



**DigiAuskunft**



Zammad

# DigiAuskunft-neu

Der Nachfolger der DigiAuskunft

# Themenübersicht

2

- ✓ Allgemeines zur neuen Version
- ✓ Alte Funktionen im neuen Gewand
- ✓ Neue Funktionen
- ✓ Textbausteine
- ✓ Was ändert sich?

# Allgemeines zur neuen Version

3

- ✓ Eingesetzte Software Zammad (Version 6.2 / Dez. 24)
  - ✓ Open Source, Nachfolger von OTRS-Software
- ✓ Umstieg Schritt für Schritt
  - ✓ Ausgiebige Testphase
  - ✓ Kein Ticketimport
  - ✓ Start durch Umleiten neuer Tickets ins neue System
  - ✓ Im alten System können noch 6 Monate nach Produktivgang bestehende Tickets abgearbeitet oder ins neue System weitergeleitet werden

# Allgemeines zur neuen Version

4

- ✓ Seit Januar 2024 erste Einrichtungen mit neuem System produktiv
- ✓ Umstieg für alle Einrichtungen, da das alte System auslaufen wird
- ✓ FAQs zur Einführung: <https://digiauskunft-neu.digibib.net/faq/de-de/1-faqs-zur-neuen-digiauskunft>

# Allgemeines zur neuen Version

5



The screenshot shows the DigiAuskunft website interface. At the top, there is a dark blue header with the 'DigiAuskunft' logo on the left and a 'Login' link on the right. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Wie können wir Ihnen helfen? Suchen Sie nach einer Antwort oder einem Thema...'. Underneath the search bar, there is a breadcrumb trail: 'FAQ-Bereich - DigiAuskunft-neu > FAQs zur neuen DigiAuskunft'. The main content area is titled 'FAQs zur neuen DigiAuskunft' and contains a list of 13 FAQ topics, each with a small orange folder icon to its left. The topics are: 'Willkommen!', 'Allgemeine Infos zum neuen System', 'Glossar', 'Erster Login & Konto', 'Benachrichtigungen', 'Übersicht über die Tickets', 'Kurze Einführung in die Ticketbearbeitung', 'Anfragen bearbeiten (erweiterte Funktionen)', 'Formatierung von Text', 'Tickets löschen', 'Textbausteine & FAQs', 'Abwesenheit', and 'Statistiken'. At the bottom of the page, there is a footer with the copyright notice '© DigiAuskunft-neu - hbz 2023', a link 'Brauchen Sie Hilfe? Kontaktmöglichkeiten finden Sie hier', and a language dropdown menu set to 'DEUTSCH'.

Illustration: FAQs zur Einführung

# Alte Funktionen im neuen Gewand

6

- ✓ Generell kann das neue System alles was das alte konnte (und mehr) in moderner Optik
- ✓ Zeitgemäßes Formatieren von Mails
- ✓ Keine Baumanzeige des Gesprächsverlaufs mehr, sondern untereinander wie bei Messengern
- ✓ Tags (=Schlüsselwörter) mit Verlinkung zur Suche
- ✓ Suche vereinfacht
- ✓ Detailreiche Statistiken mit Diagrammen
- ✓ Weiterhin Ticketeingang durch: E-Mail-Weiterleitung (an [digiauskunft-neu@hbz-nrw.de](mailto:digiauskunft-neu@hbz-nrw.de)), Web-Formulare, Mailabholung von Mailkonto

# Alte Funktionen im neuen Gewand

7

The screenshot illustrates a ticket conversation interface. It features three messages in a vertical list, each with a distinct background color and associated actions.

- Message 1 (Light Blue background):** Sent by 'ein Nutzer' to 'Bibliotheksteam'. The text reads: "Hallo Bibliotheksteam, ich würde gerne 'Fairytale' von Stephen King ausleihen. Wäre das möglich? Benutzernummer: 123456. Mit freundlichen Grüßen, ein Nutzer". A purple 'TF' icon is in the top right corner. Below the message are four action buttons: 'auf intern setzen', 'antworten', 'weiterleiten', and 'abspalten'. The timestamp 'Mittwoch 14:07' is centered below the buttons.
- Message 2 (White background):** Sent by 'VG' to 'Libby'. The text reads: "Hallo Libby, ist das Buch gerade ausleihbar? VG". Below the message are two action buttons: 'auf intern setzen' and 'abspalten'. The timestamp 'Mittwoch 14:10' is centered below the buttons.
- Message 3 (White background):** Sent by 'Ihre Bibliothek' to 'Bibliotheksteam'. The text reads: "Guten Tag, selbstverständlich! Es ist vorgemerkt, kommen Sie es gerne abholen. Mit freundlichen Grüßen, Ihre Bibliothek". Below the message is a grey bubble indicating a previous message: "Am Mittwoch, 6. September 2023 um 14:07:56, schrieb [redacted]". This bubble contains a smaller version of the first message.

Illustration: Gesprächsverlauf im Ticket

# Neue Funktionen

8

- ✓ Persönliche Einstellungen
  - ✓ Persönliche Avatarbilder
  - ✓ Benachrichtigungen individuell managen
    - ✓ Auch Online-Benachrichtigungen möglich
    - ✓ Benachrichtigungen für ausgewählte (Unter-)Ordner
  - ✓ Sicherheit
    - ✓ Passwörter selbst vergeben
    - ✓ Bekannte Geräte managen
  - ✓ (Urlaubs-)Abwesenheiten und Vertreter
  - ✓ Sprache einstellen

# Neue Funktionen

9

- ✓ Dashboard mit Aktivitätsverlauf
- ✓ Kontrastreicher Dunkelmodus
- ✓ Digitales Markieren
- ✓ Tickets abonnieren, Erwähnen von Kolleg:innen
- ✓ Gemeinsame Mail-Entwürfe
- ✓ Schnelles Zitieren

# Neue Funktionen

10

- Profil
- Aussehen
- Sprache
- Avatar
- Passwort
- BENACHRICHTIGUNGEN**
- Abwesenheit
- Übersichten
- Geräte

**BENACHRICHTIGUNGEN**

	MEINE TICKETS	NICHT ZUGEWIESEN*	ABONNIERTE TICKETS	ALLE TICKETS*	AUCH ÜBER E-MAIL BENACHRICHTIGEN
Neues Ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ticket-Änderung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ticket-Erinnerung erreicht	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ticket-Eskalation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Einschränkung auf Ordner**

ORDNER	NICHT ZUGEWIESEN & ALLE TICKETS
StB Beispielhausen	<input type="checkbox"/>
StB Beispielhausen::Fernleihe	<input checked="" type="checkbox"/>
StB Beispielhausen::Onleihe	<input type="checkbox"/>

Illustration: Benachrichtigungen individuell einstellen

# Neue Funktionen

11

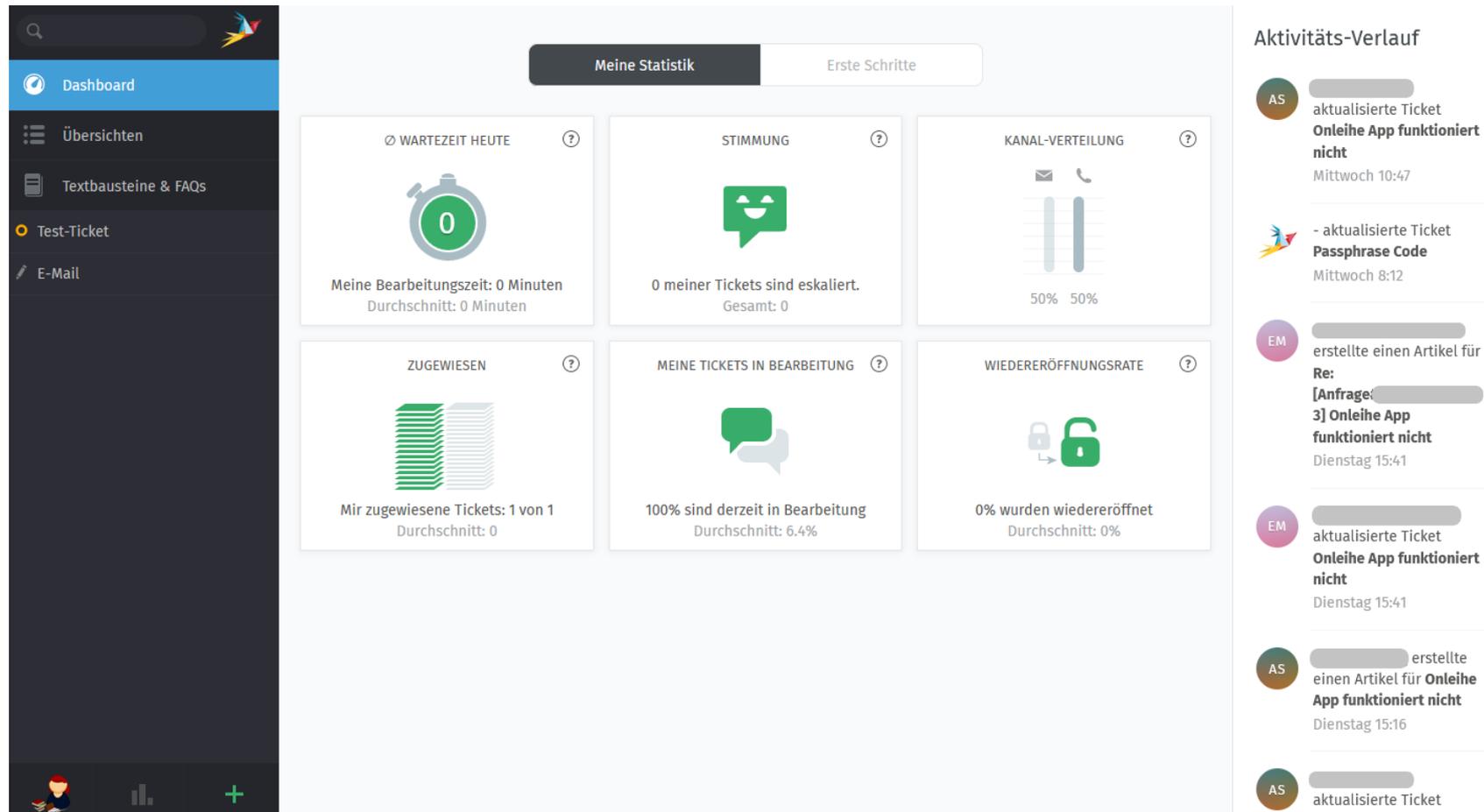


Illustration: Dashboard

# Textbausteine

12

- ✓ Zeitgemäßes Formatieren
- ✓ Textbausteine mit Unterordnern (Knowledge Base)
- ✓ Shortcut für Einfügen von Textbausteinen in Mails
- ✓ Öffentliche FAQs bereitstellen
- ✓ Sichtbarkeiten (Entwurf, intern, öffentlich, archiviert)
- ✓ Tags vergeben, Anhänge hinzufügen, Bilder einfügen, Tickets verknüpfen

# Textbausteine

13

The screenshot shows a web application interface. On the left is a dark sidebar with a search icon at the top, followed by menu items: 'Dashboard', 'Übersichten', and 'Textbausteine & FAQs' (which is highlighted in blue). At the bottom of the sidebar are icons for a user profile, a bar chart, and a plus sign. The main content area is light gray and features a search bar at the top with the text 'Suche'. Below the search bar are six folder icons, each with a title and a count of answers: 'Lektorat' (14), 'Bewerbung' (5), 'Corona' (7), 'E-Ausleihe' (35), 'Rosetta Stone' (4), and 'Mitgliedschaft' (4). Below these folders is a list of text-based links, each preceded by a small blue icon: 'Anmeldung - Easy2Book - Warteliste', 'Anschaffungsvorschlag', 'App / mobile Nutzung - Katalog', 'Aushang / Auslegen von fremdem Infomaterial', 'Ausweissperre - alte Gebühren', and 'Authentifizierung / Login fehlgeschlagen'. At the top right of the main content area, there are icons for search, a share icon, and buttons for 'BEARBEITEN' and 'DE-DE'.

Illustration: Textbausteine

# Was ändert sich?

14

- ✓ Keine „gefakten“ E-Mail-Absender (z.B. [stadtbuecherei@beispiel.de](mailto:stadtbuecherei@beispiel.de)) mehr, sondern [digiauskunft-neu@hbz-nrw.de](mailto:digiauskunft-neu@hbz-nrw.de)
  - ✓ Alternativ Einbindung eines eigenen Mailkontos (IMAP, SMTP, POP3) möglich
- ✓ E-Mail-Adresse zum Login (kein mmustermann mehr!)
- ✓ Kein Ticket-Sperren mehr, stattdessen Verteilung durch Besitz
- ✓ Eskalationen erzwingen nicht mehr Bearbeitung

# Was ändert sich?

15

- ✓ Bearbeitung innerhalb von Tabs
- ✓ Keine Anonymisierung innerhalb von Tickets mehr (Datenschutz geregelt, Aufbewahrung 12 Monate)
- ✓ Ticket-Management über mehrere Übersichten (Offene Tickets, Meine Tickets, ...)

# Was ändert sich?

16

The screenshot displays a ticket management system interface. On the left is a dark sidebar menu with options: Dashboard, Übersichten (highlighted), Textbausteine & FAQs, and Anfrage. To the right of the sidebar is a list of ticket categories with counts: Nicht zugewiesene & offene Tickets (0), Meine zugewiesenen Tickets (1), Meine "Warten erreicht" Tickets (0), Meine abonnierten Tickets (0), Offene Tickets (1), "Warten erreicht" Tickets (0), and Eskalierte Tickets (0). The main area shows a detailed view of an open ticket titled "Offene Tickets" for "StB Beispielhausen". The ticket details are as follows:

#	TITEL	KUNDE	BESITZER:IN	STATUS	ERSTELLT AM
20240...	Anfrage		Libby Rarian	offen	Dienstag 15:36

Illustration: Ticket-Übersichten



**DigiAuskunft**



**Zammad**

Wenn Sie Fragen haben oder weitere Informationen benötigen, erreichen Sie uns immer über:

[digibib-kunden@hbz-nrw.de](mailto:digibib-kunden@hbz-nrw.de)

Gruppe Portale

