

Martina Tumulla

Das Helpdesk des EU-Projektes IMPACT

Was ist IMPACT?

Das Projekt »IMProving ACcess to Text« - von der Europäischen Kommission im Rahmen des 7. EU-Forschungsrahmenprogramms (FP7) gefördert - vereint 26 Bibliotheken, Forschungseinrichtungen und Wirtschaftsunternehmen. Die Hauptaufgaben liegen in der Verbesserung der OCR-Texterkennung (Optical Character Recognition) für historisches Material und der Einsatz von Sprachtechnologien sowie die Weitergabe von Wissen und Expertise und der Aufbau des Kompetenzzentrums für Textdigitalisierung.

Das Helpdesk

In diesem Projektzusammenhang wurde das Projekt-Helpdesk unter Federführung der Deutschen Nationalbibliothek (DNB) aufgebaut. Hinter diesem Helpdesk steht ein ausgetüfteltes System von Software und Experten. Hierbei werden die Anfragen von Interessenten durch eine Kommunikationsplattform aufgenommen und den zuständigen Experten zur Beantwortung weitergeleitet.

Egal ob es allgemeine Fragen zum Projekt, zur IMPACT Conference oder zu den Informationsveranstaltungen - so genannten Demo Days - sind, oder sehr detailreiche Anfragen zur Digitalisierung und Texterkennung, alle Anfragen sind willkommen. Das IMPACT Helpdesk besteht aus zwei verschiedenen Komponenten. Zum einen dem Helpdesk Formular¹⁾ auf den IMPACT Webseiten zum Eintragen der Anfragen (siehe Abbildung) und zum anderen im Hintergrund die Software OTRS (Open Ticket Request System).

Die Anfragen werden zu einem First-Level-Support gesendet. Dieser überprüft, inwieweit die Antworten zu den einzelnen Abschnitten der Fragestellungen schon vorliegen oder leitet diese z. B. bei technischen Fragen an die zuständigen Experten weiter.

Impact Helpdesk-Formular zur Eingabe der Anfragen

Gerne erfährt das Helpdesk-Team auch Feedback jeglicher Art, sei es über IMPACT Software Prototypen, Webseite oder allgemeine Fragen und leitet dieses speziell an die entsprechenden Spezialisten weiter.

In der Regel sind die Fragestellungen sehr speziell und komplex. Diese werden an einen ganzen Pool von IMPACT-Experten zur Diskussion weitergeleitet. Da es sich bei IMPACT um ein großes europaweites Projekt handelt, sind die Experten über den ganzen Kontinent und den Rest der Welt verteilt. Die Koordination dieser Kooperation übernimmt das Helpdesk-Team.

Ausblick

Bei der IMPACT Conference, die Ende Oktober in der British Library in London stattfinden wird, wird auch das offizielle Centre of Competence eröffnet. Ein neues Webdesign²⁾ wird diesen Übergang begleiten. Dieses Kompetenzzentrum wird die Arbeit von IMPACT - auch über das Projektende im Dezember 2011 hinaus - für die nächsten Jahre weiterführen.



Anmerkungen

1 Das Helpdesk-Formular finden Sie unter:

<<http://www.impact-project.eu/helpdesk/>>

2 Die neue Internetpräsenz des IMPACT Centre of Competence in Text Digitisation wird unter

<<http://www.digitisation.eu/>> erreichbar sein.