

## Customer Care in Phaidra

Phaidra ist seit Beginn sehr kundenorientiert ausgerichtet. Das System wurde zusammen mit fünf Pilotpartnern entwickelt – mit der Fakultät für Informatik, der Fakultät für Physik, der Fakultät für Lebenswissenschaften, der Universitätsbibliothek und dem Zentrum für Translationswissenschaft. Schon bald brachte auch die DLE Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement konstruktive Vorschläge ein. Zusammen mit diesen Partnern wurde nach Möglichkeiten gesucht die zum Teil sehr unterschiedlichen Wünsche zu fokussieren um das Projekt einerseits möglichst bald realisieren zu können und andererseits den breit gefächerten Anforderungen an das System zu genügen. Zahlreiche Gespräche und Testversuche und vor allem die gute Zusammenarbeit mit den Pilotpartnern ermöglichen es, rasch Lösungen zu finden, die vom ZID zügig umgesetzt wurden.

Durch den laufenden Kontakt mit potentiellen NutzerInnen des Systems bei Veranstaltungen, Präsentationen und Schulungen von Phaidra, war ein kurzfristiges Reagieren auf Feedback möglich. Neben den allgemeinen Schulungen, die vier Mal im Semester stattfinden und den Einstieg in die Benützung des Systems erleichtern sollen, fanden bisher schon einige auf spezielle Bedürfnisse ausgerichtete Veranstaltungen statt. Am 11.11.2008 hatten interessierte AnwenderInnen inner- und außerhalb der Universität Wien sich an einem Tag und in drei unterschiedlichen Räumlichkeiten über Phaidra informieren und miteinander Erfahrungen austauschen. Es fanden Vorträge zu speziellen Themen statt, u.a. „Juristische Fragen in Phaidra“, an einzelnen „Inseln“ wurden unterschiedliche Themen besprochen, so zum Beispiel „Phaidra und Lehre“ oder „Technisches in Phaidra“ und zugleich hatten Interessierte die Möglichkeit sich mit Personen zu unterhalten, die Phaidra schon nutzen. Das große Interesse an dieser Veranstaltung und die zahlreichen Diskussionen führten zu weiteren konstruktiven Hinweisen, die halfen, Phaidra zu optimieren.

Das System ist ebenfalls sehr kundenfreundlich konzipiert. So ist es zum Beispiel möglich, benutzerdefinierte Einstellungen vorzunehmen. Zahlreiche Hilfstexte erleichtern den Umgang mit Phaidra. Ein Verweilen auf den fraglichen Begriff für vier Sekunden genügt um einen anklickbaren Button mit den Hilfstexten erscheinen zu lassen.

Über die Serviceseite (<http://phaidraservice.univie.ac.at/>) können Sie mit dem Phaidra-Team Kontakt aufnehmen, Sie finden Neuigkeiten über Phaidra, so wird laufend über die Updates berichtet, Schulungen und Präsentationen werden angekündigt, Sie können sich über die Geschichte des Systems informieren, über den technischen Hintergrund, über die juristischen Bedingungen und vor allem wie Sie das System nutzen können. Ausführliche Anleitungen helfen Ihnen beim Umgang mit Phaidra. Universitätsangehörige haben außerdem die Möglichkeit Phaidra zu testen. In dieser Testumgebung (<https://phaidratest.univie.ac.at>) können Sie sich unverbindlich mit Phaidra vertraut machen, Objekte laden und miteinander in Verbindung bringen. Die Testumgebung wird in regelmäßigen Abständen geleert. Weiters stehen Ihnen geschulte MitarbeiterInnen des Helpdesk des Zentralen Informatikdienstes zur Verfügung, die Sie unter der Telefonnummer +43-1-4277-140 60 erreichen. Sollte es technische Probleme geben wenden Sie sich bitte – wenn möglich mit einem Screenshot – an [support.phaidra@univie.ac.at](mailto:support.phaidra@univie.ac.at). Sie helfen so mit, das System weiter zu verbessern.

Susanne Blumesberger

*Dr. Susanne Blumesberger ist für das Customermanagement in Phaidra zuständig*  
[Susanne.blumesberger@univie.ac.at](mailto:Susanne.blumesberger@univie.ac.at)