|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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?
 |  |