

Der Service der LBS-Gruppe

Kommunikationswege mit der VZG

LBS-Systemverwalterworkshop, 14. Mai 2014, Göttingen

Kirstin Kemner-Heek

Service (1)

- Wir erbringen Dienste nach dem Standardleistungsverzeichnis des GBV ...
- Was bedeutet dies eigentlich abseits vom Vertragstext?

Service (2)

- „Unterstützung und Beratung bei der Planung lokaler Bibliothekssysteme.“
 - Wir beraten Sie, wenn Sie ein OCLC LBS neu einsetzen oder den Einsatz erweitern möchten.
- „Ersteinrichtung und Aktualisierung der Anwendungssoftware einschließlich Datenbanksoftware für lokale Pica-Systeme.“
 - Die LBS-Software wird durch die VZG aufgespielt, ebenso übernehmen wir in Absprache mit Ihnen die Versionsupgrades (ACQ, OUS, CAT4 sind immer Standard).
 - Ausnahme OPC: hier helfen wir beim Upgrade des GBV-Standards, soweit nötig. Lokale Anpassungen müssen selber gepflegt werden, soweit nicht anders festgeschrieben.
 - Neue Versionen werden in der VZG getestet und dokumentiert. GBV-spezifische Anpassungen werden eingepflegt.
- „Unterstützung bei der Ersteinrichtung und Aktualisierung der Betriebssysteme und der betriebssystemnahen Software für lokale Pica-Systeme.“
 - Im Hostingbetrieb setzt die VZG die Maschinen inkl. Betriebssysteme, etc. auf und wartet sie. In externen Standorten wird Unterstützung geleistet.

Service (3)

- „Lokalisation und, soweit möglich, Behebung von Fehlern in der Anwendungssoftware für lokale Pica-Systeme.“
 - Wir nehmen Ihre Fehlermeldungen entgegen, prüfen und priorisieren diese. Fehlerkomplexe und Dubletten werden zusammengeführt. Wir versuchen Probleme ursächlich zu lösen oder einen Workaround zu entwickeln. Gleichzeitig melden wir die Fehler an OCLC und verfolgen eine Lösung. Wir dokumentieren die Fehler in der OCLC-Fehlerdatenbank Jira und pflegen die GBV-eigene Jira-Version.
- „Ersteinweisung in den Betrieb und die Benutzung für lokale Pica-Systeme.“
 - Wir bieten Ihnen bei der Neueinrichtung von LBS-Systemen modulbezogene Multiplikatoren-Schulungen vor Ort oder in der VZG an.
- „Unterstützung und Beratung beim Betrieb lokaler Pica-Systeme“
 - Wir beraten Sie bei der Gestaltung von Geschäftsgängen und in Anwendungsfällen. Wir stellen Kontakte zu anderen Verbundbibliotheken her.
- „Unterstützung bei der Erkennung und Behebung von lokalen Netzwerkproblemen.“
 - Wir helfen Ihnen bei Netzwerkproblemen vor Ort, soweit möglich.

Service (4)

- „Erstellung, Aktualisierung und Verteilung von Dokumentation und Arbeitsanweisungen. Die Verbundzentrale stellt jeweils ein Original zur weiteren Vervielfältigung und Verteilung an die Mitarbeiter zur Verfügung.“
 - Wir übersetzen versionsbegleitende Release Notes ins Deutsche und prüfen und erläutern diese inhaltlich. Wir erstellen Handbücher und Dokumentationen zu LBS-Modulen und Themen. Die Zugänglichkeit wird über unsere Webseite gewährleistet: <https://info.gbv.de/pages/viewpage.action?title=LBS-Dokumentation&spaceKey=ProjLBS>
- „Organisation und Durchführung von Schulungen und Workshops,, ggf. mit Unterstützung durch Mitarbeiter aus Verbundbibliotheken gegen Erstattung der Reisekosten.“
 - Neben kostenfreien Schulungen bei LBS-Ersteinrichtungen oder ähnlichem generellen Bedarf bieten wir weitere, kostenpflichtige Schulungen auf Anfrage (soweit möglich).
- „Unterstützung der Einrichtungen bei Projekten von allgemeinem Interesse, wie z.B. DFG-geförderten Projekten.“
 - Wir unterstützen Bibliotheken, z. B. durch Bereitstellung von Hard- und Software bei besonderen Projekten.

... und weiter

- Wir bieten Hilfestellung bei der Softwareinstallation im Rahmen örtlicher, individueller Bedingungen
- Wir prüfen und priorisieren Wünsche und Anforderungen nach Zusatzfunktionalität, spezifizieren diese bei allgemeinem Interesse und versuchen eine Entwicklung seitens OCLC zu erreichen
- Wir fungieren generell als Schnittstelle zwischen OCLC und den Bibliotheken
- Wir entwickeln (in verschiedenen Kooperationen), pflegen und stellen LBS-nahe Services (ggf. kostenpflichtig) bereit, z. B. Schnittstellen (PAIA, SIP2), Lieferantendatenimport, Verfügbarkeitsprüfung Fernleihe, Einspielen von E-Books, Druckprogramme
- Wir verfolgen aktuelle, LBS-relevante Entwicklungen, stellen Informationen bereit und schlagen ggf. Projekte für die Sicherstellung zukünftiger Systembetriebe vor, z. B. Hosting, Quali OLE-Projekt

Was benötigen wir aus den Standorten

- Wenn keine Lösung vor Ort möglich ist
- Sammlung, Prüfung, Aufbereitung von Wünschen, Anfragen und Problemen aus den Bibliotheken durch die LBS-Systemverwalter/-innen

Meldungen an die VZG (1)

Betreff: Noch ein paar Probleme bei XYZ

Betreff: LBS4

Betreff: Was habe ich bloß falsch gemacht??

Betreff: Gaaanz viel Verschiedenes

Betreff: Noch eine Frage :-) oder Noch 3 Fragen

Schöne Grüße

Vorname Nachname

Meldungen an die VZG (2)

- Aussagekräftige Betreffzeile
 - LBS, ILN, Bibliothek, Modul, Stichworte zum Thema
- Vollständige Angaben zum Ansprechpartner
 - Email, Telefon, Einrichtung, Funktion, Adresse, ggf. Zeiten für Erreichbarkeit
- Wer hat das Problem?
 - Login-Daten des Nutzers
- Beschreibung der Dringlichkeit
- Bei Wünschen: inhaltliche Begründung

Meldungen an die VZG (2)

- Vollständige Problembeschreibung
 - Softwareversion, Modul(e), Schirm (Screenshots bitte im Anhang)
 - Protokolldateien, Fehlermeldungen
 - Uhrzeit, Häufigkeit, Reproduzierbarkeit
 - Beispiele (PPN's, Nutzernummern, Bestellnummern) in Textform (Copy /Paste-Möglichkeit)
 - Step-by-Step-Beschreibung des Vorgehens
 - Wurde im Vorfeld etwas am System geändert (Ja/Nein)?
Was? Wann? Von wem (Kontaktdaten)?

Kommunikationswege (1)

- Immer: LBS-Hotline
 - lbshotline@gbv.de
 - Ansprechbar zu den üblichen Bürozeiten
 - Vertretung im Abwesenheitsfall
- Oder: via Kontaktformular
 - <http://www.gbv.de/formulare/kontaktformular-lbs>
- Bei technischen Störungen: Operating
 - op@gbv.de, Tel. – 5398
 - Von 6:00 – 22:00 Uhr

Kommunikationswege (2)

- Oder: Sie nehmen E-Mail-Kontakt zu einem modulbezogenen Betreuer auf
- Fragen zur Katalogisierung, WinIBW
 - Beantwortet die CBS-Hotline: cbshotline@gbv.de
- **Im Notfall: rufen Sie uns an!**
 - Ansprechpartner:
<http://www.gbv.de/bibliotheken/verbundbibliotheken/lbs/05Ansprechpartner/index>

Ihre Wünsche / Anregungen / Fragen?



kemner@gbv.de
lbshotline@gbv.de