

Kurzanleitung OCLC Kundensupportsystem Zendesk

Inhalt

Einführung	2
Erste Anmeldung am Kundensupportsystem.....	4
Schritt für Schritt	5
Neue Anfrage stellen	5
Bestehende Anfragen ansehen	9
Anfrage ergänzen.....	11
Ihre Anfrage wurde gelöst	12
Weitere Möglichkeiten, Ihre Anfragen zu stellen.....	13

Einführung

Diese Kurzanleitung beschreibt die grundlegenden Schritte, wie Sie das OCLC-Kundensupportsystem Zendesk nutzen können, um jederzeit Anfragen an den OCLC-Support zu stellen oder gestellte Anfragen einzusehen.

Die URL zum OCLC Kundensupportsystem lautet: <https://oclc.zendesk.com/hc/de>
Wir empfehlen den Browser **Google Chrome** zu verwenden.

Beim erstmaligen Anmelden, sofern Sie bei uns schon als Ansprechpartner für Ihre Organisation registriert sind, geben Sie bitte Ihre E-Mail-Adresse ein und wählen Sie **Kennwort vergessen**. Sie erhalten dann eine E-Mail mit weiteren Anweisungen.

Sollten Sie bzw. Ihre E-Mail-Adresse noch nicht bei uns registriert sein, können Sie dies über den Registrierungslink nachholen. Sie erhalten bei erfolgreicher Registrierung eine E-Mail mit weiteren Anweisungen.

Den Registrierungslink finden Sie über die Option **Anmelden** (rechts oben) oder unterhalb der Felder E-Mail und Kennwort.



Anmelden bei OCLC Support

[Zur Agentenanmeldung wechseln >](#)

E-Mail

Kennwort

[Kennwort vergessen?](#)

Anmelden

Sie haben eine Support-E-Mail an uns gesendet? [Kennwort anfordern](#)

Neu bei OCLC Support? [Registrieren](#)

Abbildung 1: OCLC-Kundensupportsystem: Anmeldeseite / Registrierungsfunktion



Hinweis: Aus Datenschutzgründen empfehlen wir Ihnen dringend, **pro Mitarbeiter*in eine eigene E-Mail-Adresse zu verwenden**. Sollten Sie dies nicht tun, müssen alle Mitarbeiter*innen Ihrer Institution dasselbe Kennwort verwenden, um sich mit derselben E-Mail-Adresse am Kundensupportsystem anzumelden. Davon ist aus Datenschutzgründen dringend abzuraten.

Auch mit einer persönlichen Anmeldung können Sie alle Anfragen Ihrer Organisation einsehen, gleichgültig, von welchem Ansprechpartner sie eingereicht wurden.

Nachdem Sie sich einen Zugang eingerichtet und sich angemeldet haben, können Sie eine neue Anfrage stellen. Sie erhalten eine Übersicht auf alle Ihre aktuell noch nicht abschließend gelösten Anfragen sowie eine Übersicht auf alle Ihre bereits geschlossenen Anfragen der letzten drei Jahre.



Hinweis: Bitte beachten Sie auch den Abschnitt [Weitere Möglichkeiten, Ihre Anfragen zu stellen](#).

Erste Anmeldung am Kundensupportsystem

Bitte gehen Sie wie folgt vor, um sich Ihren **Zugang einzurichten** (E-Mail-Adresse bereits in Zendesk registriert):

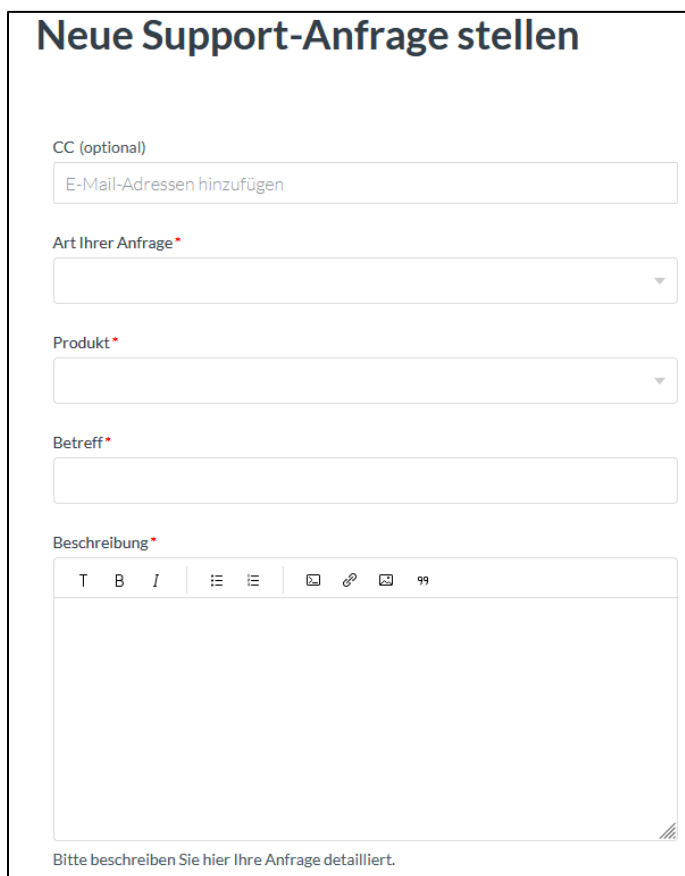
1. Rufen Sie die folgende URL auf: <https://oclc.zendesk.com/hc/de>
(Browser-Empfehlung: Google Chrome).
2. Klicken Sie oben rechts auf **Anmelden**.
3. Klicken Sie auf **Kennwort vergessen?**
4. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf **Senden**.
5. Sie erhalten eine E-Mail mit weiteren Anweisungen.
6. Melden Sie sich anschließend mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Kennwort an.

Schritt für Schritt

Neue Anfrage stellen

1. Rufen Sie die folgende URL auf: <https://oclc.zendesk.com/hc/de>
(Browser-Empfehlung: Google Chrome).
2. Klicken Sie oben rechts auf **Anmelden**.
3. Geben Sie Ihre **E-Mail-Adresse** und Ihr **Kennwort** ein.
4. Klicken Sie auf **Neue Anfrage stellen**.

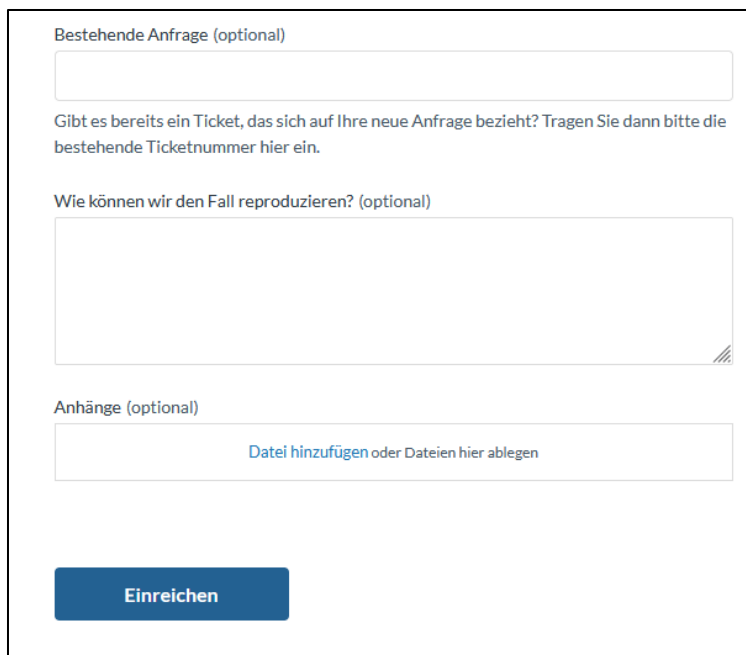
Folgendes Formular öffnet sich (Felder, die mit einem * markiert sind, sind Pflichtfelder):



The screenshot shows a web form titled "Neue Support-Anfrage stellen". It contains the following fields and elements:

- A text input field labeled "CC (optional)" with the placeholder text "E-Mail-Adressen hinzufügen".
- A dropdown menu labeled "Art Ihrer Anfrage *".
- A dropdown menu labeled "Produkt *".
- A text input field labeled "Betreff *".
- A rich text editor labeled "Beschreibung *". The editor has a toolbar with icons for bold (T), italic (I), bulleted list, numbered list, link, unlink, and a character count "99".
- A note at the bottom of the form: "Bitte beschreiben Sie hier Ihre Anfrage detailliert."

Abbildung 2: Fenster Neue Support Anfrage stellen / Ausschnitt 1



Bestehende Anfrage (optional)

Gibt es bereits ein Ticket, das sich auf Ihre neue Anfrage bezieht? Tragen Sie dann bitte die bestehende Ticketnummer hier ein.

Wie können wir den Fall reproduzieren? (optional)

Anhänge (optional)

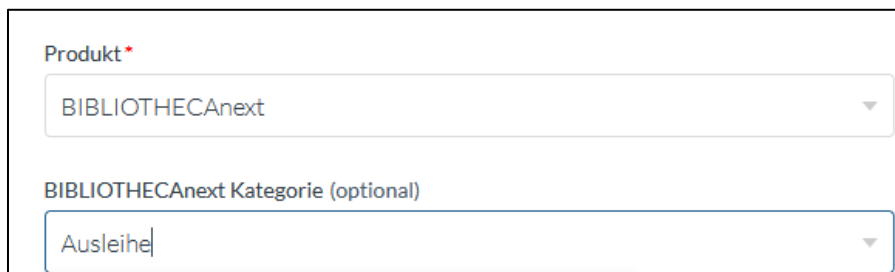
Einreichen

Abbildung 3: Fenster Neue Support Anfrage stellen / Ausschnitt 2

5. Tragen Sie im **CC-Feld** eine weitere E-Mail-Adresse Ihrer Institution / Bibliothek ein. Dies ist optional.
6. Klicken Sie ins Feld **Art Ihrer Anfrage**. Hier haben Sie die Möglichkeit über eine Liste (Drop down) auszuwählen, zu welchem Bereich Ihre Anfrage gehört. Abhängig von Ihrer getroffenen Auswahl werden weitere Eingabefelder angezeigt.

Beispiel: Bei Auswahl von **Produktsupport** wird das Feld **Produkt** angezeigt. Sie können dann zusätzlich eine Kategorie aus einer Auswahlliste wählen.

Beispiele:



Produkt *

BIBLIOTHECAnext Kategorie (optional)

Abbildung 4: Beispiel Felder Produkt / Kategorie

Produkt *

EZproxy stand-alone Kategorie

Abbildung 5: Beispiel Felder Produkt / Kategorie

- Geben Sie je nach Produktauswahl die **Produktversion** an, mit der Sie aktuell arbeiten.

Version (optional)

Abbildung 6: Produktversion angeben

- Tragen Sie im Feld **Betreff** eine **kurze Zusammenfassung** Ihres Anliegen (in Stichworten) ein. Während Sie tippen, öffnen sich auf der rechten Seite bereits Lösungsvorschläge aus der OCLC-Wissensdatenbank.

Beispiele:

Home Refine search v

[EZproxy WSKeys](#)
A WSKey (Web Service Key) is the license key that allows you to run yo...

[EZproxy](#)
Find support materials about EZproxy.

[SunRise](#)
Find support materials about SunRise.

[WSKey validation and messages](#)
When an EZproxy administrator installs the WSKey for an EZproxy subs...

[Install and update EZproxy](#)
Find the tools and resources required for installing EZproxy and downloa...

Abbildung 7: Fenster Lösungsvorschläge / OCLC Wissensdatenbank

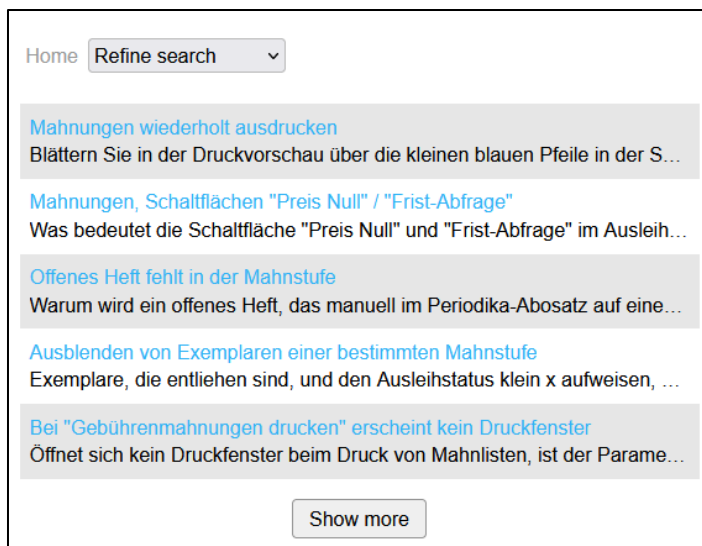


Abbildung 8: Fenster Lösungsvorschläge / OCLC Wissensdatenbank

9. Spezifizieren Sie im Feld **Beschreibung** Ihre Anfrage genauer.
10. Tragen Sie unter **Bestehende Anfrage** eine Ticketnummer ein, falls sich Ihre **neue** Anfrage auf eine bereits bestehende bezieht (Vorgängerticket).
11. Erfassen Sie unter **Wie können wir den Fall reproduzieren?** weitere Schritte, die das OCLC Support-Team bei der Lösungsfindung unterstützen.
12. Klicken Sie auf **Datei hinzufügen** unter **Anhänge**, um Dateien (z.B. Screenshots) hochzuladen oder nutzen Sie die **Drag and Drop-Funktion**.
13. Klicken Sie auf **Einreichen**, um die Anfrage zu speichern und an das OCLC Support-Teams zu schicken.

Nach erfolgreichem Speichern erhalten Sie eine Bestätigung (oben rechts).

Bestehende Anfragen ansehen

1. Rufen Sie die folgende URL auf: <https://oclc.zendesk.com/hc/de>
(Browser-Empfehlung: Google Chrome).
1. Klicken Sie oben rechts auf **Anmelden**.
2. Geben Sie Ihre **E-Mail-Adresse** und Ihr **Kennwort** ein.
3. Klicken Sie auf **Meine bisherigen Anfragen**.



Abbildung 9: Fenster Meine bisherigen Anfragen

4. Sie erhalten eine Übersicht Ihrer bisher gestellten Anfragen. Angezeigt werden der **Betreff**, die **Ticketnummer (ID)**, das **Erstelldatum**, das **letzte Änderungsdatum** (Letzte Aktivität) und der **Status**.
5. Möchten Sie gezielt einzelne Ihrer Anfragen recherchieren, geben Sie unter **Anfragen durchsuchen** Stichwörter ein und drücken Sie die Enter-Taste, um die Suche zu starten.
6. Falls Sie unabhängig vom Status suchen möchten, wählen Sie unter Status den Eintrag **Beliebig**. Alternativ haben Sie die Möglichkeit das Suchergebnis auf folgende Status einzugrenzen:

Status	Bedeutung
Offen	OCLC Support-Team bearbeitet Ihre Anfrage
Wartet auf Ihre Antwort	Wir warten auf Ihre Rückmeldung
Gelöst	Ihre Anfrage wurde bearbeitet / gelöst

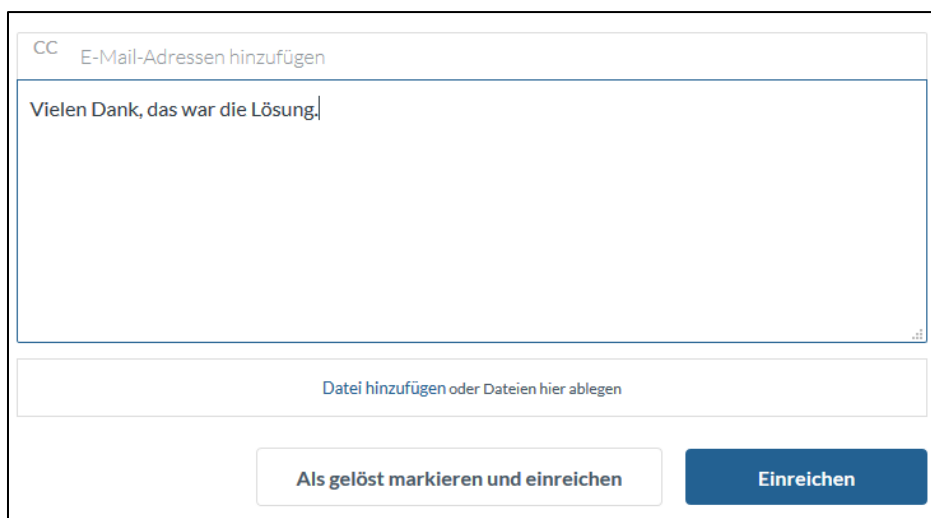
Tabelle 1: Übersicht Status

Abbildung 10: Meine bisherigen Anfragen / Organisationsanfragen

7. Klicken Sie auf **Anfragen, bei denen ich auf CC bin**, um sich die Anfragen anzusehen, bei denen Sie auf CC gesetzt wurden.
8. Klicken Sie auf **Organisationsanfragen**, um alle Anfragen Ihrer Institution / Bibliothek zu sehen, gleichgültig, von wem sie eingereicht wurden (Standardeinstellung).
Das OCLC Supportteam kann die Standardeinstellung („alle sehen alles“) nach Ihrer internen Abstimmung für Sie ändern.)
Klicken Sie auf **Folgen**, sofern Sie für **jede Anfrage Ihrer Organisation** eine E-Mail über den aktuellen Stand erhalten möchten.
Haben Sie dieses „Abo“ aktiviert, ändert sich die Beschriftung der Schaltfläche auf **Nicht mehr folgen**, so dass Sie die Funktion nach Bedarf wieder abschalten können.

Anfrage ergänzen

1. Klicken Sie auf die Anfrage, die Sie ergänzen möchten:
2. Sie können nun:
 - eine **Rückantwort** eintragen,
 - weitere E-Mail-Adressen im **CC** aufnehmen,
 - **Anhänge** ergänzen,
 - Ihre Anfrage **Als gelöst markieren (und einreichen)** oder
 - eine Rückmeldung über **Einreichen** speichern.



CC E-Mail-Adressen hinzufügen

Vielen Dank, das war die Lösung.

Datei hinzufügen oder Dateien hier ablegen

Als gelöst markieren und einreichen Einreichen

Abbildung 11: Ergänzen einer Anfrage

3. Falls Sie eine **Ergänzung** zu Ihrer Anfrage gemacht und diese über **Einreichen** gespeichert haben, ändert sich der **Status** Ihrer Anfrage wieder auf **Offen**. Sollten Sie einen Eintrag im Freitextfeld ergänzt haben und diesen mit **Als gelöst markieren und einreichen** speichern, dann erhält Ihre Anfrage automatisch den Status **Gelöst**.

Ihre Anfrage wurde gelöst

Wurde Ihre Anfrage entweder vom OCLC Support-Team oder von Ihnen selbst auf den Status **Gelöst** gesetzt, erhalten Sie eine **Bestätigung per E-Mail**.

In der Bestätigungsmail erhalten Sie die Möglichkeit, eine Bewertung abzugeben. Bitten nutzen Sie diese Möglichkeit - Sie unterstützen uns dabei, unseren Service kontinuierlich für Sie zu verbessern.

Sie finden folgenden Hinweis mit dem Link **Ihre Meinung** in Ihrer Bestätigungs-E-Mail:

Ihre Meinung zu unserem Support ist uns wichtig. Bitte nutzen Sie folgenden Link für eine Bewertung:

[Ihre Meinung](#)

Abbildung 12: Link zur Abgabe einer Bewertung

Eine Anfrage bleibt für **14 Tage** auf dem Status **Gelöst**. Während dieser Zeit können Sie oder das Support-Team die Anfrage ergänzen bzw. weiterbearbeiten, **bevor sie dauerhaft geschlossen** wird. Benötigen Sie nach dem automatischen Schließen Ihrer Anfrage weitere Unterstützung zu genau diesem Fall, reichen Sie **eine neue Anfrage mit Verweis** auf die vorhergehende ein.

Dies können Sie über verschiedene Wege erreichen:

Gehen Sie wie oben unter „**Neue Anfrage erstellen**“ vor.

Alternativ klicken Sie in der Detailanzeige einer bereits geschlossenen Anfrage auf den Link „**eine Folgeanfrage erstellen**“. Nutzen Sie diese Möglichkeit nur, wenn sich Ihre neue Anfrage wirklich auf das bestehende, bereits geschlossene Ticket bezieht.

Weitere Möglichkeiten, Ihre Anfragen zu stellen

Möchten Sie sich keinen Zugang einrichten, können Sie auf der Startseite des Kundensupportsystems die Schaltfläche **Neue Support-Anfrage stellen** nutzen. Hierbei ist zu beachten, dass Sie Ihre Kontaktdaten eingeben müssen. Es ist mit einem Gastzugang vergleichbar, den Sie aus Internet-Bestellportalen kennen.



Abbildung 13: Startseite OCLC Support-Anfragen

Um Ihre bisherigen Anfragen einsehen zu können, bedarf es der Anmeldung. Sie können den OCLC-Support auch per **E-Mail** erreichen unter folgenden E-Mail-Adressen: support-de@oclc.org oder support-ch@oclc.org.

Telefonisch erreichen Sie uns ...

... für Anfragen aus **Deutschland, Österreich**

+49 (0)6324-838-9110

... für Anfragen aus der **Schweiz**

+41 (0) 842 625 242 (BIBLIOTHECA)

+41 (0)61 378 80 75 (alle anderen OCLC-Produkte)

Weitere Kontaktdaten finden Sie über die folgende Seite: [Region](#)