

Naszáros Edit

Ügyfélkapcsolat-menedzsment könyvtári környezetben

Az ügyfélkapcsolat-menedzsment egyik „alapelve, hogy az ügyfelek kivétel nélkül különböznek egymástól. Különböző szolgáltatásokat vesznek igénybe, azokat különböző célra használják”^{*} – a könyvtár igényeihez szabható információs rendszereknél ezt úgy fordíthatjuk le rugalmasan, hogy ahány könyvtár, annyi adatszerkezeti, megjelenítési, keresési megoldás ugyanabban az integrált könyvtári rendszerben.

A vállalatoknak a hatékony működéshez szükségük van az ügyfelek elégedettségének vizsgálatára, fokozására, amihez segítséget nyújtanak a CRM (*Customer relationship management = ügyfélkapcsolat-menedzsment*) rendszerek, amelyek egyike a PIVOTAL CRM szoftver. A PIVOTAL megoldásait a világ 35 országában több mint 1500 vállalat alkalmazza, olyanok, mint az Ericsson, a HarperCollins Publishers, a Deutsche Bank, a Deloitte & Touche.

A PIVOTAL lehetővé teszi az ügyfelek által kezdeményezett kapcsolatfelvételek kezelését, és rögzítésüket az interneten keresztül. A rendszerben így a vállalat rendelkezésére állnak az ügyfelek bejelentett problémái, kérdései, elvárásai, valamint az azokra adott válaszok. Mivel minden vállalat számára az ügyfelek a legfontosabbak, a PIVOTAL segítségével a vállalat hatékonyabban tudja őket kiszolgálni, és áttekinthetőbben tudja kezelni ügyfélkapcsolatait. A problémák, kérések elemzésével kiszűrhetők és orvosolhatók az ügyfélkapcsolat gyenge pontjai.

Az említett vállalatoknál senki sem csodálkozik egy ilyen eszköz használatán, könyvtári környezetben azonban hasonlóra csak elvétve találunk példát. A könyvtárakban gyakorta hallani, hogy a szoftvert forgalmazó cég nem siet a segítségükre, ha gondjuk van a rendszer használatával. A profitorientált piacon általában jellemző, hogy a cél a termék eladása, az ügyfelekre való odafigyelés másodlagos. A sikeres cégek, ahogy a szakirodalomban olvashatjuk, figyelembe veszik az ügyfelek egyedi igényeit, megpróbálnak személyre szabott árut és/vagy szolgáltatást nyújtani, valamint hosszú távú, stabil ügyfélkapcsolatot kiépíteni. Ezért vezette be a PIVOTAL szoftver használatát az Ex Libris cég, amelynek mindig fontos volt felhasználó-

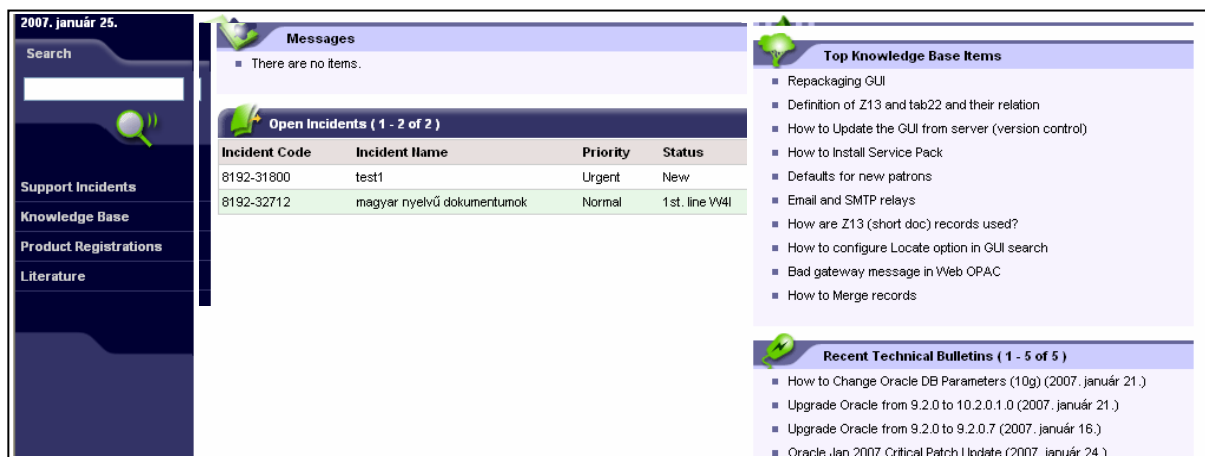
lónak véleménye, és igényeik figyelembe vétele a fejlesztéseknél. 2006 utolsó negyedétől az EX-LH Kft. a következő rendszereihez fűződő ügyfélkapcsolataiban használja a szoftvert: ALEPH, Metalib, SFX, DigiTool, ARC. Az ügyfelek jobb kiszolgálása mellett az sem elhanyagolható szempont, hogy így a termékeket forgalmazó vállalat (Ex Libris) részletesebb információkhoz jut az ügyfelek problémáiról, elégedettségéről, mely információkat aztán hasznosítani tudja a rendszerek fejlesztéséhez.

A PIVOTAL CRM rendszerben az egész világra kiterjedő ügyfélkör kérdéseit, kéréseit, problémáit egységes rendszerben menedzselik a szintén az egész világot behálózó támogató/ellátó (support) központokon keresztül.

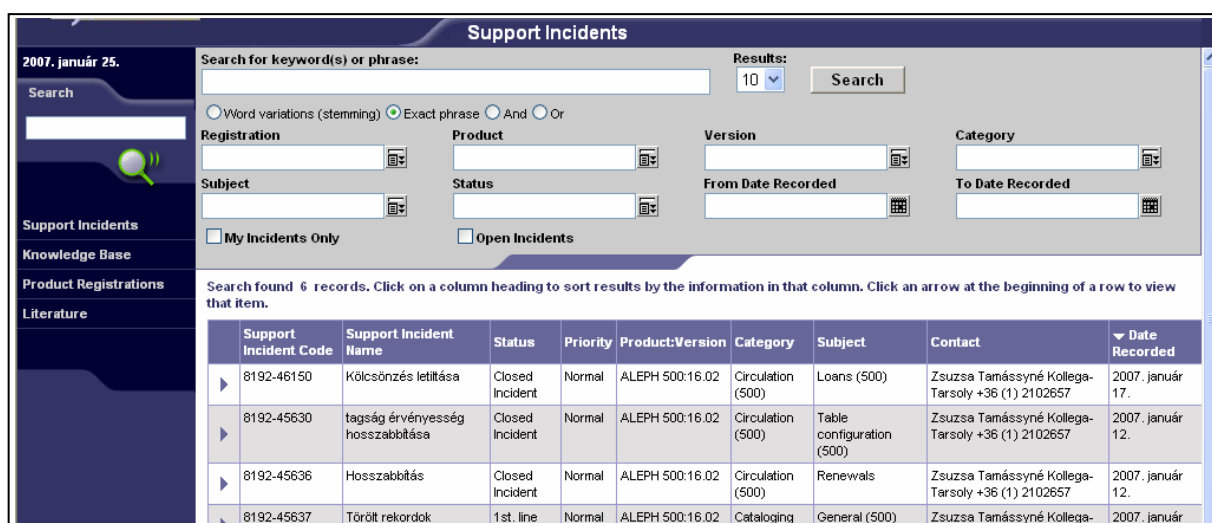
A rendszerben egy tudásbázis áll a felhasználók rendelkezésére. Ha belépnek a rendszerbe, a tíz legfontosabb tudásbázis-dokumentum, valamint az utóbbi 120 napban közölt technikai dokumentumok jelennek meg képernyőjük jobb oldalán, amelyek az általuk használt rendszerekkel kapcsolatos felhasználói kérdéseket, valamint az azokra adott válaszokat tartalmazzák. Ezek segítségével mások kérdéseiből is okosodhat a kutakodó felhasználó (igaz, a nemzetköziségre való tekintettel a dokumentumok angol nyelvűek). A felhasználók tájékoztatására szolgálnak továbbá a folyamatosan bővülő, a rendszerek fejlesztésével, a támogató feladatok ellátásával, valamint a továbbképzéssel foglalkozó, szakemberek által készített oktatási anyagok, technikai segédletek.

A felhasználó azonosítás után lép be a rendszerbe (megkülönböztethető csak „nézelődő” és „író” fel-

^{*} (<http://www.microsoft.com/hun/Dynamics/crm.mspix>)



1. ábra Bejelentkezés után



2. ábra A felhasználó eseményei

használó), látja az általa elküldött, még folyamatban lévő kérdéseket, kéréseket, és azok státusát (1. ábra).

A felhasználót e-mailben is értesítik az elküldött és a rendszerbe beérkezett kéréséről, valamint a válaszokról. A problémával kapcsolatos további kérdés-felelet azonban nem a levelezőrendszerben, hanem a PIVOTAL-ban történik. A felhasználó megnézheti a korábbi eseményeket is, sőt nemcsak saját kéréseit (2. ábra), hanem azokat is, amelyeket intézménye más, jogosultsággal rendelkező dolgozója küldött.

Csatolt dokumentumot is fűzhet a problémajelzéshez mind a felhasználó, mind a támogató munkatárs, amely a probléma alaposabb megértésére, illetve a megoldás dokumentálására szolgál. A csatolt fájl JPEG képernyőkép, Word vagy egyéb

szöveges dokumentum lehet. A felhasználóktól a PIVOTAL-ba érkező kérdések, kérések nagy része az ALEPH rendszer rugalmasságát bizonyítja. Az ALEPH-ben a könyvtár igényeinek megfelelően alakíthatók ki a keresést vezérlő táblák, az adatbeviteli űrlapok, a megjelenítési formák. Ezekhez a rendszert alaposan ismerő rendszerkönyvtárosra van szükség. A legtöbb könyvtár azonban nem engedheti meg magának megfelelő szakember alkalmazását, ezért többnyire a támogató segítséget kéri, ha az adatszerkezetben, vagy a megjelenítésben valamilyen módosításra van szükség.

A rendszert jelenleg angolul használjuk (hazai felhasználóink részletes magyar nyelvű használati utasítást kapnak). A magyar partnerek mindazonáltal magyarul írják meg problémáikat, és magyarul is kapnak rájuk választ; a megindult szolgáltatásnál ez nem okozott gondot.

Új esemény beírásakor a felhasználó a következő kategóriákba sorolhatja be kérdését, kérését:

- konfigurációval kapcsolatos (Configuration and Setup);
- hibajelentés (Defect Report);
- fejlesztési kérés (Enhancement Request);
- egyéb ok (Other Causes).

A termék és a modul kiválasztása után a megoldás sürgősségét is lehet jelezni (normál, sürgős, nagyon sürgős, ráér), és a válaszra várónak meg kell határozni a probléma típusát:

- általános érdeklődés (General inquiry);
- hibajelentés (Defect report);
- fejlesztési kérés (Enhancement request);
- dokumentáció hiányzik (Document fault);
- oktatás kérés (Training request);
- panasz (Complaint);
- verzióváltás (Upgrade);
- implementálás (Implementation);
- hardver-/windows-probléma (H/W problem);
- tudásbáziscsere (KB changes).

A problémának rövid, azonosításra szolgáló címet kell adni, majd részletesen le kell írni. Felhasználóink már megszokták, hogy az egyértelmű ellenőrizhetőséghez bibliográfiai rekorddal kapcsolatos gondnál rendszerszámot kérünk, kölcsönzéssel kapcsolatosnál olvasói vonalkódot, és kölcsönzési, visszahozatali dátumot. Ha a leírás nem egyértelmű, elkezdődik a *kérdezz-felelek*, a működést meghatározó paramétertábla egy-egy részének elküldése, értelmezése stb.

Az integrált rendszerben bármilyen adatszerkezeti módosítás, bár a könyvtár kérésére történik, természetesen csak az ő előzetes jóváhagyása után végezhető el a szerverén. Ha meghatározza, hogy milyen változtatásokat kér a rekordokban, akkor a kitöltött és módosított fájlt a feltöltés előtt a felhasználó megkapja ellenőrzésre, és csak az elfogadás után történik meg a módosítás.

Ha a felhasználó oktatást kér, akkor az időpont és a részletek egyeztetése szintén e rendszerben történik. Ha a kliens valamilyen, a PIVOTAL dokumentumai között nem található oktatási anyagot kér, azt szintén a rendszerben küldjük el, amely így később is visszakereshető.

Az EX-LH Kft. az Ex Libris termékek ellátó/támogató irodája, amely nemcsak a magyar, hanem a román, ukrán és örmény felhasználókat is kiszolgálja (több mint 40 intézményt, amelyek

nem HUNMARC, hanem UNIMARC vagy USMARC feldolgozási szabványt követve dolgoznak). A szoftver- és terméktámogatás két szinten valósul meg. Az első szinten a támogató iroda látja el a felhasználói igényeknek megfelelő szakértői támogatást és problémamegoldást, ha pedig erre nem képes, vagy a beérkezett kérés, kérdés megválaszolása nem az ő feladata, akkor a következő szintre, az Ex Libris szakértői csoportjához kerül.

Ha a kérdést, kérést tovább kell küldeni, akkor munkatársaink lefordítják (hazai felhasználóknál magyarra) a beküldött leírást, majd ugyanezt teszik a visszaérkezett válasszal. A rendszerben az esemény státusa folyamatosan változik, amiről mind a felhasználó, mind a problémával foglalkozó támogató munkatárs automatikus e-mail üzenetet kap. Az esemény státusa például W4I (waiting for information), ha a támogató iroda válaszol, és visszaigazolást, vagy adott kérdésre választ vár, az a felhasználó válasza után automatikusan megváltozik. A felhasználó a státusok alapján saját képernyőjén is követni tudja kérdéseinek, kéréseinek állapotát. Ha meg van elégedve a válasszal és az elvégzett módosításokkal, az eseményt ő is lezárhatja.

A PIVOTAL-ban a támogató oldalon, vagyis az ügyfélkapcsolat menedzselésénél, minden támogató munkatársnak saját bejelentkezési neve van. Az Ex Libris valamelyik termékét használó intézmények is benne vannak a rendszerben, az ellátó irodához kapcsolva. Az intézményeknek azok a munkatársai szerepelnek a kapcsolattartók között, akiket a könyvtár felhatalmazott, hogy kérdéseket, kéréseket fogalmazzanak meg, és küldjenek el a támogatóhoz.

A támogató iroda által használt partnerfelület is tartalmaz egy tudásbázist, valamint oktatási, technikai dokumentumokat, amelyek a rendszer forgalmazására, a támogatói feladatok ellátására vonatkoznak. A felhasználóktól beérkező kérdést, kérést a leírás elemzése alapján kapja meg a téma szakértője, ezzel a továbbiakban ő foglalkozik. Ha a megoldást a szoftver nem megfelelő ismerete, vagy valamilyen hibája miatt a helyi támogató nem tudja megadni, a probléma az illetékes Ex Libris szakértői csoporthoz kerül.

A rendszerbe való bejelentkezés után látszik a beérkezett, de még nem kiosztott kérdés, kérés, valamint a személyhez tartozó folyamatban lévő események, aktuális státusukkal (3. ábra).

Ex Libris | home | my profile | Password & settings | Log On

Welcome Edit Naszáros | Last Log On: 2007. január 24.

2007. január 25.

New Upgrade Kits for ALEPH 500
Upgrade Kit upgrade_express_1602_1701.tar.1.18.gz. A new version of upgrade express 1602 to 1701 is available on the ftp server ftp.exlibris.co.il ver17ux/Xpr/@@\$ * version 18.1 Moved step 181 to 1081 add SEQ last_record_sequence to file_list and Recreate Library Sequences (UTIL A/17/9) since its a database step Up more >>

The Knowledge Base is up to date with January Service Pack rep_changes
We are happy to announce that the Support Knowledge Base contains now all the rep_changes for ALEPH versions 16.02, 17.01 and 18.01. The update is up to the January 2007 Service Pack. BR, Noam Kaminer ALEPH Customer Service Manager more >>

Pivotal Announces Compatibility with MS IE7
Dear Customer, Following the release of Microsoft Internet Explorer 7, Pivotal carefully tested this new application. A maintenance release was subsequently created to ensure compatibility between the Pivotal products and the Microsoft Internet Explorer 7 (IE7) application. I am pleased to announce that our Support Center (http://support.exlibris) more >>

New Incidents (1 - 2 of 2)

Descriptor	Company	Product	Date Recorded
8192-47177: (Important) felszólítások: New	Eotvos Karoly County Library, Veszprem,	ALEPH 500	2007. január 24.
8192-46994: () list of call numbers starts anew: New	Library of Hungarian Academy of Sciences, Budapest,	ALEPH 500	2007. január 23.

My Open Incidents (1 - 12 of 12)

Descriptor	Company	Product	Date Recorded
8192-47170: (Important) Példányrekord: 1st. line W4I	Hungarian Radio Library, Budapest,	ALEPH 500	2007. január 24.
8192-47192: (Important) Kölcsönzési anomaliák: 1st. line W4I	Pannon University Central Library, Veszprem,	ALEPH 500	2007. január 24.
8192-46469: (Important) Kérések a Kurzus modul használatához: 1st. line W4I	Budapest Business School Faculty of Comm, Budapest,	ALEPH 500	2007. január 19.
8192-46199: (Minor) items call number: 1st. line W4I	Biblioteca Centrala Universitara din Tim. Timisoara,	ALEPH 500	2007. január 17.

3. ábra Támogatói bejelentkezési képernyő

2007. január 26.

Go to Steps to view the support steps for this incident. You can create a new support incident by clicking the button at the bottom of the page.

Summary | Support Steps | Attachments

Support Steps

Notes	Date Created	Initial Status	Attachments	Publish
csináltam egy legyűjtést (bas=22), fájl neve rek_m86 (keresésben betölthető és ellenőrizhető), ezekben vannak olyan rekordok, ahol a 008 mezőben nincs az évszám, de van olyan is, ahol benne van - ha az megfelel, akkor e fájl rekordjaiban fogjuk a 260 \$c vagy a 787 \$d almezőből a benne van, ott is újra felülírja, Naszáros]	2007-01-25 08:52:14	1st. line W4I	0	<input checked="" type="checkbox"/>

Closed Support Steps

Notes
van az aleph_scratch dir-ben rekordok, ahol a 008 mezőben benne van - nem sikerült kideríteni az almezőből kéne az évszám procedúra, hogy ahol van, ahít 25 12:56 GMT «Edit Naszáros Naszáros»
a 008 mezőben hiányzik az év

Support Step Details

Support Incident Code and Name
8192-38740: (Important) MARC_0087-10: 1st. line W4I

Support Incident Description
In the local base M86 many records do not have the date in 0087-10 filled - instead the fields carry the caret - this: ^^^^

Start Date: 2007. január 25. | End Date: | Priority: Normal

Start Time: 8:52 | End Time: | Severity: Important

Recorded By Employee: Edit Naszáros +36 (1) 411 6325 | Recorded By Contact Partner: Edit Naszáros +36 (1) 411 6325 | Recorded By Contact: Edit Naszáros +36 (1) 411 6325

Assigned To Employee: Edit Naszáros +36 (1) 411 6325 | Assigned To Partner Contact: Edit Naszáros +36 (1) 411 6325

Step Notes
csináltam egy legyűjtést (bas=22), fájl neve rek_m86 (keresésben betölthető és ellenőrizhető), ezekben vannak olyan rekordok, ahol a 008 mezőben nincs az évszám, de van olyan is, ahol benne van - ha az megfelel, akkor e fájl rekordjaiban fogjuk a 260 \$c vagy a 787 \$d almezőből az évszámot a 008 mezőbe betenni (ahol benne van, ott is újra felülírja), kérek visszazigazolást [2007-01-25 13:55 GMT «Edit Naszáros»]

4. ábra Egy esemény követése

A folyamatban lévő események listájából kiválaszthatjuk azt, amellyel foglalkozni akarunk. Ekkor megjelenik az esemény addigi története, és a támogató az utolsó kapott választ megnyitva válaszolhat rá, megvilágíthatja a kérdéssel kapcsolatos további szempont(ka)t. Az esemény megválaszolásakor a rendszer automatikusan a szöveghez rendeli a dátumot és az eseménnyel foglalkozó nevét (4. ábra).

Az oktatási és technikai dokumentumok a rendszerek szerint listázhatók, megnézhetők, és szükség szerint letölthetők (5. ábra).

A tárgyalt rendszer a korszerű technikai alkalmazásnak köszönhetően lehetővé teszi az ügyfélkapcsolat gyors, átlátható menedzselését. A kérdések, kérések, problémák elemzésével a támogató iroda fel tudja mérni azt is, hogy milyen jellegű oktatásra, dokumentációra van szüksége a felhasználói csoportoknak a rendszerek még jobb, teljesebb körű használatához.

Az Ex Libris üzletpolitikája, hogy a fejlesztéseknél figyelembe veszi a felhasználók igényeit, kívánságait. A termék használatának bevezetésével a

The screenshot shows the Ex Libris Literature search interface. At the top, there are navigation links for 'home', 'my Profile', 'Password & settings', and 'Log on'. The main header is 'Literature'. Below it, there are search filters for 'Literature Type' and 'Product'. A search bar contains the text 'Search found 20 records. Click on a column heading to sort results by the that item.' Below this is a table with columns: Literature Name, Literature Type, Publication Date, and Description. The table lists several items, including 'eService Customer Guide (English)', 'CRM Update October 2006', and 'IGeLU 2006 - ALEPH Update'. A dropdown menu is open, showing a list of items: ALEPH 300, ALEPH 500, ALEPHINO, DigiTool 2, DigiTool 3, MetaLib, SFX, and SFX KB.

5. ábra Támogatói dokumentumok jegyzéke

felhasználói igények, elvárások még pontosabb nyomon követésére van lehetőség, és a rendszerbe érkezett kérések, kérdések elemzésével a leginkább érintett területeket tudja kiszűrni és beépíteni fejlesztési stratégiájába.

A felhasználók is nyernek a rendszer használatával, mivel rendelkezésükre áll a felhasználói kérdésekre, kérésekre adott válaszok alapján létrejövő tudásbázis. A felhasználó például megkeresheti a tudásbázisban, hogy hogyan kell egy olyan, fél-évenként megjelenő folyóirat megjelenési mintáját (853 MARC mezőkkel) elkészíteni, amelynek csak összevont tavasz/nyár, ősz/tél megjelölése van, vagy hogy van-e megoldás a kölcsön lévő dokumentum hosszabbításakor fellépő problémájára.

Irodalom

ePartner User Guide. Ex Libris Ltd., 2006.
 eService Customer Guide. Ex Libris Ltd., 2006.
 Ügyfélkapcsolat-menedzsmenttel kapcsolatos cikkek, tanulmányok.
<http://www.gmconsulting.hu/inf/cikkek/cikkek.php>

Beérkezett: 2007. II. 21-én.



Naszádos Edit

az EX-LH Kft. munkatársa, felel az ALEPH rendszer rendszerkönyvtárosi feladatainak ellátásáért, és oktatja a rendszert Magyarországon és külföldön.
 E-mail: editna@t-online.hu

11. ECDL-konferencia

European Conference on Research and Advanced Technology for Digital Libraries

Budapest, 2007. szeptember 16–21.

Szervező: MTA SZTAKI

További információk:

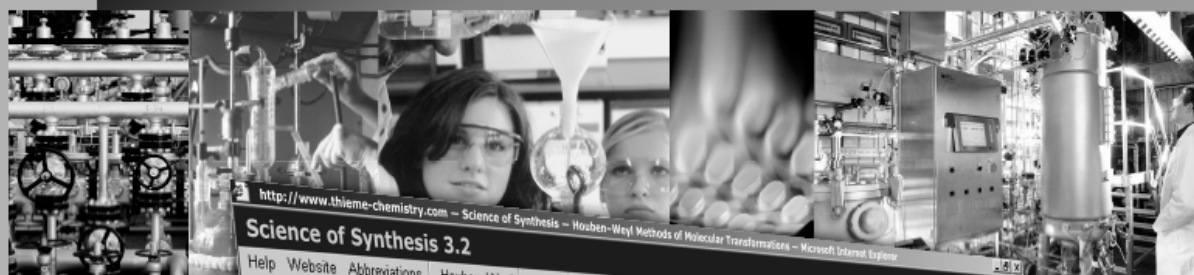
Honlapok: <http://www.ecdl2007.org>, <http://dsd.sztaki.hu>

E-mail: office@ecdl2007.org, zsivnovszki@sztaki.hu

Telefon: +36-1-279-6105

Fax: +36-1-279-6200

Science of Synthesis



Science of Synthesis 3.2

Help Website Abbreviations Houben-Weyl Logout

Table of Contents

Science of Synthesis

Organometallics

Vol. 1: Compounds with Transition

Organometallic Complexes of Ni

Nickel Complexes of 1,3-Dien

Nickel-Allyl Complexes

Synthesis

Oxidative Addition of Ni

Addition of Allylmagnesi

Oxidative Addition of Ni

Oxidative Cyclization of Ni

Applications

Nickel-Alkyne Complexes

Nickel-Alkene Complexes

Organometallic Complexes of Pd

Organometallic Complexes of Pt

Organometallic Complexes of Co

Organometallic Complexes of Rh

Organometallic Complexes of Ir

Organometallic Complexes of Ru

Organometallic Complexes of Os

Vol. 2: Compounds of Groups 7-3

Groups 12 a

Group 15 (A

Group 14 (C

Groups 13 a

Group 1 (Li

and Three C

Carbon-Het

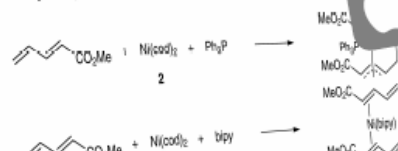
Saturated C

Compounds with All-Carbon Funct

Query Hitlist Full Text

n-Allyl complexes are commonly invoked as intermediates in the reactions of (η^3 -diene)-nickel complexes. If a nickel(II) complex possesses both a conjugated diene ligand and another π -bound ligand, an oxidative cyclization may occur to form an η^5 -allyl ligand within a nickel(II) metallacycle. Much of the [4+4]- and [4+2]-cycloaddition chemistry described for η^5 -diene complexes probably involves the intermediacy of nickel metallacycles that possess a η^5 -allyl ligand. Oxidative cyclizations of this type are also useful in the stoichiometric preparation of nickel- η^5 -allyl complexes. The spectator ligand properties play a significant role in determining the position of the equilibrium for oxidative cyclization-reductive cleavage processes (Scheme 15).^[40]

Scheme 15 Ligand Dependence in the Formation of η^5 -Allyl Complexes by Oxidative Cyclization



References

[40] Buch, H. M.; Schroth, G.; Myerott, R.; Binger, P., *J. Organomet. Chem.*, 1983, 247, 63.

Related Information in Houben-Weyl:

1. Houben-Weyl, (1986), E 18-1 p.93.

2. Houben-Weyl, (1984); 13/19a p.695.

Science of Synthesis Version 3.2
Copyright © 2006 by Georg Thieme Verlag KG, all rights reserved
DOI: 10.1055/stoc.0012006.11-0079

Now compatible with Mac OS X

The Electronic Version
Organic and organometallic
synthetic methods
critically evaluated by experts

Contact:
eproducts@thieme.de



Thieme Chemistry