

---

# Der Alma First-Level-Support im hbz: ein Blick hinter die Kulissen

DACHELA 2024 in Wien

**Ute Ristau**

hbz Hochschulbibliothekszenrum  
des Landes Nordrhein-Westfalen



# Übersicht

---

1. Vorstellung
2. Alma First-Level-Support im hbz
3. Weitere Entwicklung des First-Level-Supports
4. Fragerunde

# 1. Vorstellung

## Das Team

- Bibliotheksmanagementsysteme (BMS)
  - Fragen / Problemlösungen zu den Institutionszonen (IZ)
    - Erwerbung, Benutzung, Ressourcenmanagement, Drittsysteme, Analytics, uvm.
- Datenbank-Services und Verbunddienstleistungen
  - Fragen / Problemlösungen zur Netzwerkzone (NZ) und GND
    - Ressourcenmanagement inkl. Aggregator-E-Book-Pakete, uvm.
- Portale
  - Fragen / Problemlösungen zur Fernleihe und zum Discovery DigiBib IntrOX inkl. Publishing



# 1. Vorstellung: Hintergrund First-Level-Support / Historie

- Primär geht es beim Aufbau des First-Level-Supports darum, die Konsortiumsbibliotheken, die im GO:AL-Projekt auf Alma umgestiegen sind, in ihrem täglichen Umgang mit Alma zu unterstützen.
- Zeitraum GO:AL-Projekt: September 2019 - Oktober 2023
- Zahl der Bibliotheken: 42
- Einstieg der Bibliotheken in den Support in drei Gruppen
  - Wave 1 Januar 2022
  - Wave 2 September 2022
  - Wave 3 Oktober 2023

# 1. Vorstellung: Vorarbeiten

---

## Aufbau First-Level-Support Alma

- Koordinator für das Ticketsystem
  - Auswahl, Beschaffung, Aufbau und Einführung eines Ticketsystems
  - Vorgaben und Workflows aus den hbz-Teams
- Organisation innerhalb des hbz
- Standardisierte Prozesse

## 2. Alma First-Level-Support im hbz: Zugriff auf die IZs

Zugriff auf die Sandbox und die Produktion für eine IZ (ggf. auch via API), um

- Supportanfragen effizient und zeitnah zu bearbeiten
- Verschiedene Routineaufgaben mithilfe von Dauertickets durchzuführen
- Einblick in die individuelle IZ-Konfiguration zu erhalten
- Fehler im Produktionsbetrieb nachzustellen
- Neue Funktionen und Releases in einer Sandbox zu testen
- Automatisierte Meldungen aus dem Ticketsystem Zammad bei Zugriffen auf die IZ - Sandbox und/oder Produktion - durch das hbz (Transparenz)

→ Muss in der IZ mit Hilfe einer empfohlenen Rollenvorlage eingerichtet werden

→ IZ stellt bei Bedarf API-Schlüssel bereit

## 2. Alma First-Level-Support im hbz: Übermittlung sensibler IZ-Daten

Einfaches und niedrigschwelliges Verfahren zur Übermittlung sensibler Daten, wie bspw.

- Ersteinrichtung von Zugängen für den Support
- Neue Kennwörter nach einem Sandbox Refresh
- Übermittlung von (neuen) API-Schlüsseln
- Zertifikate
- Die Formulardaten werden mit allgemein üblichen, modernen Verfahren verschlüsselt an definierte Personen im hbz übermittelt.



## 2. Alma First-Level-Support im hbz: Software

- Einführung des Ticketsystems Zammad mit dem Start des Alma First-Level-Supports im hbz
- Kontaktaufnahme 24/7
- Homogener, strukturierter Zugang via Browser
- System fragt bearbeitungsrelevante Informationen schon bei der Kontaktaufnahme ab
- Vereinfachung der Arbeitsabläufe und Prozesse
- Effizientes Arbeiten durch Nutzung von Textbausteinen
- Mit Hilfe der Konsortiumssicht können Tickets für alle diejenigen sichtbar gemacht werden, die sich für diesen Service registriert haben



## 2. Alma First-Level-Support im hbz: Software

The screenshot shows a mobile application interface for creating a new ticket. The title is 'Neues Ticket'. The form includes the following fields:

- TITEL \***: A text input field.
- TEXT**: A larger text area with a 'Dateien wählen...' button.
- HBZ-SERVICE, ZU DEM SIE EINE FRAGE HABEN \***: A dropdown menu with 'Alma First Level Support' selected.
- THEMA \***: A dropdown menu with 'Ausleihe' selected.
- IHRE "PRIMÄRE KENNUNG" IN ALMA**: A text input field with 'rthan' entered.
- BENUTZTER BROWSER**: A dropdown menu with 'Microsoft Edge' selected.
- TELEFONNUMMER (FALLS SINNVOLL)**: A text input field.
- PRIORITÄT: \***: A dropdown menu with options: '-', '1: niedrig', '2: normal' (highlighted), and '3: hoch'.
- BEZIEHT SICH DIESES TICKET AUF EIN GESCHLOSSENES TICKET?**: A dropdown menu with 'nein' selected.

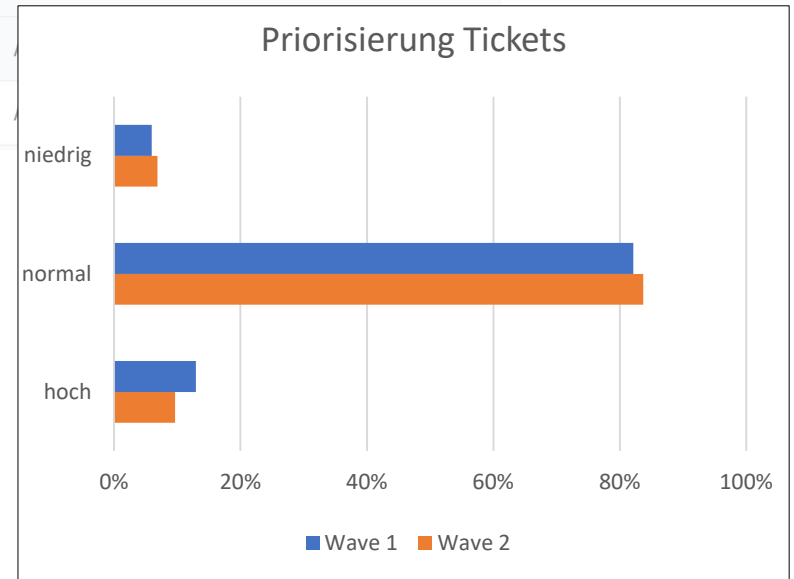
At the bottom, there is a link 'Abbrechen & Zurück' and a green button 'Erstellen'.

- Kunde priorisiert die Anfrage
- Tickets werden intern entsprechend dargestellt

## 2. Alma First-Level-Support im hbz: Software

<input type="checkbox"/>	<span style="color: orange;">●</span> 231372	Verlängerung von Literatur ...	FH Dortmund	Alma: Ausleihe	25.09.2023 09:08
<input type="checkbox"/>	<span style="color: orange;">●</span> 231363	Falsche Darstellung von Exe...	FH Dortmund	Alma: Sonstiges	22.09.2023 14:47
<input type="checkbox"/>	<span style="color: red;">●</span> 231350	Passwortänderung von hint...	FHB Aachen		
<input type="checkbox"/>	<span style="color: lightblue;">●</span> 231352	Temporär/Permanent versc...	UB Siegen		

- Blau = normale Priorität
- Rot = hohe Priorität
- Hellblau = niedrige Priorität



## 2. Alma First-Level-Support im hbz: Software

---

Einige wenige Regeln

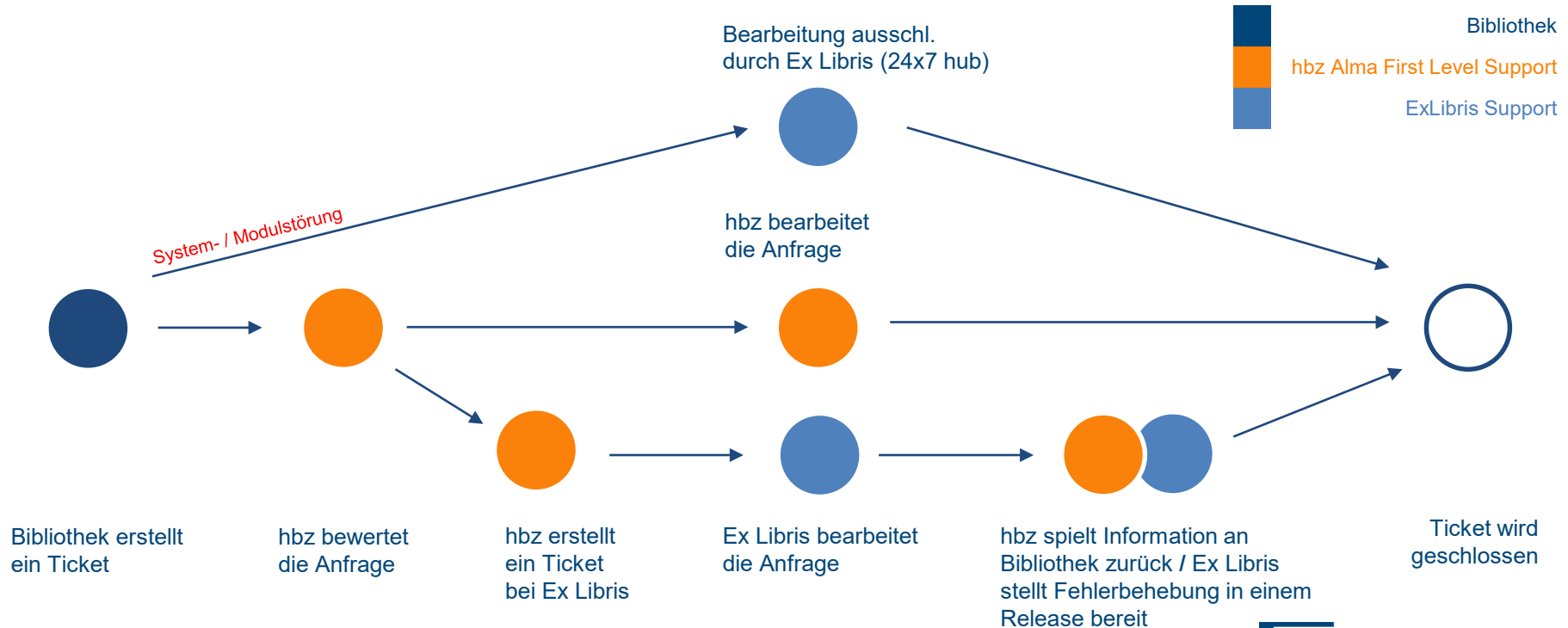
1. Ein Problem, ein Ticket!
2. Neues Anliegen, neues Ticket!
  - Kein neues Thema im bestehenden Ticket
3. So viel Information (Anhänge, Screenshots) wie nötig, so präzise wie möglich!

## 2. Alma First-Level-Support im hbz: Flyer

### Alma First Level Support – Leitfaden



## 2. Alma First-Level-Support im hbz: Workflow



## 2. Alma First-Level-Support im hbz: Workflow



### First Level Support

Erste Anlaufstelle	Fehleranalyse	Konfiguration	Workflow	Statistik
Zentrale Anlaufstelle für Fragen und Fehlermeldungen, ggf. Weiterleitung an Ex Libris	Technische und funktionale Tests	Unterstützung bei Workflow- und Systemkonfiguration	Analyse und Beratung zu (system-) bibliothekarischen Arbeitsabläufen	Hilfestellung zur Datenauswertung über Alma Analytics (u. a. DBS)



### Ex Libris Support

Support	Development	Modul Down / System Down
Bearbeitung weitergeleiteter Fehler	Tiefgehende Fehleranalyse und ggf. Entwicklungsarbeiten, Festlegung von Road Map und Release zur Fehlerbehebung	Bearbeitung von Modulstörungen und Systemausfällen durch den 24x7 Ex Libris Support

## 2. Alma First Level Support im hbz: Services



### Projektmanagement

FEx Gruppen	Customer Care Meeting	Weiterentwicklung
Regelmäßige Treffen zu fachspezifischen Themen für die Bibliotheken im Konsortium	Regelmäßige Treffen zum FLS zwischen den Bibliotheken aus dem Konsortium und dem Support Team vom hbz	Sammeln neuer Anforderungen zur Weiterentwicklung von Alma (NERS)



### Kontakt zu Ex Libris

Direkter Kontakt	Themensitzungen
Regelmäßige Treffen zwischen dem hbz und dem Support Team von Ex Libris	Vermittlung von Beratungsgesprächen mit Ex Libris (Consultancy Services)

## 2. Alma First-Level-Support im hbz: Services



### Weitere Services

Wiki	Statistik	Release Notes	Mailingliste
Plattform zur gemeinsamen Bereitstellung von Informationen und <i>lessons learned</i>	Hilfestellung zur Datenauswertung über Alma Analytics (u. a. DBS)	Hinweise auf relevante Änderungen über die Mailingliste und/oder FEx Gruppen	Bereitstellung der Mailingliste <i>alma-info</i> für die Alma-Bibliotheken im Konsortium



### 3. Weitere Entwicklung des First-Level-Supports

- **Workshops**
  - Der First-Level-Support bietet nach Bedarf Workshops an (z.B. Analytics)
  - Ein Alma-Erfahrungsaustausch (05.11.2024) für die Bibliotheken
- **Bibliotheksthemen**
  - Die Bibliotheken können im Rahmen des Customer Care Meetings Themen äußern (z. B. Konsortiumssicht)
- **Weitere Planung**
  - Webkonferenz mit Ex Libris zu SAML-Zertifikaten

## 4. Zeit für Ihre Fragen

---

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**

**Kontakt:**  
[ute.ristau@hbz-nrw.de](mailto:ute.ristau@hbz-nrw.de)