

**Projekt „Ideenpool Auskunft“**

Titel Ihres Praxisbeispiels:	Ticketsystem OTRS für die Online-Auskunft
Name Ihrer Bibliothek:	Universitätsbibliothek Bamberg
Autor/in dieses Textes:	Hannah Kempe

Bibliotheksprofil:

Bibliothekstyp:	Universitätsbibliothek
einschichtige oder zweischichtige Bibliothek?	einschichtig
hauptamtliches, nebenamtliches oder gemischtes Auskunftsteam?	gemischt
ein Standort oder mehrere räumlich verteilte Standorte?	mehrere Standorte
Größe der primären Nutzergruppe (z.Bsp. Hochschulangehörige):	ca. 15.000 (Studierende und Uni-Angehörige)
kurze Beschreibung des Infoteams (Zahl der Mitglieder, Qualifikation, ...):	Der Auskunftsdienst in der Universitätsbibliothek Bamberg ist dezentral organisiert. In jeder Teilbibliothek gibt es ein Info-Team mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Qualifikationsebenen 2 und 3. Ergänzend zur persönlichen Auskunft und Beratung vor Ort geben wir telefonisch und online (per E-Mail und Chat) Auskunft. Die über das Ticketsystem eingehenden Anfragen werden von einer Mitarbeiterin in der virtuellen Auskunft an die jeweils zuständigen Ansprechpersonen weitergeleitet. Beteiligt sind etwa 35 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Teilbibliotheken, aus weiteren Abteilungen (Medienbearbeitung, IT) sowie die Fachreferentinnen und Fachreferenten.

Zielsetzung:

Optimale Bearbeitung und effiziente Verwaltung von Anfragen (Fragen, Anregungen und Kritik, Anschaffungsvorschläge) auf Basis eines freien Ticketsystems

Schlüsselbegriffe:

Ticketsystem; freie Software; Online-Auskunft; Kooperation; Rechenzentrum; Fragen Sie die UB; Anschaffungsvorschlag

## Beschreibung:

---

Ein zentrales Auskunftsmanagementsystem ist unabdingbar, um effizient und effektiv Anfragen an die Bibliothek zu beantworten. Es soll den Geschäftsprozess bei der Beantwortung von Anfragen automatisieren und es der Bibliothek ermöglichen, auf ältere Anfragen zuzugreifen sowie Vorlagen zu verwenden. Eingehende Anfragen müssen einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugeordnet werden können, die sie dann im System bearbeiten. Eine weitere wichtige Voraussetzung ist die Vereinbarkeit mit dem Datenschutz. Zudem ist die Verwendung einer kostenfreien Open-Source-Software wünschenswert.

Bis Ende 2014 hat die Universitätsbibliothek Bamberg das System InfoDesk des BSZ verwendet. Aufgrund einer beträchtlichen Preissteigerung für das Hosting haben wir uns entschlossen, zu Beginn des Jahres 2015 auf das freie Ticketsystem OTRS umzusteigen, das an der Universität Bamberg bereits u.a. vom Rechenzentrum genutzt wurde. Die notwendigen Anpassungen für den Einsatz in der Bibliothek wurden vom Rechenzentrum durchgeführt.

Die Nutzeranfragen (Fragen, Anregungen oder Kritik, Anschaffungsvorschläge) werden über Webseiten-Formulare per E-Mail in das Ticketsystem eingespeist. Als Eingangsbestätigung wird vom System eine automatische Nachricht verschickt, die im Betreff eine eindeutige Ticketnummer enthält.

Eingegangene Anfragen werden mittels verschiedener Queues (=Warteschlangen) entsprechend kanalisiert und von den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bearbeitet. Bei neuen Tickets in einer abteilungs- oder teilbibliotheksspezifischen Queue wird eine Nachricht an die entsprechende Funktions-E-Mail-Adresse verschickt. Zusätzlich können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter persönliche Einstellungen vornehmen, um systemseitige Benachrichtigungen auf ihre persönliche E-Mail-Adresse einzurichten.

Im Ticketsystem werden alle Informationen und Bearbeitungsvermerke zu einer Nutzeranfrage in einem Ticket mit eindeutiger Ticketnummer gebündelt und weitere Nachfragen oder Ergänzungen seitens der Nutzerinnen und Nutzer automatisch dem entsprechenden Vorgang zugeordnet. So sind auch in Vertretungsfällen alle Informationen zu einem Vorgang im Ticket gesammelt verfügbar. Bei der Beantwortung der Anfragen und Anschaffungsvorschläge finden Vorlagen und Textbausteine Anwendung, die von einem Administrator erstellt und wahlweise einer oder mehreren Queues zugeordnet werden können.

OTRS ist im Hochschulumfeld derzeit das verbreitetste Ticketsystem und wird in vielen Rechenzentren eingesetzt. Die Ausweitung auf die Bibliothek war relativ problemlos realisierbar.

## Weiterführende Informationen:

---

Ansprechpartner in der Bibliothek:  
Hannah Kempe, stv. Leiterin der Benutzungsabteilung

Link auf die Auskunftswebseite:  
<http://www.uni-bamberg.de/ub/so-erreichen-sie-uns/fragen-sie-die-ub/>