

# Kurzanleitung OCLC Kundensupportsystem Zendesk

## Inhalt

Einführung .....	2
Neuanmeldung am Zendesk-Portal.....	3
Vorgehen.....	4
Neue Anfrage stellen .....	4
Bestehende Anfragen ansehen .....	7
Anfrage ergänzen.....	9
Ihre Anfrage wurde gelöst .....	10
Weitere Möglichkeiten, Ihre Anfragen zu stellen.....	11

## Einführung

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

Die URL zum OCLC Kundensupportsystem lautet: <https://oclc.zendesk.com/hc/de>

**Beim erstmaligen Anmelden geben Sie bitte Ihre E-Mail-Adresse ein und wählen Sie "Passwort vergessen". Sie erhalten dann eine E-Mail mit weiteren Anweisungen.**

**Bitte beachten Sie:** Aus Datenschutzgründen empfehlen wir Ihnen dringend, pro **Mitarbeiterin und Mitarbeiter eine eigene E-Mail-Adresse zu verwenden**. Sollten Sie dies nicht tun, müssen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihrer Institution DASSELBE Passwort verwenden, um sich mit ein und derselben E-Mail-Adresse und ein und demselben Passwort am Kundensupportsystem anzumelden. Davon ist aus Datenschutzgründen dringend abzuraten. Möchten Sie, dass alle Ihre Kolleginnen und Kollegen über eine **"allgemeine" E-Mail-Adresse** (z.B. [bibliothek@musterstadt.de](mailto:bibliothek@musterstadt.de)) über Anfragen informiert werden, nutzen Sie bitte im Erfassungsformular einer Anfrage das **"CC"-Feld** und geben dort diese allgemeine E-Mail-Adresse an.

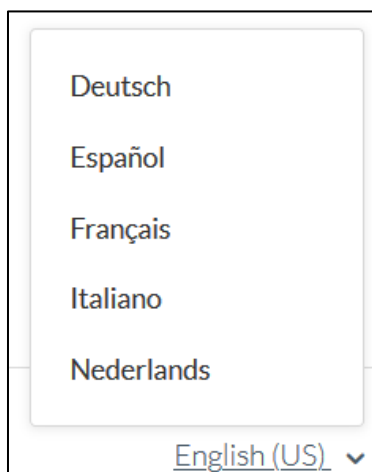
Alle Ihre aktuell noch nicht abschließend gelösten Anfragen werden aus unserem bisherigen Supportsystem nach Zendesk übertragen. Außerdem können Sie auf alle bereits geschlossenen Anfragen der letzten drei Jahre zugreifen.

Bitte beachten Sie auch den Abschnitt "Weitere Möglichkeiten, Ihre Anfragen zu stellen".

## Neuanmeldung am Zendesk-Portal

Bitte gehen Sie wie folgt vor, um sich Ihren **Zugang einzurichten**:

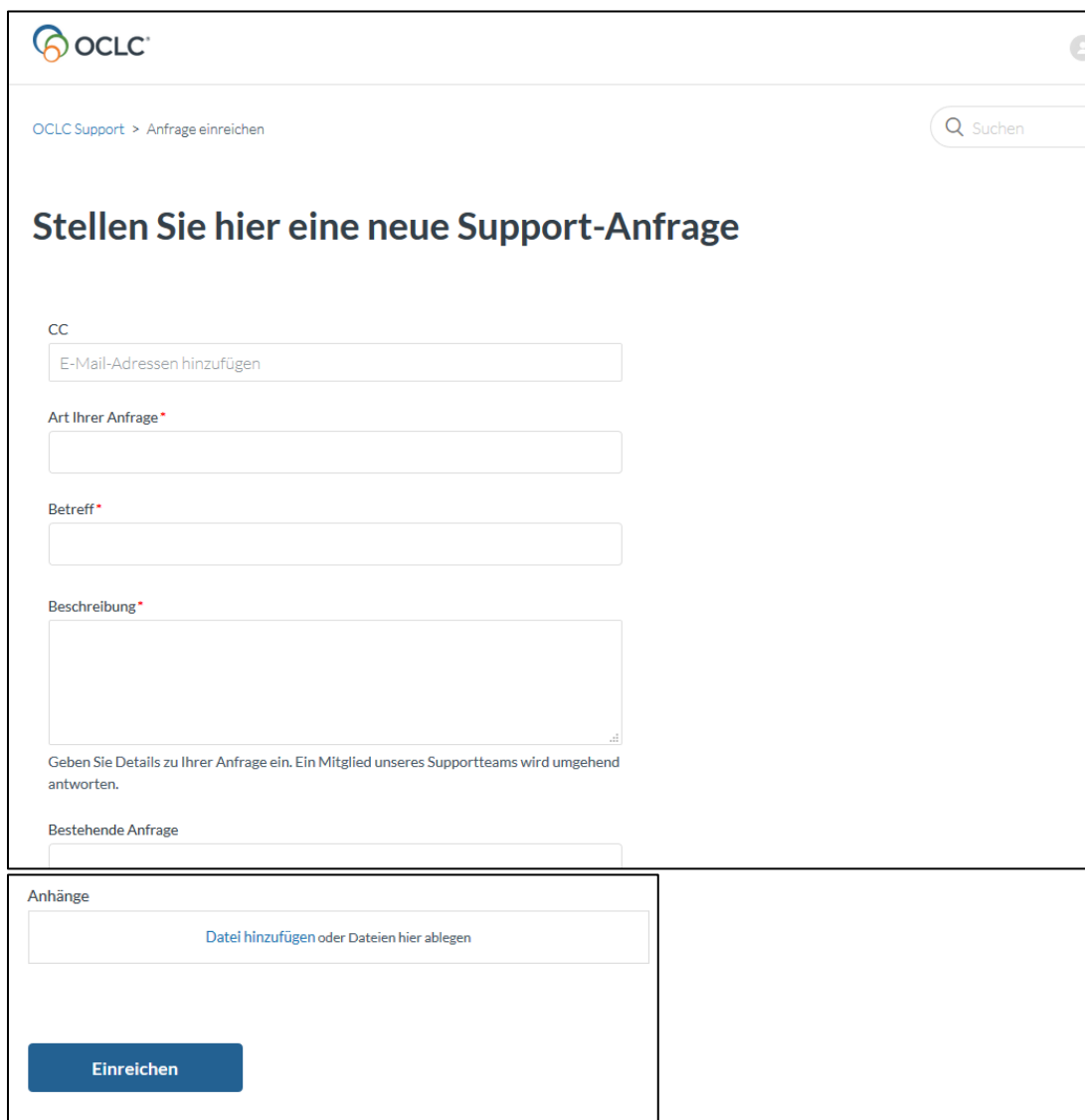
1. Rufen Sie die folgende URL auf: <https://oclc.zendesk.com/hc/de>
2. Klicken Sie auf '**Anmelden**' oben rechts.
3. Klicken Sie auf '**Kennwort vergessen**'.
4. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf '**Senden**'.
5. Sie werden eine E-Mail mit weiteren Anweisungen erhalten.
6. Melden Sie sich anschließend mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort an.
7. Unten rechts können Sie auch eine andere Sprache als Deutsch auswählen. Das Formular für die Erfassung von Anfragen kann in folgenden Sprachen dargestellt werden:



# Vorgehen

## Neue Anfrage stellen (nach Erstanmeldung)

1. Rufen Sie die folgende URL auf: <https://oclc.zendesk.com/hc/de>
2. Klicken Sie auf '**Anmelden**' oben rechts.
3. Geben Sie Ihre **E-Mail-Adresse** und Ihr **Passwort** ein.
4. Klicken Sie auf '**Neue Anfrage stellen**'.
5. Folgendes Formular öffnet sich (Felder, die mit einem \* markiert sind, müssen Sie ausfüllen):



The screenshot shows the OCLC support request form. At the top left is the OCLC logo. Below it, the breadcrumb 'OCLC Support > Anfrage einreichen' is visible. A search bar with the text 'Suchen' is on the top right. The main heading is 'Stellen Sie hier eine neue Support-Anfrage'. The form contains several input fields: 'CC' with a placeholder 'E-Mail-Adressen hinzufügen', 'Art Ihrer Anfrage \*', 'Betreff \*', and 'Beschreibung \*'. Below these is a note: 'Geben Sie Details zu Ihrer Anfrage ein. Ein Mitglied unseres Supportteams wird umgehend antworten.' There is also a field for 'Bestehende Anfrage'. At the bottom, there is an 'Anhänge' section with a placeholder 'Datei hinzufügen oder Dateien hier ablegen' and a blue 'Einreichen' button.

6. Im **CC-Feld** können Sie eine weitere E-Mail-Adresse Ihrer Institution / Bibliothek eintragen, z.B. ein 'allgemeines' Postfach wie [bibliothek@musterstadt.de](mailto:bibliothek@musterstadt.de). **Bitte beachten Sie hierzu die Hinweise unter 'Einführung'**.
7. Unter '**Art Ihrer Anfrage\***' können Sie nach Klick ins Feld über ein Auswahlménü (Drop down) auswählen, 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.

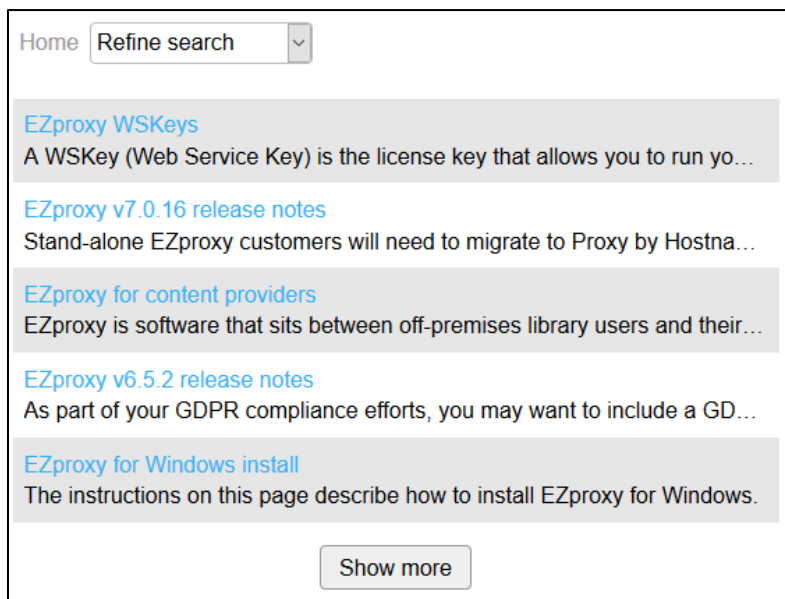
**Beispiele:**

Produkt*
BIBLIOTHECAplus
BIBLIOTHECAplus Kategorie
Ausleihe

Produkt*
EZproxy stand-alone
EZproxy stand-alone Kategorie
Logging/Reports

8. Je nach Produktauswahl geben Sie bitte die Produkt**version** an, mit der Sie aktuell arbeiten.

9. Im Feld '**Betreff**' geben Sie bitte eine **kurze Zusammenfassung** Ihres Anliegens (in Stichworten) ein. Während Sie tippen, öffnen sich auf der rechten Seite bereits Lösungsvorschläge.



10. Im Feld '**Beschreibung**' sollten Sie Ihre Anfrage genauer spezifizieren.
11. Tragen Sie unter '**Bestehende Anfrage**' eine Ticketnummer ein, falls sich Ihre neue Anfrage auf eine bereits bestehende bezieht (Vorgängerticket).
12. Unter '**Wie können wir den Fall reproduzieren?**' können Sie weitere (Einzel-)Schritte nennen, die das OCLC Support-Team bei der Lösungsfindung unterstützen können.
13. Klicken Sie auf '**Datei hinzufügen**' unter '**Anhänge**', um Dateien (z.B. Screenshots) hochzuladen oder nutzen Sie die '**Drag and Drop-Funktion**'.
14. Um die Anfrage zu speichern und an das OCLC Support-Teams zu schicken, klicken Sie auf '**Einreichen**'.
15. Nach dem erfolgreichen Speichern erhalten anschl. eine Bestätigungsmeldung (oben rechts).

## Bestehende Anfragen ansehen

1. Rufen Sie die folgende URL auf: <https://oclc.zendesk.com/hc/de>
2. Klicken Sie auf '**Anmelden**' oben rechts.
3. Geben Sie Ihre **E-Mail-Adresse** und Ihr **Passwort** ein.
4. Klicken Sie auf '**Meine bisherigen Anfragen**'.

5. 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**.
6. Möchten Sie gezielt einzelne Ihrer Anfragen recherchieren, geben Sie Stichwörter unter '**Anfragen durchsuchen**' ein und drücken Sie die Enter-Taste, um die Suche zu starten.
7. Möchten Sie unabhängig vom Status suchen, wählen Sie unter Status den Eintrag 'Beliebig'. Alternativ schränken Sie Ihr Suchergebnis auf folgende Status ein:

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

8. Klicken Sie auf '**Anfragen, bei denen ich auf CC bin**', um sich die Anfragen anzusehen, bei denen Sie auf CC gesetzt wurden.
  
9. Klicken Sie auf '**Organisationsanfragen**', um alle Anfragen Ihrer Institution / Bibliothek zu sehen, gleichgültig, von wem sie eingereicht wurden (Option ist möglicherweise nicht für Sie freigeschaltet. Hierzu bedarf es einer Abstimmung innerhalb Ihrer Institution / Bibliothek. Sie entscheiden, ob alle Anfragen, gleichgültig, von wem sie in Ihrer Organisation gestellt wurden, auch von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über die Option 'Organisationsanfragen' abgerufen werden dürfen. Sofern Das OCLC Supportteam kann dies nach Ihrer internen Abstimmung für Sie einrichten.)

## Meine bisherigen Anfragen

[Stellen Sie hier eine neue Support-Anfrage](#)

[Meine Anfragen](#) [Anfragen, bei denen ich auf CC bin](#) [Organisationsanfragen](#)

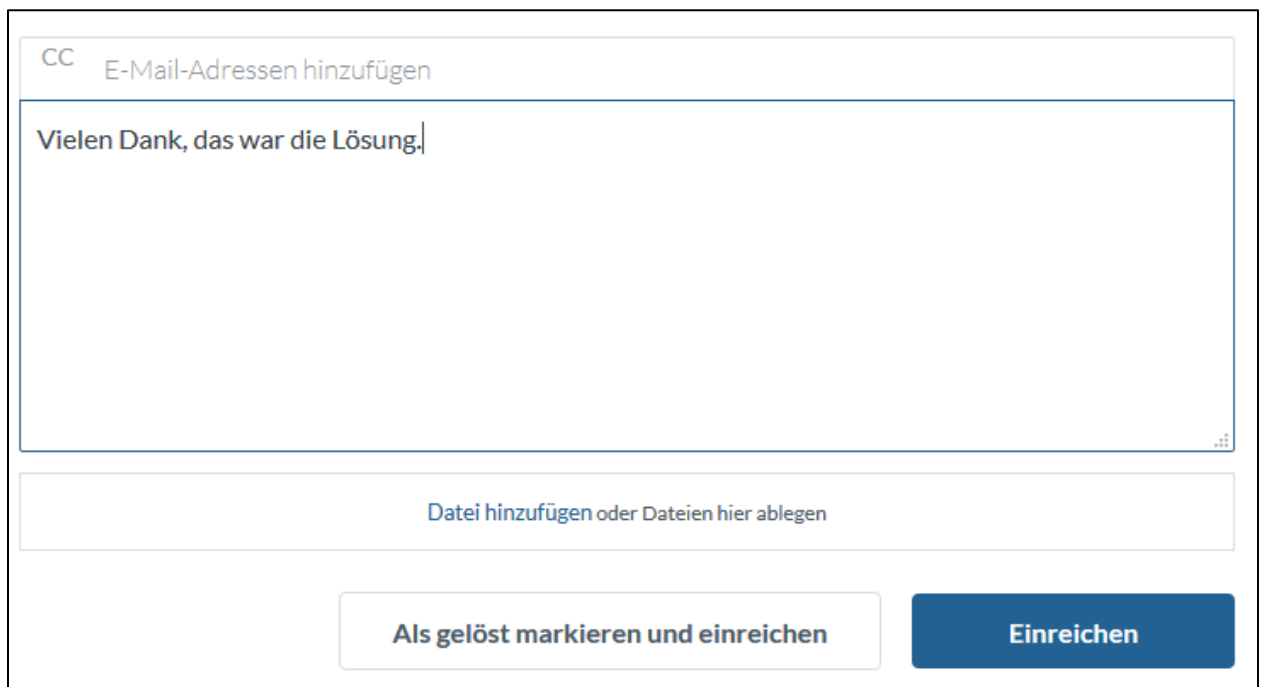
Organisation:   Status:

Betreff	ID	Anfragender	Letzte Aktivität ▼	Status
---------	----	-------------	--------------------	--------



## Anfrage ergänzen

1. Klicken Sie auf die Anfrage, die Sie ergänzen möchten.
2. Sie können 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.



The screenshot shows a form for adding a response to a ticket. At the top, there is a 'CC' field with the placeholder text 'E-Mail-Adressen hinzufügen'. Below this is a large text area containing the text 'Vielen Dank, das war die Lösung.' and a cursor. Underneath the text area is a button labeled 'Datei hinzufügen oder Dateien hier ablegen'. At the bottom of the form are two buttons: 'Als gelöst markieren und einreichen' (a light blue button) and 'Einreichen' (a dark blue button).

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**.

**Neu für Sie ist, dass Sie eine Bewertung zur Bearbeitung Ihrer Anfrage abgeben können. Bitte nutzen Sie diese Möglichkeit - Sie unterstützen uns dabei, unseren Service kontinuierlich für Sie zu verbessern.**

Sie finden folgenden Hinweis und zwei Links in Ihrer Bestätigungsmail:

Bitte nehmen Sie sich einen Moment Zeit, um die Bearbeitung Ihrer Anfrage zu bewerten. Klicken Sie dazu einfach auf einen der beiden u.g. Links:

**Wie würden Sie den erhaltenen Support bewerten?**

[Gut, ich bin zufrieden.](#)

[Schlecht, ich bin unzufrieden.](#)

Vielen Dank.

Eine Anfrage bleibt für **14 Tage** auf dem Status 'Gelöst'. Während dieser Zeit können Sie oder ein Bearbeiter im CLC Supportteam die Anfrage ergänzen bzw. weiter bearbeiten, bevor sie dauerhaft geschlossen wird. Benötigen Sie nach dem automatischen Schließen Ihrer Anfrage weitere Unterstützung zu genau diesem Fall, reichen Sie bitte eine neue Anfrage mit Verweis auf die vorhergehende ein.

## Weitere Möglichkeiten, Ihre Anfragen zu stellen

Sie können den OCLC Support weiterhin per **E-Mail** oder **telefonisch** erreichen. Die genauen Kontaktdaten erfahren Sie über folgende Seite: [Region](#)

Wie oben beschrieben, können Sie unsere OCLC Support-Teams und das neue Kundensupportsystem Zendesk über den genannten Link erreichen oder über [Anfrage einreichen](#) mit folgenden Möglichkeiten:

1. Klicken Sie auf '**Anmelden**', sofern Sie sich schon einen Zugang zum OCLC Kundensupportsystem Zendesk eingerichtet haben.
2. Wählen Sie '**Zugang neu einrichten**', sofern Sie noch kein Passwort für das OCLC Kundensupportsystem haben.
3. Reichen Sie eine Anfrage mit einem **Gastzugang** ein.

## Contact OCLC Support

---

I have an account.

[Sign in](#)

Note: This is not your regular OCLC institutional account. Support requests are managed through the Zendesk service.

I don't have an account.

[Create an account](#)

You can quickly create an OCLC Zendesk account to submit a new support request or view the status of your existing requests. You can also [submit a request as a guest](#).

Still need help? Find [contact information for your region](#).