|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Internet/Kiosk** | **Service Point/Call Center** | **Präsentationsräume** | **Gruppenräume** | **Lehrräume** | **Dokumentation & Tutorials** |
| **Physische Belege oder Kommunikationskanäle** | * Website und Online Terminplanungssystem * Physische Kiosk Touch Screens mit Reservierungssystem | * Service Personal * Buchbare Geräte zum Ausleihen | * Immersion Theater, Gaming und Präsentationsübungsräume * Mobiler Videowagen * Ruftasten in Räumen um Probleme zu melden oder um Hilfe zu bitten | * Kleine, mittlere und große Gruppenräume * Basisausstattung für Videokonferenzen * Software | * Lehr- und Visualisierungsraum, Kreativitätsstudio, Videoseminarraum * HD Videokonferenzausstattung * Software * Ruftasten in Räumen um Probleme zu melden oder um Hilfe zu bitten | * Nutzungsrichtlinien * Anleitungen/Tutorials zum Verbinden und Aufzeichnen von Inhalten * Technische Dokumentation der Möglichkeiten |
| **Benutzeraktivitäten (siehe Journey Map)** | * Optionen für Videokonferenzen sehen * Live oder aufgezeichnete Inhalte sehen oder daran teilnehmen * Raum oder Konferenztechnik buchen, Videowagen/-ausrüstung anfragen * Aktivitätenplan anzeigen | * Hilfe bei der Buchung eines Raums oder Auswahl der Technik * Zusatzgeräte ausleihen * Wegweiser * Hilfe bei Videokonferenzproblemen erhalten | * Präsentation, Videokonferenz oder Event aufzeichnen, auf persönlichem Gerät oder Speicherplatz speichern * Übertragung zu einem „Overflow“-Bereich innerhalb der Bibliothek * Übertragung Live Stream für entfernte Teilnehmer * Mobilen Videowagen anfragen | * Web-Videokonferenz starten (z.B. Skype) * WebEx Kollaboration starten, Sitzung aufzeichnen * Audiokonferenz beginnen oder daran teilnehmen? * Cloudbasierte Kollaboration * Mehrere Laptops auf großem/n Bildschirm(en) teilen | * Präsentation, Konferenz oder Event aufzeichnen, in Cloud speichern * Zu „Overflow“-Bereichen oder entfernten Zuschauern übertragen * HD Video oder Webkonferenz starten * Audiokonferenz starten oder daran teilnehmen * WebEx Kollaboration starten, Sitzung aufzeichnen * TeamSpot multi-user Kollaboration | * Auf Dokumentation und Tutorials zugreifen * Fragen zu Richtlinien und Abläufen stellen |
| **Aktivitäten des „Front-line“ Personals (Öffentliche Dienste)** | * Anfragen zu Videowagen/ Ausstattung bearbeiten und in Raum bringen * Hilfe- und Aufbauanfragen bearbeiten * Hilfe für Nutzende einplanen, die Konferenz & Kollaboration nutzen * Marketing & Reichweitenmaßnahmen in Bezug auf Kollaboration pflegen | * Bei Buchungsproblemen unterstützen * Tickets des Terminplanungssystems zum Anlegen und Aufschlüsseln der Aktivitäten managen * Stufe I Fehlerdiagnose bei Verbindungsproblemen * Zusätzliche technische Geräte/Wägen ausleihen | * Bei Buchungsproblemen unterstützen * Tickets des Terminplanungssystems zum Anlegen und Aufschlüsseln der Aktivitäten bearbeiten * Stufe I Fehlerdiagnose bei Verbindungsproblemen * Zusätzliche technische Geräte/Wägen ausliefern | * Bei Buchungsproblemen unterstützen * Tickets des Terminplanungssystems zum Anlegen und Aufschlüsseln der Aktivitäten bearbeiten * Stufe I Fehlerdiagnose bei Verbindungsproblemen * Zusätzliche technische Geräte/Wägen ausliefern | * Bei Buchungsproblemen unterstützen * Tickets des Terminplanungssystems zum Anlegen und Aufschlüsseln der Aktivitäten bearbeiten * Stufe I Fehlerdiagnose bei Verbindungsproblemen * Zusätzliche technische Geräte/Wägen ausliefern * Grundlegender technischer Reset | * Richtlinien und Abläufe pflegen * Tutorials erstellen |
| **Aktivitäten der Personals hinter den Kulissen (IT und Facilities)** | * Terminplanungs- und Anfragesystem warten | * Von Stufe 1 weitergereichte Tickets zur Fehlerdiagnose bearbeiten * Auf Abruf bei kompliziertem Aufbau unterstützen | * Stufe II und Stufe III Support für Probleme mit Geräten und Verbindungen * Unterstützung bei Post-Production Problemen mit aufgezeichneten Inhalten | * Stufe II und Stufe III Support für Probleme mit Geräten und Verbindungen * Unterstützung bei Post-Production Problemen mit aufgezeichneten Inhalten | * Spezieller Konferenz- & Kollaborationsaufbau * Stufe II und Stufe III Support für Probleme mit Geräten und Verbindungen * Möbelerneuerung * Komplexe Technikerneuerungen * Unterstützung bei Post-Production Problemen mit aufgezeichneten Inhalten | * Portal für Tutorials pflegen |
| **Supportsysteme und Infrastruktur (Geräte etc.)** |  |  | * Mobiler Videokonferenzwagen * Geräte warten – mobile und feste Videosysteme | * IP Telefone? * Webcam und PC * Duale Monitore * Laptopverbindungen zum Kollaborieren (kabellos? Kabel?) | * Videokonferenzsysteme * WebEx oder andere Konferenzsoftware * IP Telefone * Streaming Videoinfrastruktur * Mediasite * TeamSpot? |  |