

t-online.de
 online.de
 line.de
 e.de
 de
 www.b-i-t-
 www.b-i-t-

Sonderdruck

B*online*.IT

Bibliothek
 Information
 Technologie

Zeitschrift für Bibliothek, Information und Technologie
 mit aktueller Internet-Präsenz: www.b-i-t-online.de

ISSN 1435-7607

9 (2006) Ausgabe 4

Fachbeiträge

Neue Multi-Klassifikations-Normdatei für Österreich

Automatisierte Retrokonversion mit manueller Eigenleistung

Der Hirschfaktor – ein neuer „Stern“ am bibliometrischen Indikatorenhimmel

Nachrichten

Die neue 24-Stunden-Bibliothek der Universität Karlsruhe

Container können wie Bücher sein

Dokumentenlieferdienste in neuem Gewand

Reportagen

Laudatio für Paul Raabe

72nd IFLA General Conference and Council 2006

Internationale Funkausstellung (IFA) 2006

Buchmesse 2006 – Google an die Macht!

13. Internationale Konferenz Krim 2006



Offen ohne Ende – Die neue 24-Stunden-Bibliothek der Universität Karlsruhe

Case Study: EasyCheck führt Kundenservice-Lösungen von SUSYCOM ein

Erstklassiger Service dank moderner Softwarelösungen

von **Melanie Bohn**

Die EasyCheck GmbH & Co. KG ist Technologie-Lieferant für Bibliotheken jeder Art und Größe. Ihr Leitbild ist es, die Leistungsfähigkeit von Bibliotheken zu steigern und ihre Wettbewerbsfähigkeit trotz immer kleiner werdender Budgets zu erhalten. Dazu bietet sie Produkte, welche Bibliotheken den Arbeitsalltag durch innovative technische Entwicklungen erleichtern. Als Ansprechpartner steht sie Interessenten jederzeit mit fachlichem Know-how beratend zur Seite und sorgt für ein erfolgreiches Zusammenspiel der eingesetzten Technologien. „Wir wollten von Anfang an die notwendigen Voraussetzungen für einen erstklassigen Service schaffen. Daher haben wir uns entschlossen, unseren Kunden service mit einer Software-Lösung zu unterstützen. So bieten wir unseren Kunden den bestmöglichen Support. Wichtig war uns dabei eine Lösung zu finden, mit der wir von Beginn an effektiv arbeiten können. Die Lösung sollte auch flexibel genug sein, um auch steigenden Anfragen und zukünftigen Anforderungen gerecht zu werden. Guter Service zahlt sich aus. Dadurch können wir uns von unseren Mitbewerbern abgrenzen. Um dies zu erreichen, muss der Support schnell und unkompliziert ablaufen. Der Kunde soll seine Anfragen jederzeit, schnell und einfach stellen können und möglichst zeitnah eine Lösung erhalten. Dies zu erreichen war und ist unser Ziel“, erklärt Stefan Wahl, Geschäftsführer der EasyCheck GmbH & Co. KG.

EasyCheck verbindet Innovationen aus Industrie und Forschung mit EDV-gestützten Bibliothekssystemen. Dazu gehören Lösungen zu RFID- bzw. Transponder-Technologie, Selbstverbuchung inklusive Buchsicherung sowie Fördertechnik und Sortieranlagen. Durch den Einsatz dieser Produkte verringern Bibliotheken ihren Arbeitseinsatz und sparen somit Zeit. Es ist EasyCheck daher wichtig, ihren Kunden sofort zu helfen, wenn doch einmal Pro-

bleme auftreten um ihre Ausfallzeiten so gering wie möglich zu halten.

Bei der Auswahl des Programms legte EasyCheck großen Wert darauf, dass es sich an ihre Arbeitsprozesse anpassen lässt. Es sollte auch mit dem Unternehmen wachsen können, wenn sich die Anzahl der Mitarbeiter und der Projekte erhöht. „Daher suchten wir nach einer Softwarelösung, die unser Serviceteam unterstützt. Diese sollte in möglichst kurzer Zeit eingeführt werden und intuitiv bedienbar sein,



EasyTerminal P11

um auch in der Übergangsphase guten Support bieten zu können“, so Geschäftsführer Stefan Wahl. Nach ausgiebigem Vergleich entschied sich EasyCheck für die SUSY Business Solutions von SUSYCOM. Bei einer eintägigen Schulung lernten die Supportmitarbeiter die SUSY Business Solutions kennen. Anschließend erfolgten die Anpassung der Software und die Umsetzung in Zusammenarbeit mit EasyCheck. Das System konnte innerhalb von vier Wochen eingeführt werden und hat sich seither im täglichen Gebrauch bewährt.

Die SUSY Business Solutions kann in die CRM Lösung (Customer Relationship Management, bei EasyCheck Genesis World) des Unternehmens integriert werden. Dies erlaubt die Nutzung der Datenbestände in beiden Systemen. Dadurch ist ein schneller Zugriff auf alle Daten der Kunden möglich. Eventuelle Änderungen müssen nicht doppelt vorgenommen werden.

Neben den SUSY Business Solutions arbeitet EasyCheck auch mit SUSY Desktop-Sharing und dem Kundencenter von SUSYCOM. Durch die Verbindung der einzelnen Programme hat der Support-Mitarbeiter eine Gesamtlösung vor sich, mit der er alle Bereiche des Kundenservices bearbeiten kann. Ein ständiger Wechsel und häufiger Datenabgleich ist so nicht notwendig. Selbst E-Mails können direkt aus dem System verschickt werden.

Das Supportteam von EasyCheck wird durch die Muttergesellschaften unterstützt, die langjährige Erfahrungen im Kundenservice gesammelt haben. Ein interdisziplinäres Service-Team aus BibliothekarInnen und TechnikerInnen steht den Kunden bei allen Fragen zur Seite. Auch komplexe Anfragen können so mit Hilfe von Spezialisten schnell gelöst werden. „Unsere Mitarbeiter haben sich sehr schnell mit der neuen Software vertraut

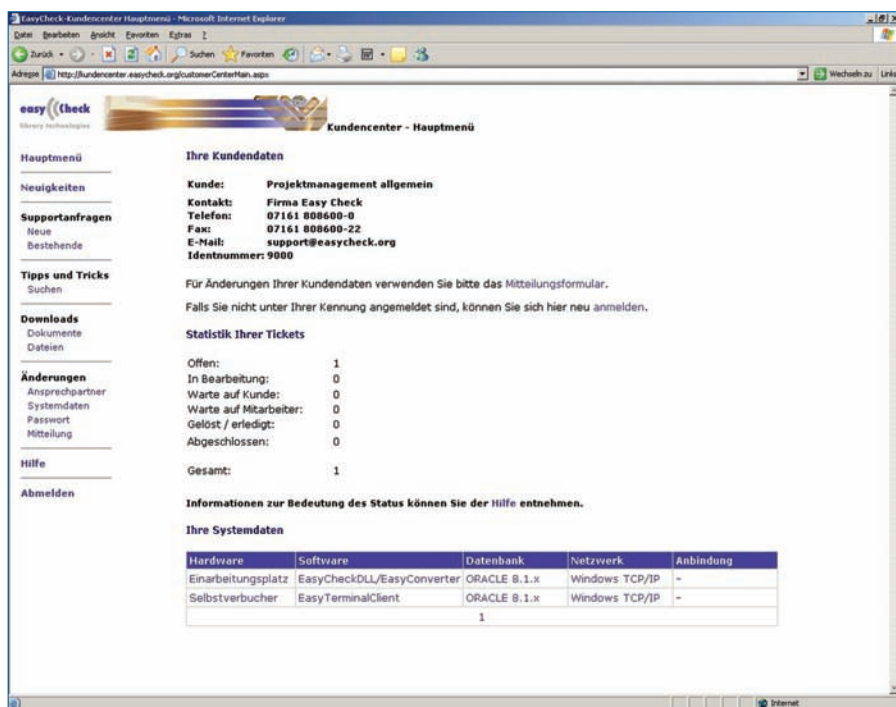
gemacht. Sie arbeiten gerne mit ihr, da sich ihre Arbeit dadurch beschleunigt und vereinfacht hat“, sagt Stefan Wahl. Die SUSY Business Solutions ermöglichen eine unkomplizierte und reibungslose Zusammenarbeit der verschiedenen Service-Teams. Eingehende Anfragen können über die Software direkt an einen Spezialisten übergeben werden. Anfragen, die bereits in Bearbeitung sind, werden als solche gekennzeichnet. Dadurch gehen keine Anfragen verloren oder werden keine doppelt bearbeitet. Arbeiten mehrere Mitarbeiter an der Lösung zusammen, können alle auf sämtliche vorhandenen Informationen zurückgreifen.

weis mehrere Tage nicht, kann schnell nachgehakt werden, ob das Problem gelöst ist oder immer noch besteht.

„Mit den SUSY Business Solutions können unsere Mitarbeiter bei Rückfragen unserer Kunden immer Auskunft geben, ob per E-Mail oder telefonisch“, so Herr Wahl. „Viele unserer Kunden nutzen auch unser Kundencenter, um ihre Anfragen direkt einzustellen. Das Online-Portal ist für sie rund um die Uhr verfügbar und ermöglicht ihnen, sich jederzeit über den Bearbeitungsstand ihrer Anfragen zu informieren. Auch der Informationsaustausch zwischen unseren Mitarbeitern und Kunden

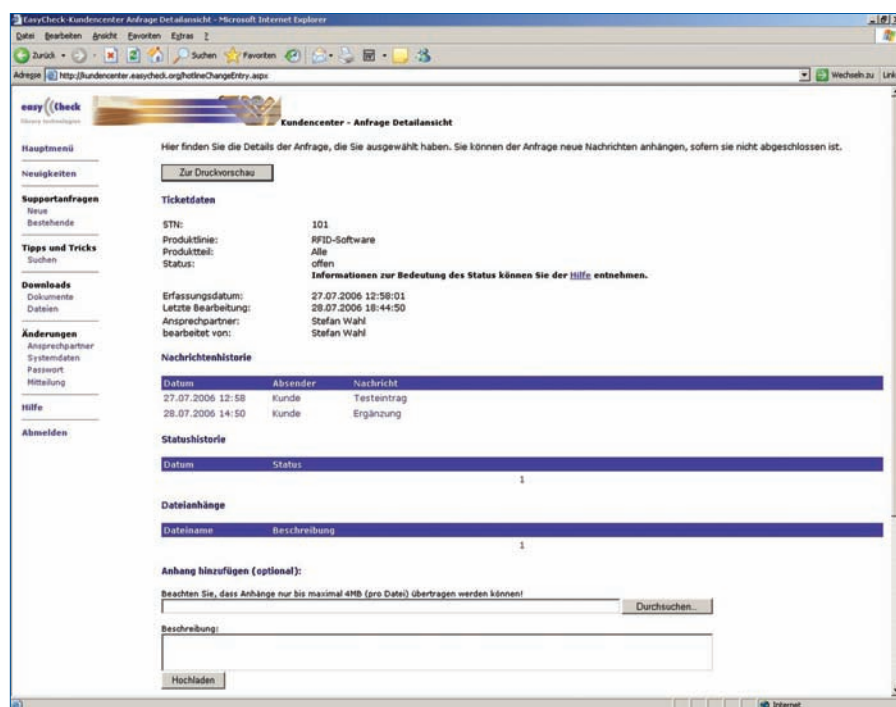
läuft über das Kundencenter. Der Kunde kann z.B. seine Firmendaten bei Änderungen selbst aktualisieren. Positives Feedback erhalten wir auch zur integrierten Wissensdatenbank. Sie ermöglicht den Kunden, selbst nach Lösungen für kleinere Anfragen zu suchen und stellt ihnen hilfreiche Dokumente zur Verfügung.“

Durch den Einsatz von SUSY Desktop-Sharing kann EasyCheck viele Einsätze per Fernwartung vornehmen, für die zuvor ein Servicetechniker zum Kunden fahren musste. Auch die Fernwartung selbst wurde vereinfacht. Mit SUSY Desktop-Sharing greift EasyCheck auf das System der Kunden zu und löst das Problem direkt. Nach Eingabe der Sitzungsnummer wird eine Verbindung aufgebaut. So kann der Service-Mitarbeiter mit Einverständnis des Kunden dessen Maus und Tastatur selbst steuern. Er sieht dabei immer genau auf seinem eigenen Bildschirm, was der Kunde auch gerade sieht – so als säße er selbst davor. Neben der Fernwartung nutzt EasyCheck SUSY Desktop-Sharing auch, um ihren Kunden kurze Erklärungen zu visualisieren und Produkte zu präsentieren. Durch die Vereinheitlichung der Arbeitsabläufe hat sich deren Transparenz erhöht. Der Kundenservice hat eine gleichbleibend hohe Qualität erreicht. Alle Anfragen können nun innerhalb der vorgegebenen Zeit korrekt beantwortet werden. Die Kunden nutzen den Service gern. Nicht nur der Kundenservice profitiert vom Einsatz der Softwarelösung. Sie bietet EasyCheck auch ein Werkzeug zur Auswertung der Anfragen nach Verbesserungsmöglichkeiten ihrer Produkte. Die erhaltenen Informationen werden von der



Kundencenter Startseite

In der Historie werden alle Bearbeitungsschritte einer Kundenanfrage, eines sogenannten Tickets, vom Eingang bis zum erfolgreichen Abschluss automatisch dokumentiert. Wichtige zusätzliche Informationen können notiert oder als Anhang mit abgelegt werden. Tritt eine Anfrage zum ersten Mal auf, hält der bearbeitende Mitarbeiter den Lösungsweg direkt in der integrierten Wissensdatenbank fest. Wird die gleiche Anfrage erneut gestellt, können diese Informationen genutzt werden, um sie schneller zu lösen. Die Bearbeitung der Anfragen erfolgt je nach Priorität, die für jeden Kunden speziell festgelegt wird. Die SUSY Business Solutions sortieren eingehende Anfragen nach Dringlichkeit und sorgen dafür, dass wichtige Fälle zuerst bearbeitet werden. Die Wiedervorlage-Funktion sorgt dafür, dass Anfragen dem Support-Mitarbeiter erneut angezeigt werden, sobald ein Bearbeitungsschritt abgeschlossen ist. Meldet sich z.B. ein Kunde auf den Lösungshin-



Kundencenter Anfragen

Produktentwicklung dazu genutzt, Optimierungsmöglichkeiten festzustellen und Fehlerursachen auszuschließen. Stefan Wahl: „Von Beginn an eine Kundenservice Lösung einzusetzen, war für uns

Entfernung von wenigen Zentimetern (short range) bis auf einige Meter (long range) ausgelesen, geändert und neu beschrieben werden können. Die gespeicherten Informationen können schnell und

sen und über die Standardschnittstelle an die weiteren Bibliothekssysteme (Software, Datenbank) übertragen werden. Verbuchungsvorgänge bei der Ausleihe und Rückgabe können durch die RFID-Techno-

Projekt-Steckbrief

Projektart:	Einführung einer Software-Lösung im Bereich Kundenservice
Branche:	Hersteller von Technologien für den Bibliotheksbereich
Herausforderung:	Ein anpassungsfähiges System zu finden, das mit dem Unternehmen wachsen kann. Eine Gesamtlösung zu schaffen, mit der alle Bereiche des Kundensupports abgedeckt werden können
Einführungszeitraum:	Konzept und Implementierung im Frühjahr 2006
Stand heute:	Läuft produktiv
Produkte:	SUSY Business Solutions für den Kundenservice mit angebundenem Kundencenter und SUSY Desktop-Sharing
Dienstleister:	SUSYCOM GmbH & Co. KG
Ergebnis:	Reibungsloser, software-unterstützter Kundenservice mit integrierter Fernwartung und einem Online-Kunden-Portal, das sich wachsender Beliebtheit erfreut

SUSYCOM:

SUSYCOM bietet kleinen und mittleren Unternehmen Software-Lösungen für IT-Service-Management und Kundenservice. SUSYCOM liefert außerdem Inventarisierungs-Software und Desktop-Sharing-Lösungen sowie die dazugehörigen Dienstleistungen. Diese umfassen die Anpassung der Produkte an das Unternehmen und dessen Prozesse sowie die gesamte Betreuung des Projektes durch SUSYCOM.



Geschäftsführer Stefan Wahl mit EasyTerminal P30

die richtige Entscheidung. Das erspart uns eine spätere, weit aufwändigere Umstellung und ermöglicht uns schon jetzt schnelles und effizientes Arbeiten. Mit den SUSY Business Solutions fühlen wir uns gut gewappnet für die Zukunft.“

Wie funktioniert die RFID-Technologie?

RFID (Radio Frequency Identification) ist ein automatisches Identifikations- und Datenerfassungssystem, das Daten mit Hilfe von Funkwellen übermittelt. Diese elektromagnetischen Wellen übertragen Informationen zwischen Transpondern (bestehend aus Mikrochip und Antenne) und Schreib- und Lesegeräten (bestehend aus Antenne und Decoder). Die Übertragung erfolgt ohne Kabel oder Berührung. Der Transponder kann auf Waren oder Verpackungen angebracht oder in ein Objekt integriert werden. Auf dem Chip können Daten gespeichert werden, die mit Hilfe von RFID-Readern (Lesegeräten) auf eine

von vielen Transpondern gleichzeitig abgerufen werden. Mit Hilfe der RFID-Technologie können Personen, Tiere, Güter und Waren ohne direkten Kontakt und ohne Sichtverbindung identifiziert und verfolgt werden. Im Vergleich zu den traditionellen Lösungen zur Autoidentifikation zeichnet sich RFID durch kontaktlose Datenübertragung, hohe Sicherheit, hohe Verfügbarkeit und Fälschungssicherheit aus. In den verschiedenen Anwendungsbereichen in Produktion, Materialwirtschaft, Logistik, Distribution und Handel ermöglicht RFID erhebliche Effizienzsteigerungen und Prozessverbesserungen.

Wie wirkt sich der Einsatz von RFID in Bibliotheken aus?

Durch den Einsatz von RFID in Bibliotheken lässt sich der Arbeitseinsatz der Mitarbeiter deutlich verringern. Der Transponder wird mit Hilfe eines Etiketts auf das Medium aufgebracht. Die gespeicherten Informationen können per Funk ausgele-

logie deutlich beschleunigt werden. Denn Medien können im Stapel verbucht werden. Darüber hinaus ermöglicht RFID die Einführung umfangreicher Selbstbedienungsfunktionen für die Bibliotheksnutzer. Das erspart den Mitarbeitern viel Arbeit und den Kunden lange Wartezeiten.

Angaben zu den Firmen:

EasyCheck GmbH & Co. KG
 Steinbeisstraße 12
 73037 Göppingen
 E-Mail: mail@easycheck.org
 Internet: www.easycheck.org

SUSYCOM GmbH & Co. KG
 Am Bahnhofplatz 3
 67459 Böhl-Iggelheim
 E-Mail: info@susycom.de
 Internet: www.susycom.de