



QuestionPoint

Gemeinsame Auskunftsdienste mit integrierten Online-Verwaltungstools für Ihre Benutzer



OCLC™

The world's libraries.
Connected.

Der QuestionPoint-Auskunftsverwaltungsdienst stellt Bibliotheken die erforderlichen Tools für unterschiedliche Arten der Interaktion mit ihren Benutzern zur Verfügung, sowohl per E-Mail als auch über Chat. Teilnehmende Bibliotheken können sich außerdem dafür entscheiden, am globalen Auskunftsnetwork teilzunehmen, um ihren Kunden die Expertise von Spezialisten aus aller Welt in diversen Sprachen anzubieten.

Auskunftsverwaltungsdienst

Front-End-Systeme für die Kommunikation mit Benutzern in einer virtuellen Umgebung (Chat, E-Mail, Webformulare, Page-Pushing, Co-Browsing). Downloads von Kundenseite oder zusätzliche Anwendungen sind nicht erforderlich.

Online-Verwaltung des Auskunftsmanagements (einschließlich vor Ort oder per Telefon gestellter Anfragen), die Ihnen die Abwicklung von Folgeaufgaben, die Zuordnung von Anfragen und Weiterleitungen über eine einzige integrierte, webbasierte Oberfläche ermöglicht.

Tools für die Abwicklung von Verwaltungsaufgaben, sowie für die Erstellung von Statistiken und kundenspezifischen Umfragen.

Aufbau einer lokalen Wissensdatenbank, die auf Ihre Bibliothek und die Bedürfnisse Ihrer Benutzer zugeschnitten ist sowie Zugriff auf die globale Wissensdatenbank, die Beiträge aller QuestionPoint-Mitgliedsbibliotheken enthält.

Tools, die eine Zusammenarbeit von Bibliothekaren zur Verbesserung von Reichweite und Qualität des Auskunftsservices ermöglichen und den Aufbau von Auskunftsnetworken unterstützen.

Ein globales Netzwerk von Informationsspezialisten verbessert Ihren Auskunftsservice

Eine weltweite Gemeinschaft von Bibliotheken, Museen, Archiven, historischen Gesellschaften und anderen Institutionen bildet ein globales Auskunftsnetwork, das den Abonnenten von QuestionPoint zur Verfügung steht. Die an diesem Netzwerk teilnehmenden Bibliothekare tauschen ihre Fachkenntnisse zu einer Vielzahl Themen in 26 Sprachen aus.

Information bedeutet Stärke - die Wissensdatenbank von QuestionPoint

Die Wissensdatenbank von QuestionPoint wird von den Mitgliedsbibliotheken aufgebaut, indem sie die eingegangenen Fragen und gelieferten Antworten einstellen. Jede teilnehmende Bibliothek kann eine lokale Wissensdatenbank unterhalten, die durch die abonnierende Bibliothek oder Bibliotheksgruppe gepflegt wird. Diese lokale Wissensdatenbank wird im Laufe der Zeit zu einer wichtigen Referenzquelle, die auf Ihre Bibliothek und die Bedürfnisse Ihrer Benutzer zugeschnitten ist und so eine Zeitersparnis für die Bibliotheksmitarbeiter darstellt. Spezielle lokale Informationen oder Fragen, die spezifisch für Ihre Benutzer sind, bilden nach und nach ein wertvolles lokales Archiv. Bibliotheken können auch die globale Wissensdatenbank nutzen und ihren Beitrag leisten. Die globale Wissensdatenbank wird von allen QuestionPoint-Mitgliedern gemeinsam aufgebaut und liefert einen maßgeblichen Beitrag zur Weiterverteilung von Fragen auf die Kompetenzzentren weltweit. Außerdem haben Bibliotheken die Möglichkeit, ihren Benutzern sowohl die globale als auch die lokale Wissensdatenbank zur Verfügung zu stellen – ganz einfach über die Website der Bibliothek.



Entscheidet sich eine Bibliothek, am globalen Auskunftsnetwork teilzunehmen, ist der Nutzen sehr groß. Die Bibliothek hat jetzt nicht nur ein zusätzliches Hilfsmittel für die Rechercheanfragen ihrer Benutzer, sondern mithilfe des internationalen Netzwerks auch die Möglichkeit, Ressourcen und Erfahrungen zu teilen und auszutauschen, und das sogar in mehreren Sprachen, da QuestionPoint gegenwärtig Benutzeroberflächen in 26 Sprachen anbietet. Die Bibliothek kann so auf Sach- und Sprachkenntnisse zugreifen, die bisher nicht zur Verfügung standen.



Paul S. Ulrich,
Auskunftsbibliothekar, Zentral- und
Landesbibliothek Berlin



Kooperatives Auskunftsnetzwerk

Die Mitgliedschaft im Auskunftsnetzwerk ermöglicht die Ausdehnung der Auskunftszeiten ohne in zusätzliches Personal investieren zu müssen – und dass bei einem nur geringen wöchentlichen Zeitaufwand für Ihre Mitarbeiter.

Dank flexibler Mitgliedschafts-Optionen können Bibliotheken verschiedenen Auskunftsgemeinschaften gleichzeitig angehören (z. B. auf der Ebene eines Bibliothekssystems, eines lokalen Verbunds, einer landesweiten Initiative oder einer themenspezifischen Gruppe).

Teilnehmende Bibliotheken können Fragen an spezialisierte Bibliothekare für bestimmte Themenbereiche wie Kunst, Wirtschaft oder Wissenschaft weiterleiten. Das globale Netzwerk bietet eine zweite Auskunftsoption.

Gründe für die Teilnahme an QuestionPoint

QuestionPoint kombiniert eine Infrastruktur bestehend aus Software- und Kommunikations-Tools mit einem globalen Netzwerk kooperierender Bibliotheken. Daraus resultieren folgende wichtige Vorteile für Ihre Bibliothek:

Sie verbessern die Wahrnehmung Ihrer Bibliothek. Über die Website Ihrer Bibliothek erreichen Sie Benutzer dort, wo diese sie benötigen: an jedem beliebigen Ort der Erde.

Für an WorldCat teilnehmende Bibliotheken kann QuestionPoint in Ergebnisse von WorldCat.org eingebunden werden. Der Nutzer wird dadurch bei einer Recherche mit Google oder Yahoo! direkt zum eigenen Frageformular geführt.

Sie zeigen im Internet Präsenz – mit schnellen und kompetenten Antworten und ohne die Notwendigkeit von Downloads oder spezieller Software.

Leiten Sie Fragen an ein Netzwerk von Experten mit Zugriff auf umfangreiche Ressourcen weiter, die überall auf der Welt und in vielen Sprachen zur Verfügung stehen.

Arbeiten Sie mit QuestionPoint entweder allein mit eigener Wissensdatenbank oder teilen Sie sich eine Wissensdatenbank als Mitglied eines Konsortiums.

Gewinnen Sie einen besseren Überblick über Ihren Auskunftsdienst. Mit den QuestionPoint-Tools erhalten Sie einen besseren Einblick in die Bedürfnisse der Benutzer und die Anforderungen an Ihr Personal.

QuestionPoint ist kostengünstig und einfach in der Implementierung. Zudem erleichtern personalisierte Implementierungsdienste Ihrer Bibliothek die Einführung.

Dank der einfach bedienbaren Kundenoberfläche von QuestionPoint räumen Sie Servicebarrieren aus dem Weg. Das QuestionPoint-Interface unterstützt Screen-Reader und andere Eingabehilfen.



„ Ein wesentlicher Vorteil von QuestionPoint liegt in der Möglichkeit der gemeinschaftlichen Nutzung aus aller Welt.“

– Bibliothèque Publique d'Information (BPI), Paris, Frankreich

Merkmale der Auskunftsverwaltung

Webbasierter Chat, Co-Browsing und kooperative Auskunfts-Tools erfordern keine spezielle Software oder Browser-Plug-ins.

Jede Bibliothek kann eigene angepasste Nachrichten erstellen, die angezeigt werden, wenn ein Kunde in die Warteschlange gestellt wird.

Mit der Chat-Funktion können Benutzer über die einfach bedienbare Kundenoberfläche mit Screen-Readern und anderen Eingabehilfen auf QuestionPoint zugreifen.

Mit den Reporting-Tools von QuestionPoint können Bibliotheken Auskunftsanfragen verwalten und somit Trends und die Zufriedenheit der Bibliotheksbenutzer ermitteln.

Die Wissensdatenbank wird durch die Mitglieder sorgfältig überprüft und gepflegt.

Durch Themenverweise über das globale Auskunftsnetzwerk wird der Zugriff auf Bibliotheken auf der ganzen Welt ermöglicht.

Die QuestionPoint-Oberfläche für Bibliothekare und Bibliotheksbenutzer kann in 26 Sprachen konfiguriert werden.

Einbindung von QuestionPoint in Ihre OPAC-Suchergebnisse.

Die Teilnahme an mehreren Auskunftsnetzwerken gleichzeitig ist möglich. Eine Bibliothek kann themenspezifischen, lokalen oder landesweiten Gruppen sowie dem globalen Auskunftsnetzwerk angehören.

Gestalten Sie Ihre Formulare für E-Mail- und Chat-Auskunft im bibliothekseigenen Design. Zusätzliche Softwareinstallationen sind nicht notwendig.

Umfangreicher Support durch QuestionPoint Mailinglisten und regelmäßige Anwendertreffen.

Benutzer erhalten ein eigenes Konto, wo sämtliche Fragen einsehbar sind. Somit ist nicht nur der Verlauf der Beantwortung der Fragen nachverfolgbar, sondern auch Ergänzungen sind jederzeit möglich.

Einsatz unterschiedlicher Module, wie z.B. Verwaltungsmodule, Frage-Module, Chat-Module und Wissensdatenbanken.

Bessere Web-Präsenz dank WorldCat

Mit über 130 Millionen Datensätzen und 1,3 Milliarden Bestandsnachweisen ist WorldCat die weltweit umfassendste bibliografische Datenbank. Über WorldCat erhalten Bibliothekare, Studenten, Forscher und andere Bibliotheksnutzer Zugang zu aufgezeichnetem Wissen aus mehr als 4.000 Jahren. WorldCat bildet die Grundlage für zahlreiche OCLC-Dienste, mit der Ihre Bibliothek Informationen kostensparend verarbeiten, verwalten, verbreiten und bewahren kann.

Weitere Informationen zu WorldCat finden Sie unter:
www.oclc.org/worldcat/



Weitere Informationen zu QuestionPoint finden Sie auf unserer Website www.oclc.org. Für Fragen stehen wir Ihnen gerne unter deutschland@oclc.org zur Verfügung.



OCLC unterstützt Bibliotheken in mehr als 100 Ländern.

Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie mehr über OCLC in Ihrer Nähe erfahren wollen.

Asia Pacific

T +1-614-764-6341
F +1-614-764-4331
E AsiaPacific@oclc.org

Australia

T +61-3-9362 8500
F +61-3-9362 8501
E australia@oclc.org

Canada

T +1-450-658-6583
888-658-6583
F +1-450-658-6231
E canada@oclc.org

China

T +86-10-8260-7931
F +86-10-8260-7539
E china@oclc.org

France

T +33-(0)1-55 02 14 80
F +33-(0)1-47 93 50 13
E france@oclc.org

Germany

T +49-(0)89-613 08 300
F +49-(0)89-613 08 399
E deutschland@oclc.org

Latin America & the Caribbean

T +1-614-764-6301
F +1-614-764-1026
E america_latina@oclc.org

Mexico

T +52-55-5687-3307
F +52-55-5523-9212
E mexico@oclc.org

Netherlands

T +31-(0)71-524 65 00
F +31-(0)71-522 31 19
E nederland@oclc.org

Switzerland

T +41-(0)61-378 80 70
F +41-(0)61-378 80 79
E schweiz@oclc.org

United Kingdom & Ireland

T +44-(0)121-456 46 56
F +44-(0)121-456 46 80
E uk@oclc.org

United States

T +1-614-764-6000
800-848-5878
(US + Canada only)
F +1-614-764-6096
E usa@oclc.org

www.oclc.org