungsphase übernimmt das BSZ die Konfiguration der Software, die Migration der Altdaten und die Installation vor Ort sowie die Schulung der Mitarbeiter.

Für das System HORIZON agiert das BSZ als `Application Service Provider`(ASP). Das System läuft auf zentralen Servern des BSZ, der `First Level Support` garantiert einen ersten Ansprechpartner bei Fragen und Problemen. Services wie das Einspielen der Verbunddaten, Erinnerungsschreiben per Email und Statistiken erbringt das BSZ zentral, für andere stellt das BSZ geeignete Tools zur Verfügung, z.B. für Mahnschreiben und Bestellungen. Schnittstellen zu ReDI und der Online-Fernleihe werden zentral entwickelt und gepflegt.

Dieser Service ist enststanden aus dem Projekt "Landeseinheitliches Lokalsystem" im Rahmen der "Zukunftsoffensive Junge Generation" der Jahre 1997-2002 und gehört seither zu den laufenden Aufgaben des BSZ.

Sie erreichen unser `Service-Team Lokale Bibliothekssysteme` unter der zentralen Serviceadresse L-Team.

Weiterführende Informationen

[1] Lokales Bibliothekssystem - eine kurze Begriffsbestimmung

[2] Service Center Horizon - für Horizon-Kunden des BSZ

[3] Konzepte - Konzepte zu den Themen Verbund- und Lokalsystem

Nachrichten

- Semesterapparate 2004-10-2
- HORIZON-Fernleihe 2004-10-2

Mehr .

Termine

- 6. BSZ-Kolloquium Ulm 2004-11-1
- Horizon Users Group Bern 2004-11-1
- Tagung der BA-Bibliotheken Ravensburg 2004-11-2

Willkommen! Sie sind jetzt eingeloggt.

Horizon

Service Center Horizon im BSZ

Aktueller Status
Zum Stichtag 15.6.2004 ist HORIZON in 3 Universitäten, 5 Pädagogischen Hochschulen, 21 Fachhochschulen, 7 Berufsakademien, 3 Musikhochschulen, 1 Kunstakademie, 3 Museen und 5 Spezialbibliotheken im produktiven Einsatz.

Kundenliste
Liste der vom BSZ betreuten HORIZON-Installationen

Serviceleistungen des BSZ
Das BSZ bietet den wissenschaftlichen Bibliotheken der SWB-Verbundregion als Application Service Provider (ASP) einen kompletten Service für das Bibliothekssystem HORIZON an.

Dynix GmbH
Dynix Deutschland - Supportunterlagen, Verträge etc.

Handbücher
Handbücher zur Horizon-Version 5.3g

Tipps&Tricks
Gesammelte Kurzanleitungen des BSZ zu Horizon

Arbeitspapiere
Vom BSZ erstellte Arbeitspapiere, die Ihnen den Umgang mit Horizon erleichtern sollen.

Software

Spezifikationen
Spezifikationen (Fernleihe, Schnittstelle PICA-Verbundsystem etc.)

Nachrichten

- Semesterapparate 2004-10-2
- HORIZON-Fernleihe 2004-10-2
- Neuer SWB-Katalog 2004-08-2

Mehr .

Termine

- 6. BSZ-Kolloquium Ulm 2004-11-1
- Horizon Users Group Bern 2004-11-1
- Tagung der BA-Bibliotheken Ravensburg 2004-11-2

Aktuelle Artikel

Testnachricht 2004-11-0

Publikationen 2004-10-2

eMail Systems 2004-08-1

Fernleihe - Kopplung ZFL un Horizon 2004-10-2

Neuer Workflow für die

artseite
atenbanken
ervice
Fernleihe
Lokalsysteme
Horizon
Dynix GmbH
Handbücher
Tipps&Tricks
Arbeitspapiere
Software
Spezifikationen
Konzepte
Publikationen
Portale
Verbund
rojekte
ir über uns
ontakt
iki

inhalte | anzeigen | teilen | eigenschaften | fs import

neuen artikel hinzufügen | status: veröffentlicht

Horizon

Service Center Horizon im BSZ

Auswählen : neuen artikel hinzufügen

	titel	größe	verändert	status	reihenfolge
	Aktueller Status	2.6 kB	2004-08-30 12:05:10	veröffentlicht	
	Kundenliste	2.4 kB	2004-08-23 09:13:03	veröffentlicht	
	Serviceleistungen des BSZ	5.7 kB	2004-10-20 13:39:04	veröffentlicht	
	Dynix GmbH		2004-07-01 16:21:10	sichtbar	
	Handbücher		2004-07-09 10:05:37	sichtbar	
	Tipps&Tricks		2004-08-16 08:44:18	veröffentlicht	
	Arbeitspapiere		2004-10-19 14:43:56	veröffentlicht	
	Software		2004-09-03 14:39:46	sichtbar	
	Spezifikationen		2004-08-16 08:42:11	sichtbar	

: umbenennen : ausschneiden : kopieren : löschen : status ändern

Dieser Ordner besitzt keine Standardseite, deshalb wird stattdessen eine Auflistung der Artikel angezeigt, die sich in ihm befinden. Wenn Sie eine Standardseite in diesem Ordner erzeugen wollen, um die Auflistung zu ersetzen, dann klicken Sie den Schalter.

: erzeuge eine standardseite

Nachrichten

- Semesterapparate 2004-10-2
- HORIZON-Fernleihe 2004-10-2
- Neuer SWB-Katalog 2004-08-2

Mehr .

Termine

- 6. BSZ-Kolloquium Ulm 2004-11-1
- Horizon Users Group Bern 2004-11-1
- Tagung der BA-Bibliotheken Ravensburg 2004-11-2

Aktuelle Artikel

Testnachricht 2004-11-0

Das Wiki-Prinzip

- ✓ „schnell“ (hawaiianisch)
- ✓ Direkte Bearbeitung im Browser
- ✓ Unformatierte Texteingabe
- ✓ Einfache Textauszeichnung
- ✓ Automatische Umwandlung in HTML
- ✓ Eingabemasken für versch. Dokumenttypen
- ✓ Automatische Generierung von Ordneransichten

➢ Wiki

Dokument bearbeiten

Tragen Sie hier alle Einzelheiten zum Dokument ein.

Einzelheiten zum Dokument

Kurzname

Sollte keine Leerzeichen, Unterstriche oder vermischte Groß- und Kleinschreibungen enthalten. Dies wird ein Teil der Webadresse (Url) des Artikels.

status

Titel ■

Aktueller Status

Beschreibung

Geben Sie eine kurze Beschreibung des Artikels ein.

Zum Stichtag 15.6.2004 ist HORIZON in 3 Universitäten, 5 Pädagogischen Hochschulen, 21 Fachhochschulen, 7 Berufsakademien, 3 Musikhochschulen, 1 Kunstakademie, 3 Museen und 5 Spezialbibliotheken im produktiven Einsatz.

Haupttext

BSZ als Application Service Provider (ASP)

Das BSZ bietet den wissenschaftlichen Bibliotheken der SWB-Verbundregion als Application Service Provider (ASP) für HORIZON einen Komplettservice an, bei dem die HORIZON-Datenbank, der Web-Katalog (OPAC) und die Selbstbedienungsfunktionen auf zentralen Servern des BSZ installiert sind, sowohl für den Routinebetrieb als auch als Backup-Lösung für Notfälle. Dieser Service wird z.Zt. von den folgenden 22 Bibliotheken genutzt:

* PH Heidelberg, PH Ludwigsburg

* HSB Esslingen, FH Nürtingen, FH Konstanz, FH

Nachrichten

■ Semesterapparate 2004-10-2

■ HORIZON-Fernleihe 2004-10-2

■ Neuer SWB-Katalog 2004-08-2

Mehr .

Termine

■ 6. BSZ-Kolloquium Ulm 2004-11-1

■ Horizon Users Group Bern 2004-11-1

■ Tagung der BA-Bibliotheken Ravensburg 2004-11-2

Aktuelle Artikel

Testnachricht 2004-11-0

Publikationen 2004-10-2

eMail Systems 2004-08-1

Fernleihe - Kopplung ZFL un Horizon 2004-10-2

Neuer Workflow für die

tartseite
atenbanken
ervice
Lokalsysteme
Horizon
Tipps&Tricks
Arbeitspapiere
Konzepte
Publikationen
Portale
rojekte
ir über uns
ontakt

Aktueller Status

Zum Stichtag 15.6.2004 ist HORIZON in 3 Universitäten, 5 Pädagogischen Hochschulen, 21 Fachhochschulen, 7 Berufsakademien, 3 Musikhochschulen, 1 Kunstakademie, 3 Museen und 5 Spezialbibliotheken im produktiven Einsatz.

Mit der Gründung 1996 erhielt das BSZ vom Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst Baden-Württemberg den Auftrag, die lokalen Bibliothekssysteme zu unterstützen.

Im Oktober 1997 ging die UB Ulm als Pilotbibliothek mit dem Bibliothekssystem HORIZON der Fa. Dynix in Betrieb. Seither hat das BSZ dieses Bibliothekssystem in 48 Hochschulen, Museen und anderen wissenschaftlichen Einrichtungen eingeführt, davon 6 im Jahr 2003 und bisher 3 im Jahr 2004; weitere sind in Vorbereitung.

BSZ als Application Service Provider (ASP)

Das BSZ bietet den wissenschaftlichen Bibliotheken der SWB-Verbundregion als Application Service Provider (ASP) für HORIZON einen Komplettservice an, bei dem die HORIZON-Datenbank, der Web-Katalog (OPAC) und die Selbstbedienungsfunktionen auf zentralen Servern des BSZ installiert sind, sowohl für den Routinebetrieb als auch als Backup-Lösung für Notfälle. Dieser Service wird z.Zt. von den folgenden 22 Bibliotheken genutzt:

- PH Heidelberg, PH Ludwigsburg
- HSB Esslingen, FH Nürtingen, FH Konstanz, FH Heilbronn, HdM Stuttgart
- MHS Freiburg, MHS Stuttgart, MHS Mannheim
- BA Heidenheim, BA Mannheim, BA Mosbach, BA Stuttgart, BA Ravensburg

Nachrichten

- Semesterapparate
  2004-10-2
- HORIZON-Fernleihe
  2004-10-2

Mehr .

Termine

- 6. BSZ-Kolloquium
  Ulm
  2004-11-1
- Horizon Users Group
  Bern
  2004-11-1
- Tagung der
  BA-Bibliotheken
  Ravensburg
  2004-11-2

Open Source Software

Zope: http://www.zope.org/

- An open source application server for building content management systems

Plone: http://plone.org/

- A user friendly and powerful open source Content Manageme System

MailManager: http://mailmanager.sourceforge.net/

- mailmanager helps you improve your organisation's email customer service and cope with increasing volumes of email.

BSZ Bibliotheksservice Zentrum Baden-Württemberg

Content Management

Einsatz eines CMS im Servicebereich

http://cms.bsz-bw.de/cms/service/lokalsys/pub