

Wissenstransfer und Wissensressourcen

Support und Helpdesk in den Digital Humanities

Timm Lehmberg

SPONSORED BY THE



Federal Ministry
of Education
and Research

- Anforderungen und Nutzen
- Organisation und Workflows
- Helpdesk Integration
 - Anwender
 - Zentren, Dienste und Tools
 - Wissensressourcen
- Erfahrung und Ausblick

- Anwenderseite:
 - Einstieg in Infrastruktur erleichtern (Ressourcen, Tools, Expertise)
 - Schnell den persönlichen Kontakt zu Experten herstellen (intern/extern)
 - CLARIN-D Dissemination



- CLARIN-D:
 - Gewährleistet den erfolgreichen Einsatz von Ressourcen und Werkzeugen
 - Feedback zu Art und Umfang der Nutzung (incl. Probleme und Bugs)
 - Anwenderbedürfnisse
 - Bearbeitungszeiten optimieren (< 48h)



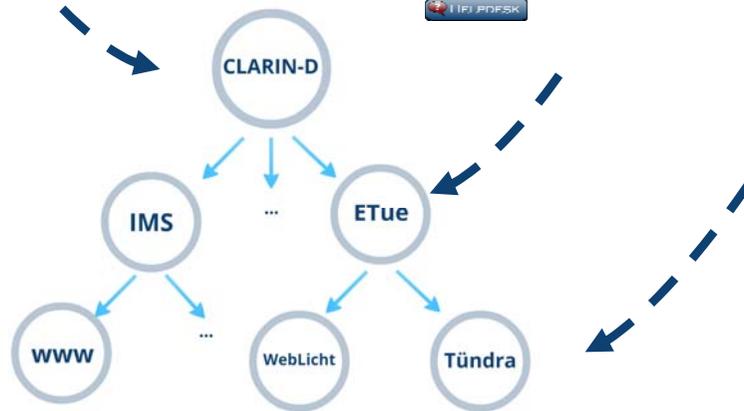
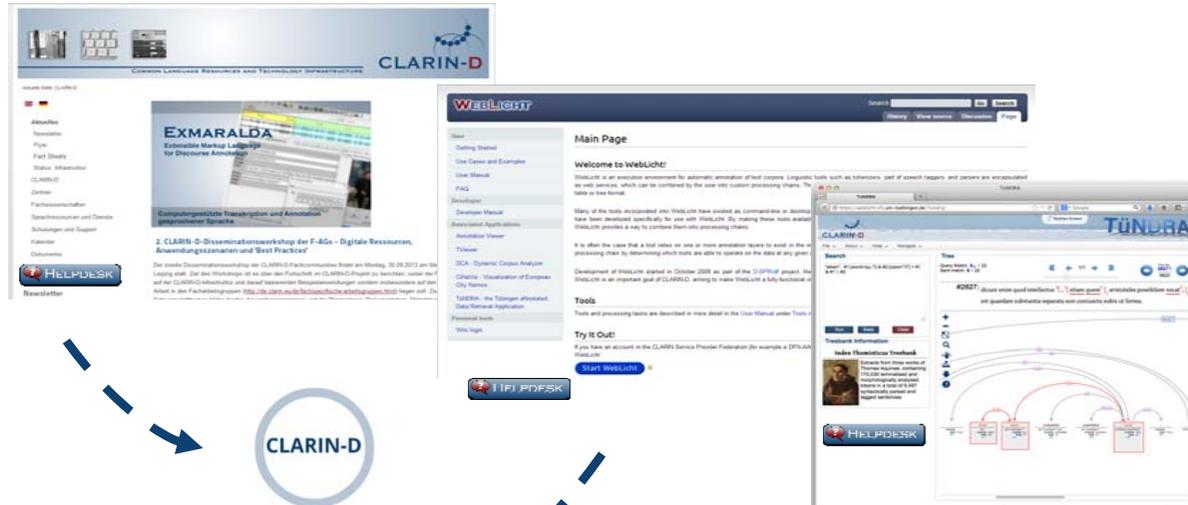
Helpdesk zentral?



Helpdesk zentral?



Helpdesk zentral?



- Delegation von Tickets

* Typ: support_request

* aus Queue: -

* An Kunden: -

Cc: BAS
BBAW
ETue

Bcc: Baubanken
SOA
Wortnetze

Besitzer: HZSK

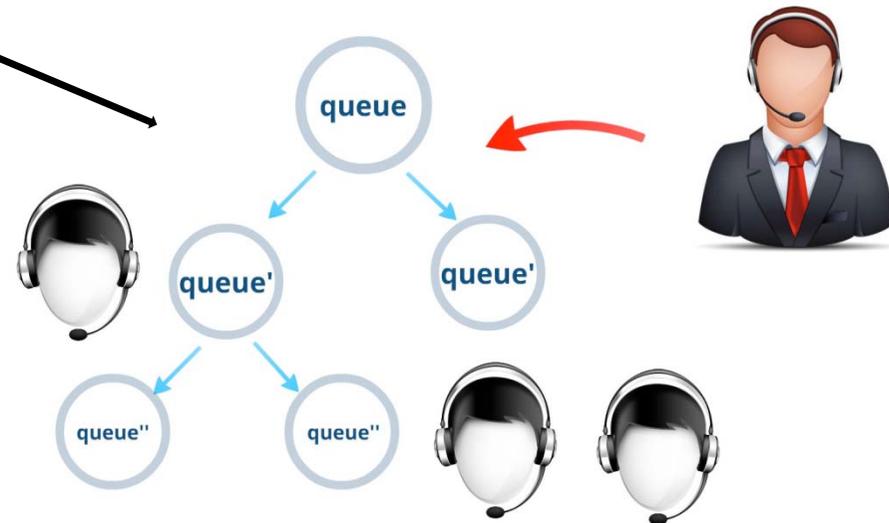
/verantwortlicher: methods

* Betreff: best_practice
data_format
resources

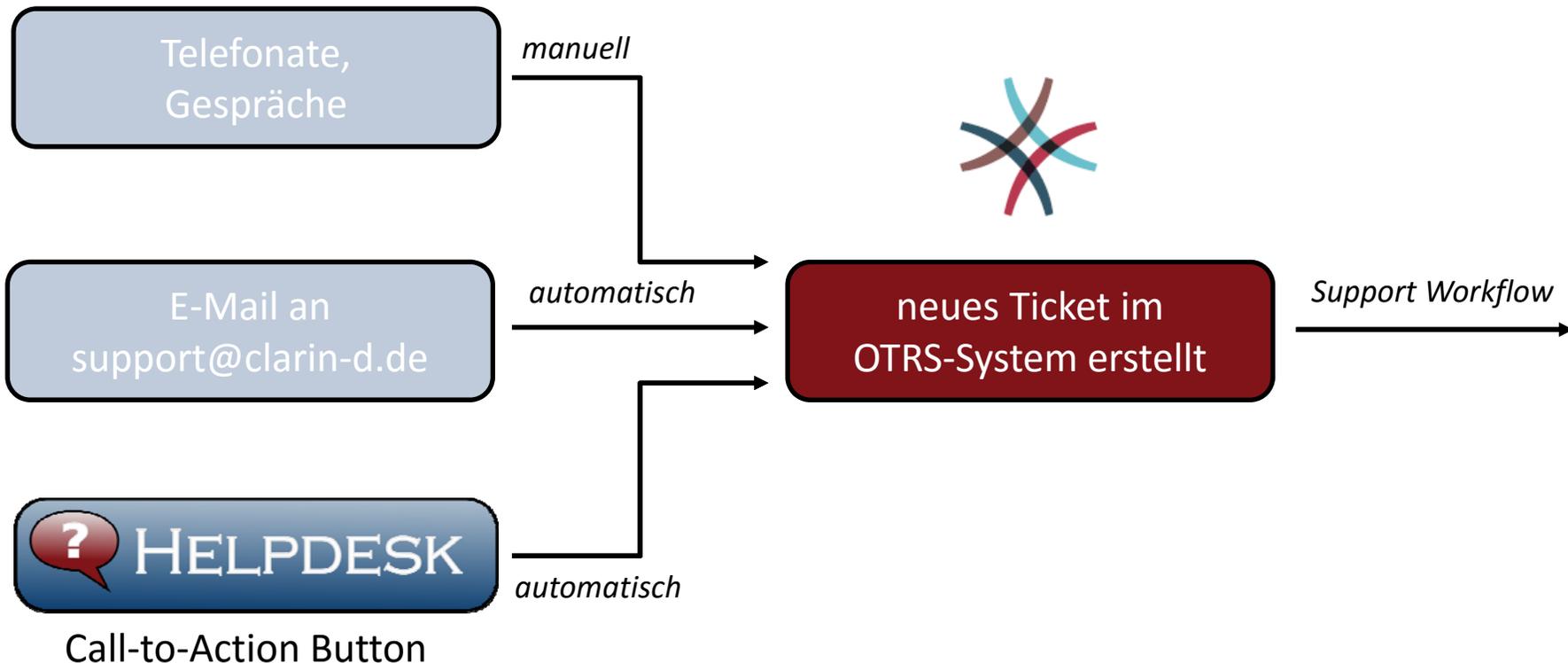
Optionen: tools

* Text: Coma
EXAKT
PE

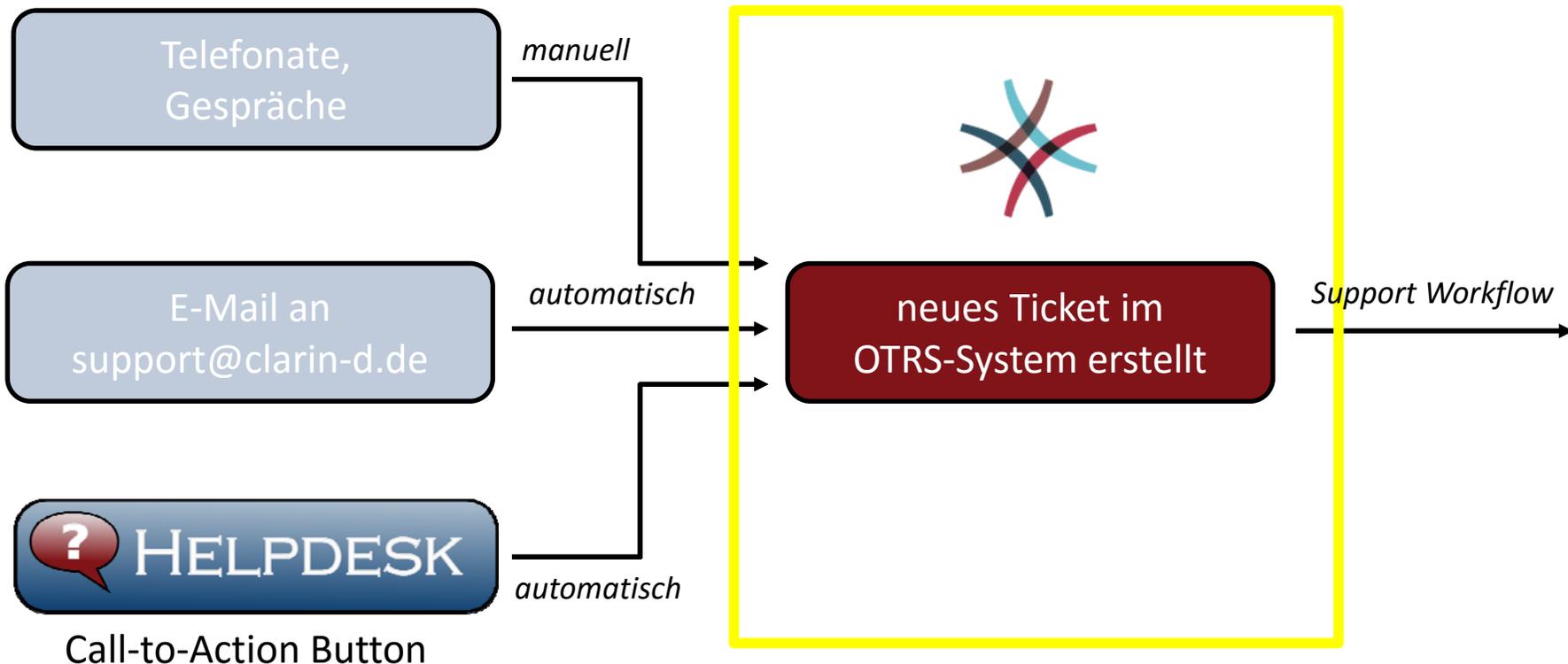
]] FAQ]]



- Initiation eines Support Workflows

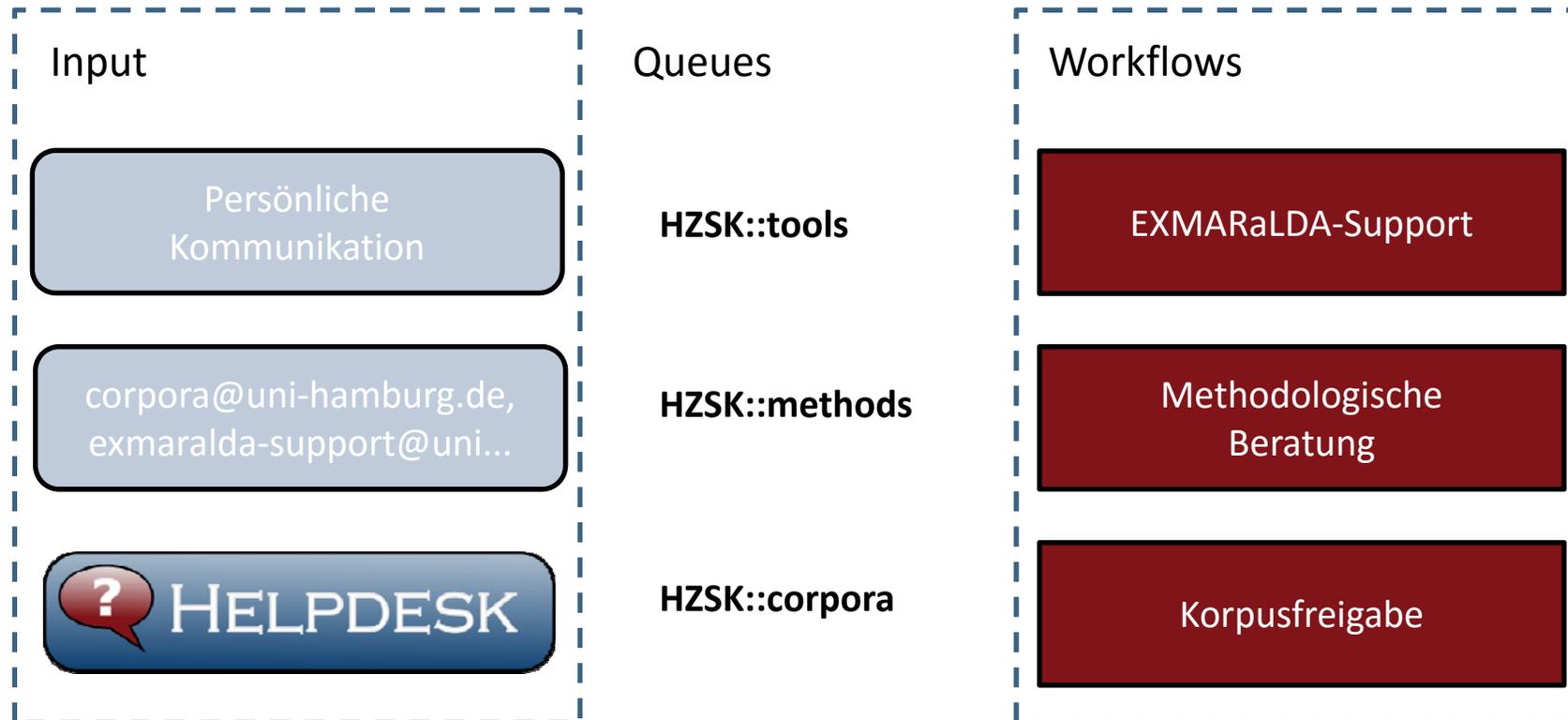


- Initiation eines Support Workflows





Organisation und Workflows



Organisation und Workflows



Angemeldet als **Timm Lehberg**

[UBERSICHT](#) | [KUNDEN](#) | [TICKETS](#) | [FAQ](#) | [STATISTIKEN](#) | [ADMIN](#)

Übersicht

Erinnerungs-Tickets

Meine gesperrten Tickets (0) | Meine beobachteten Tickets (0) | Meine Verantwortlichkeiten (0) | Tickets in meinen Queues (0) | **Alle Tickets (0)**

keine

Eskalierte Tickets

Meine gesperrten Tickets (2) | Meine beobachteten Tickets (0) | Meine Verantwortlichkeiten (1) | Tickets in meinen Queues (7) | **Alle Tickets (7)**

☐	☆	2014111110000011	[EXMARaLDA] Passwort zurücksetzen	-82 h 46 m
☐		2014110710000029	UHH CA Zertifikatinformation	-128 h 20 m
☐	☆	2014110510000023	Fwd: Probleme mit Exmaralda	-146 h 27 m
☐		2014110410000025	Ausgabe von Transkripten im (beispielsweise) rtf Format, in ander[...]	-222 h 48 m
☐		2014031010000011	UHH CA Zertifikatinformation	-242 h 32 m
☐		2014100110000069	SKOBI/ENDFAS Korpora Nutzungserlaubnis	-1065 h 47 m
☐		2014091610000025	Anfrage wegen Zugang zu Korpora des SFB 538 Mehrsprachigkeit	-1426 h 47 m

Neue Tickets

Meine gesperrten Tickets (1) | Meine beobachteten Tickets (0) | Meine Verantwortlichkeiten (1) | Tickets in meinen Queues (4) | **Alle Tickets (12)**

☐	☆	2014111610000066	Anfrage ZISA-Korpus	7 h 37 m
☐	☆	2014111610000057	[VLO] feedback form	9 h 3 m
☐	☆	2014111610000048	[VLO] feedback form	9 h 6 m
☐	☆	2014111610000039	[VLO] feedback form	9 h 17 m
☐	☆	2014111610000021	[VLO] feedback form	9 h 24 m
☐	☆	2014111510000022	[VLO] feedback form	1 d 9 h
☐	☆	2014111510000013	[VLO] feedback form	1 d 9 h
☐	☆	2014111310000035	[WebLicht] Einrichtung eines CLARIN-EU-Kontos für WebLicht	3 d 7 h
☐	☆	2014111110000011	[EXMARaLDA] Passwort zurücksetzen	5 d 8 h
☐		2014110410000025	Ausgabe von Transkripten im (beispielsweise) rtf Format, in ander[...]	12 d 7 h

Offene Tickets / Beantwortung erforderlich

Meine gesperrten Tickets (1) | Meine beobachteten Tickets (0) | Meine Verantwortlichkeiten (0) | Tickets in meinen Queues (12) | **Alle Tickets (12)**

☐		2014091610000025	Anfrage wegen Zugang zu Korpora des SFB 538 Mehrsprachigkeit	61 d 8 h
---	--	------------------	--	----------

► **Einstellungen**

7 Tage-Statistik

Tag	Anzahl Tickets
Mo	1
Di	1
Mi	1
Do	5
Fr	2
Sa	2
So	8

Anstehende Ereignisse

- 2014111310000053 Freigabe Hamburg Corpus of Argentinean Spanish (Eskalation in 20 h 25 m)
- 2014111210000028 Fwd: EXMARaLDA - Homepage - fehlerhaft (Eskalation in 1 d 12 h)
- 2014111210000019 Access to HABLA (Eskalation in 1 d 20 h)
- 2014111610000066 Anfrage ZISA-Korpus (Eskalation in 1 d 20 h)
- 2014103010000031 [postmaster] Video-Annotationstool (Eskalation in 2 d 16 h)

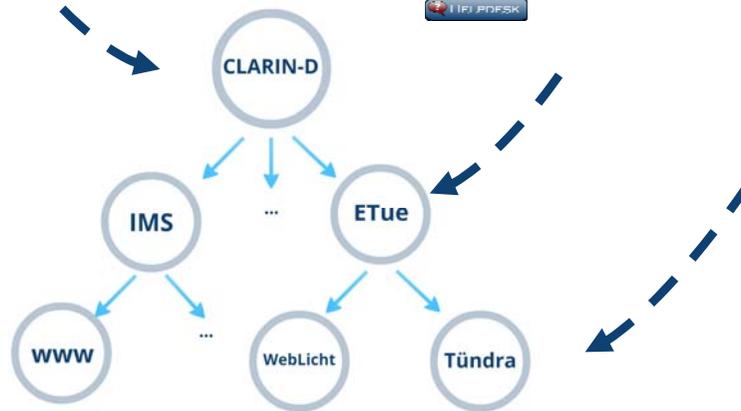
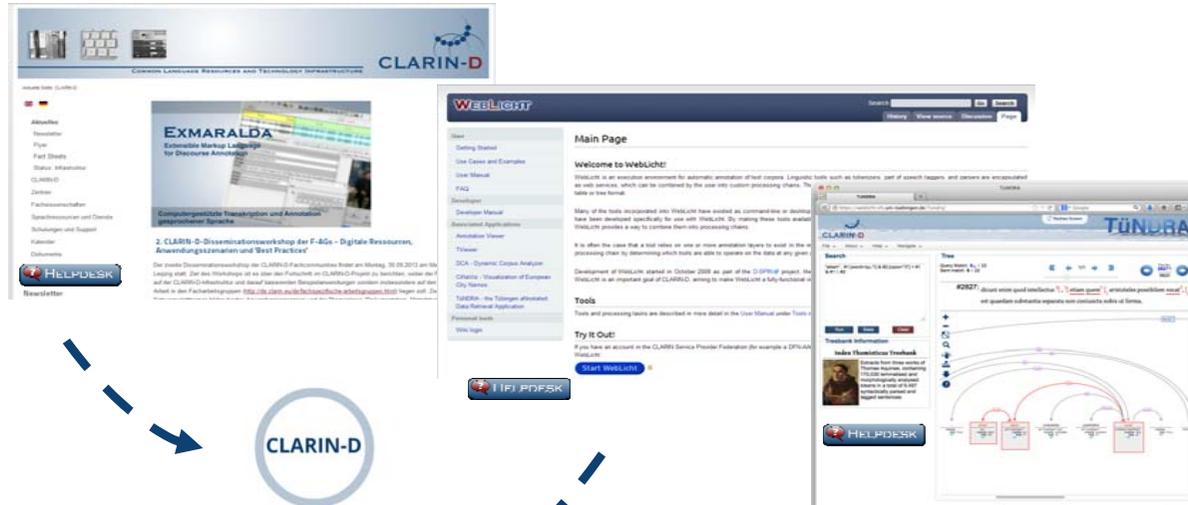
Zuletzt geänderte FAQ-Artikel

- Representation of time in EXACT
- EXAKT und Coma 16.11.2014 17:30

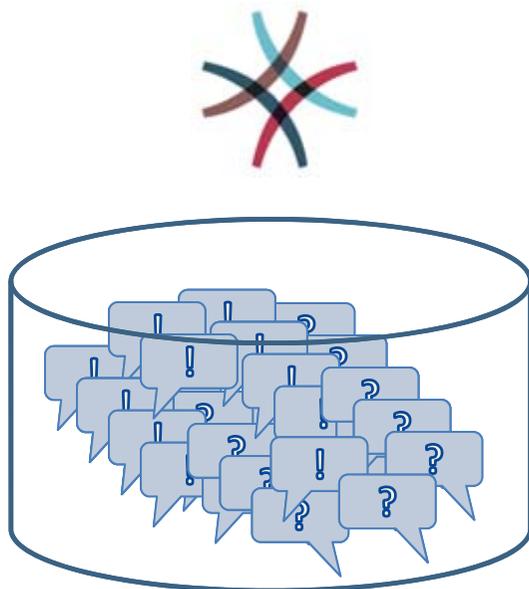
Helpdesk Integration



Helpdesk Integration



Helpdesk Integration



HTTP/SOAP



* Vor- und Zuname:

* E-Mail:

* Betreff:

* Ihre Nachricht:

Ich bin kein Roboter.

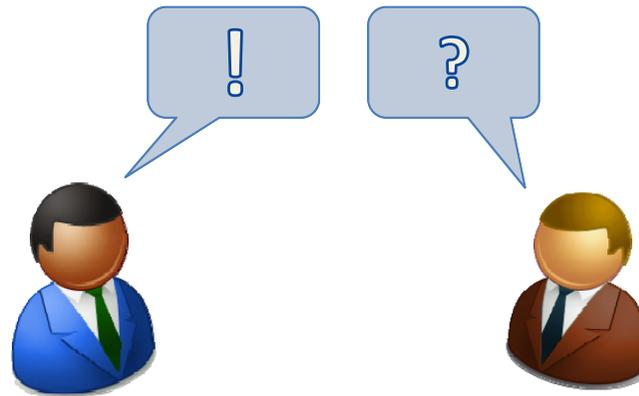


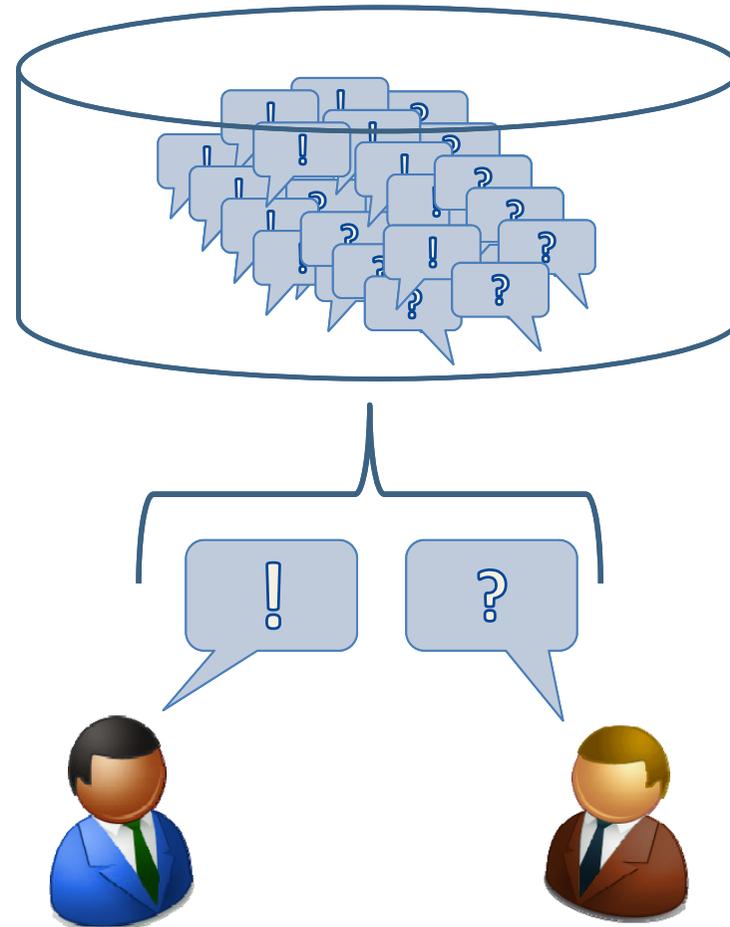
reCAPTCHA

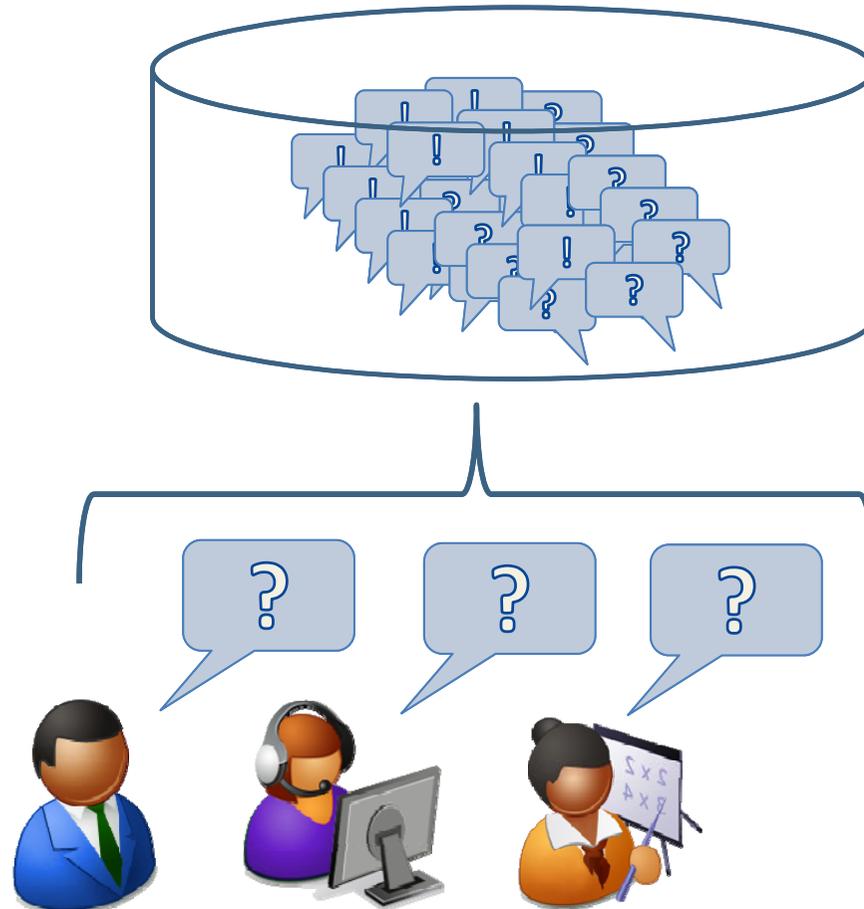
[Datenschutzerklärung](#) - [Nutzungsbedingungen](#)

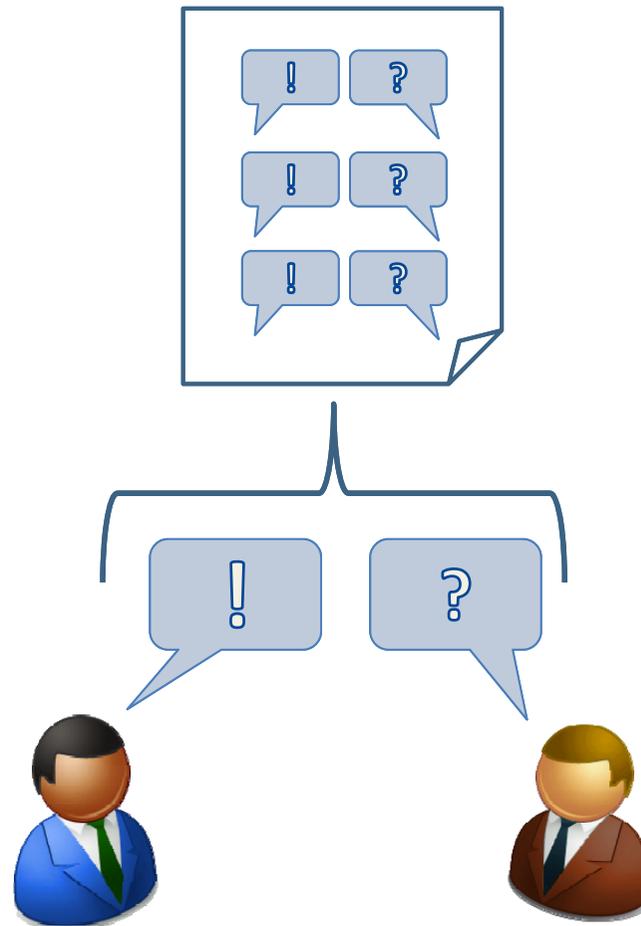
Senden

Abbrechen

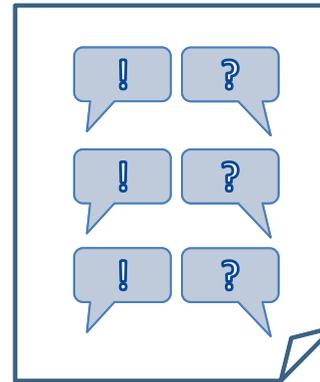




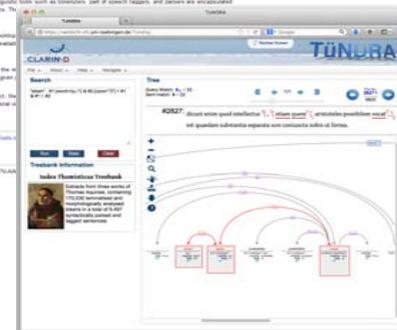




Integration – FaQ-Listen



HTTP/SOAP



- Noch mehr Traffic,
noch bessere Optimierung
- Verstetigung
 - lokal (UHH, gwin?)
 - supranatinal (CLARIN ERIC?)

Fragen?

- ???

- Ca. 5 Tickets/Tag
- Erfahrungen
 - Bearbeitungszeit optimiert (10-20 Min Tag)
 - Individueller Kontakt > Automatisierung
 - noch immer Hemmschwelle bei Nutzung

Fragen?



<http://de.clarin.eu/de/hilfe>