

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.

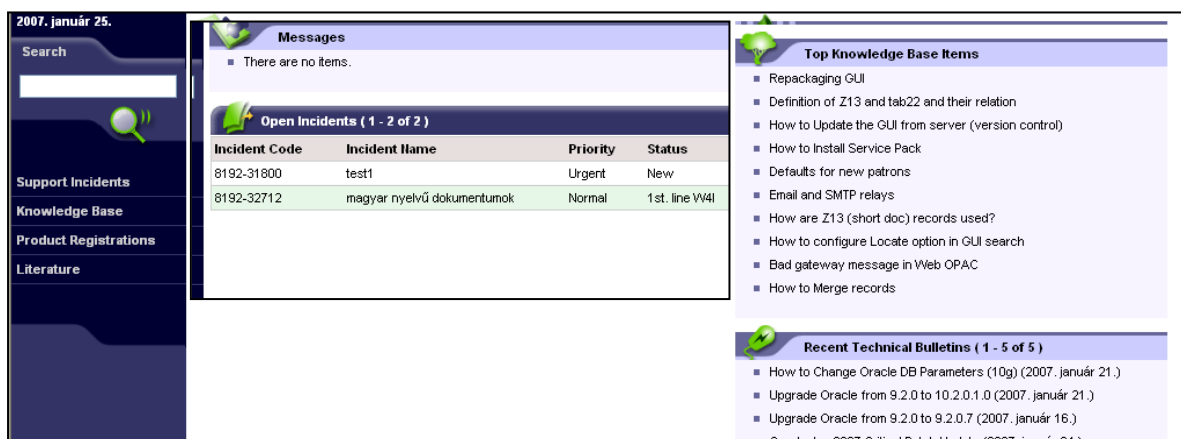
A PIVOTAL CRM rendszerben az egész világra kiterjedő ügyfélkör kérdéseit, kéréseit, problémáit egységes rendszerben menedzselik a szintén az egész világot behálózó támogató/ellátó (support) központokon keresztül.

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.

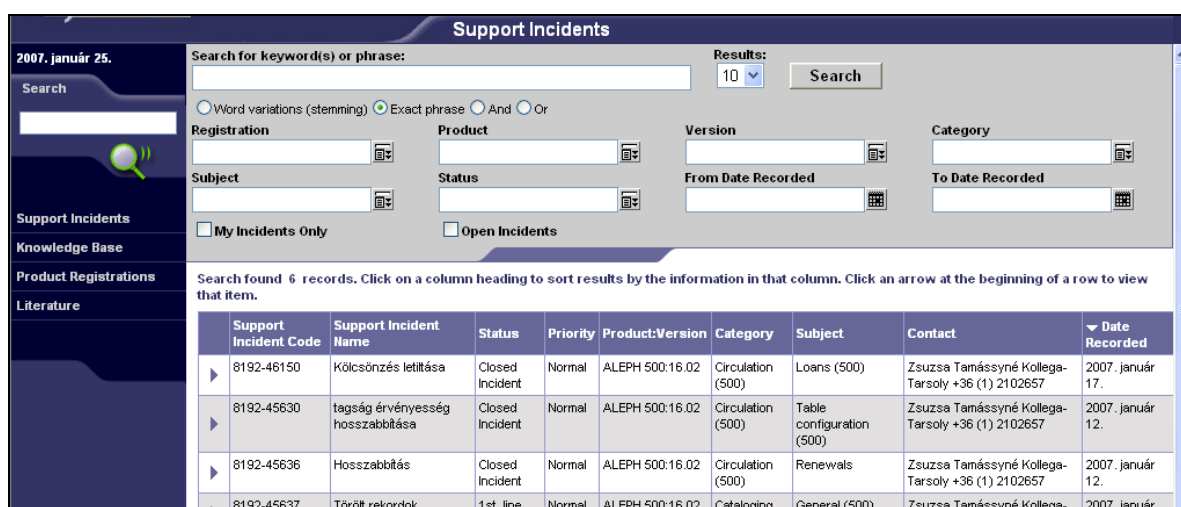
A felhasználó azonosítás után lép be a rendszerbe (megkülönböztethető csak „nézelődő” és „író” fel-

---

\* (<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 segítségét 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

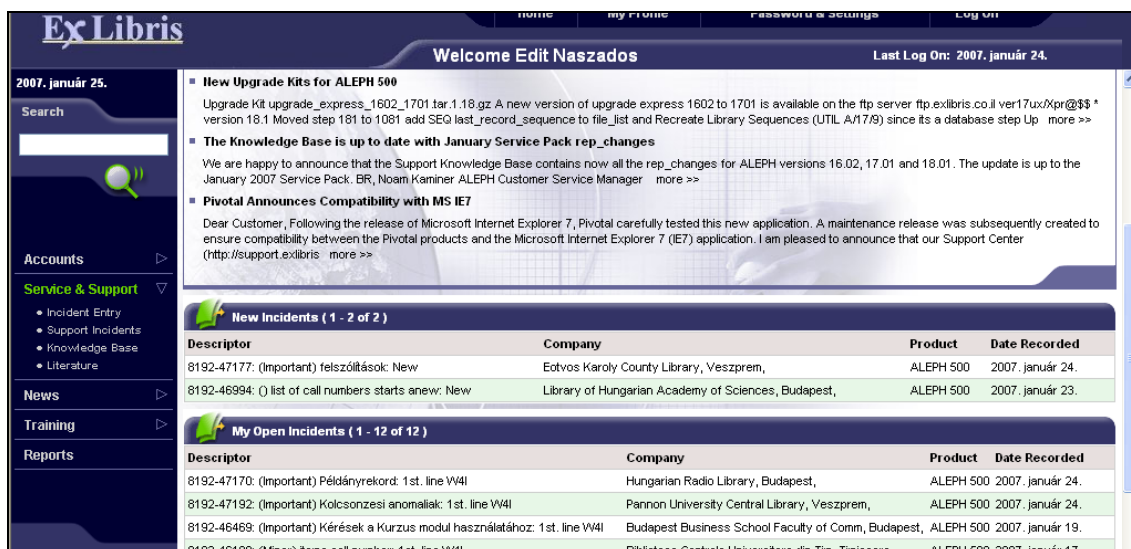
nem HUNMARC, hanem UNIMARC vagy USMARC feldolgozási szabványt követve dolgoznak). A szoftver- és terméktámogatás két szinten valósul meg. Az első szinten a támogató iroda látja el a felhasználói igényeknek megfelelő szakértői támogatást és problémamegoldást, ha pedig erre nem képes, vagy a beérkezett 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.

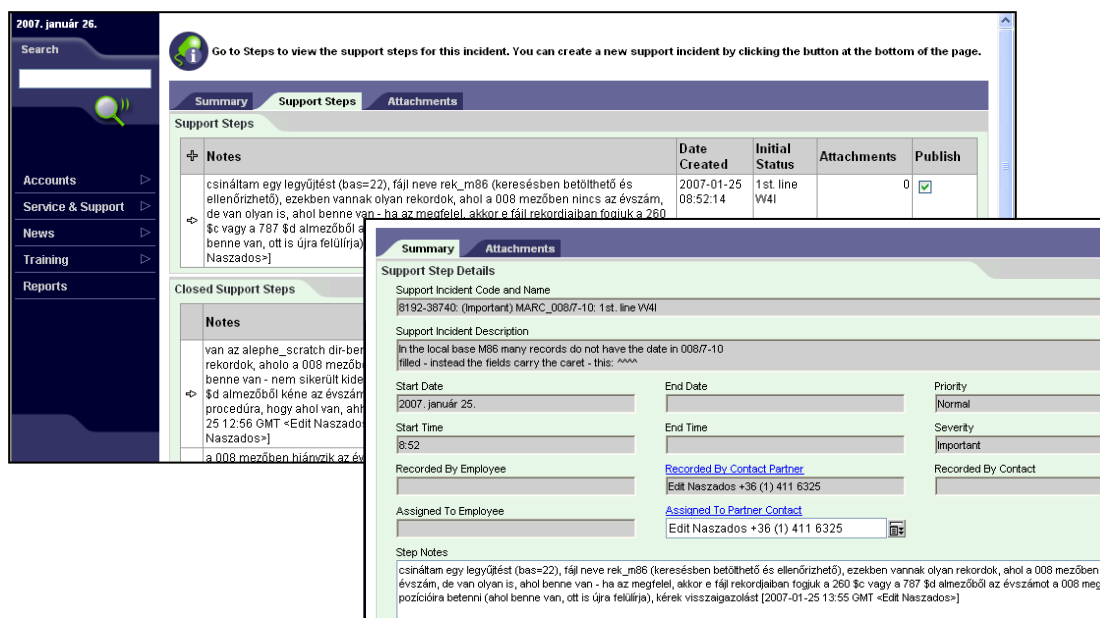
A PIVOTAL-ban a támogató oldalon, vagyis az ügyfélkapcsolat menedzselésénél, minden támogató munkatársnak saját bejelentkezési neve van. Az Ex Libris valamelyik termékét használó intézmények is benne vannak a rendszerben, az ellátó irodához kapcsolva. Az intézményeknek azok a munkatársai szerepelnek 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).



3. ábra Támogatói bejelentkezési képernyő



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

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 kérésekre, 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, ősztél 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.



### Naszáros 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](mailto: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](mailto:office@ecdl2007.org), [zsivnovszki@sztaki.hu](mailto:zsivnovszki@sztaki.hu)

Telefon: +36-1-279-6105

Fax: +36-1-279-6200

# Science of Synthesis



http://www.thieme-chemistry.com - Science of Synthesis - Houben-Weyl Methods of Molecular Transformation - Microsoft Internet Explorer

Science of Synthesis 3.2

Help Website Abbreviations Houben-Weyl Logout

Table of Contents Query Hitlist Full Text

Science of Synthesis

- Organometallics
  - Vol. 1: Compounds with Transition Metals
  - Organometallic Complexes of Ni
    - Nickel Complexes of 1,3-Dienes
    - Nickel-Allyl Complexes
    - Synthesis
      - Oxidative Addition of Ni
      - Addition of Allylmagnesium
      - 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

n-Allyl complexes are commonly invoked as intermediates in the reactions of  $\eta^2$ -diene-nickel complexes. A nickel(II) complex possesses both a conjugated diene ligand and another  $\pi$ -bound ligand, an oxidative cyclization may occur to form a  $\pi$ -allyl ligand within a nickel(II) metallacycle. Much of the [4+4]- and [4+2]-cycloaddition chemistry described for  $\eta^2$ -diene complexes probably involves the intermediacy of nickel metallacycles that possess a  $\pi$ -allyl ligand. Oxidative cyclizations of this type are also useful in the stoichiometric preparation of nickel- $\pi$ -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).<sup>[40]</sup>

Scheme 15 Ligand Dependence in the Formation of  $\pi$ -Allyl Complexes by Oxidative Cyclization

$$\begin{array}{c}
 \text{MeO}_2\text{C} \\
 | \\
 \text{CH}_2=\text{CH}-\text{CH}=\text{CH}_2 + \text{Ni}(\text{cod})_2 + \text{Ph}_3\text{P} \longrightarrow \text{MeO}_2\text{C}-\text{CH}=\text{CH}-\text{CH}=\text{CH}_2 \\
 \text{2} \\
 \\
 \text{MeO}_2\text{C} \\
 | \\
 \text{CH}_2=\text{CH}-\text{CH}=\text{CH}_2 + \text{Ni}(\text{cod})_2 + \text{bipy} \longrightarrow \text{MeO}_2\text{C}-\text{CH}=\text{CH}-\text{CH}=\text{CH}_2 \\
 \text{2}
 \end{array}$$

References

[40] Büch, H. M.; Schroll, G.; Mylonis, R.; Engler, P. J. *Organomet. Chem.*, 1983, 247, 63.

Related Information in Houben-Weyl:

1. Houben-Weyl, (1985), E 18-1 p.93.
2. Houben-Weyl, (1984), 13/9h p.695.

Science of Synthesis Version 3.2  
Copyright © 2004 by Georg Thieme Verlag KG, all rights reserved  
DOI: 10.1055/1.1041000

Now compatible  
with Mac OS X

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

Contact:  
eproducts@thieme.de

 Thieme Chemistry