

DEUTSCHE NATIONAL BIBLIOTHEK



Weltweit scannen Bibliotheken mit großem Aufwand Bücher, Zeitungen, Zeitschriften und andere Druckwerke. Das soll zum einen verhindern, dass das in ihnen gesammelte Wissen verloren geht. Zum anderen lassen sich elektronisch erfasste Werke einfacher nach Stichworten durchsuchen.

Doch die Software für Texterkennung (Optical Character Recognition, OCR) stößt bei Drucken aus der Zeit vor Beginn des 20. Jahrhunderts auf Probleme.

Kein Programm kann im Moment die alten Schriften hinreichend erkennen; die Ergebnisse der Scans historischer Werke sind oft unbrauchbar.

Ausgangssituation



Im dem Abhilfe zu schaffen, fördert die Europäische Union seit Januar 2008 das Projekt IMPACT (Improving Access to Text). Es soll die OCR-Technik verbessern, Parallelentwicklungen verhindern sowie auf der Basis von offenen Systemen und Standards für die Interoperabilität und die Austauschbarkeit der Ergebnisse sorgen.

26 Partner sind an diesem Projekt beteiligt, neben Bibliotheken einige Forschungsinstitute, Rechenzentren und IT-Unternehmen. Dabei ist es Aufgabe der Deutschen Nationalbibliothek (DNB) in Frankfurt am Main, einen Helpdesk zu entwickeln und zu betreiben.

Projektintern ist er eine Kommunikationsplattform für die Partner. Vor allem aber dient er nach außen als Informationsquelle. So können sich hier beispielsweise Bibliotheken melden, die nach geeigneten Informationen für ihre Digitalisierungsprojekte suchen oder Fragen zum IMPACT-Projekt haben. Dazu gibt es auf der Webseite des Impact-Projekts (www.impact-project.eu)

ein Formular, das den Gegenstand der Anfrage rubriziert und Raum zur Beschreibung des Anliegens bietet. Wer dieses Formular ausfüllt, löst einen Workflow aus, hinter dem eine Lösung des Chemnitzer Unternehmens c.a.p.e. IT steht:

Das Programmpaket OTRS::CiCS. OTRS ist ein Open Source Ticket Request System, die Erweiterung CiCS steht für Customer Information and Communication System. Die Gesamtlösung ist seit 2010 unter dem Namen KIX4OTRS bekannt.

Projekt



Das Projekt begann im August 2009 mit einem Workshop, um den Ist-Status der Prozesse und Anforderungen aufzunehmen sowie Organisationsstrukturen, Prozesse, Implementation und Integration abzustimmen. Ende des Jahres lag eine komplett funktionsfähige Vorversion vor. Diese wurde beim IMPACT-Partner Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen eingerichtet, der die Lösung hostet, für den internen technischen Support und für die Einbindung des Formulars in die Projekt-Webseite verantwortlich ist. Es folgten eine Reihe von Tests, die Anpassung an die Website-Gestaltung des IMPACT-Projekts, der Aufbau der Rollenverteilung und des Rechtemanagements per LDAP sowie eine Schulung für Projektmitarbeiter und Administratoren. Im März 2010 ging der Helpdesk produktiv.

Seither leitet dieses System alle Anfragen, die als „Tickets“ eine eindeutige Nummer bekommen, an den First Level Support weiter. Die meisten Fragen lassen sich anhand von vorliegenden Hintergrundinformationen und Erfahrung beantworten.

Aufgabenstellung und Lösung

Herausforderung: Aufbau eines Helpdesk zur Beantwortung von Anfragen zum Projekt-IMPACT und zu OCR-Fragestellungen an kompetente Spezialisten im IMPACT-Projekt und zur Aggregation von Informationen

Auftraggeber: Deutsche Nationalbibliothek, Frankfurt am Main

Lösung: OTRS mit OTRS::CiCS (heute KIX4OTRS) von c.a.p.e. IT, Chemnitz

Implementiert als gehostete Lösung bei der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen

IT-Umgebung: Betriebssystem Suse Linux Enterprise Server, Webserver Apache, CMS Typo3, Entwicklungsumgebung Perl, Datenbank MySQL, Verzeichnisdienst OpenLDAP



ehr spezielle Fragen werden aus der Helpdesk-Lösung an den Second Level weitergeleitet, an Spezialisten bei den Projektpartnern. Dazu steht ein Katalog mit sachlichen Zuständigkeiten und inhaltlichen Kompetenzen bei den IMPACT-Partnern zur Verfügung.

Die Software benachrichtigt den First Level Support, wenn Anfragen nicht innerhalb bestimmter Fristen beantwortet sind, worauf der nachfassen kann, um in jedem Fall für eine Antwort zu sorgen. Fragen und Antworten werden archiviert; vieles findet wiederum Aufnahme in der integrierten Wissensdatenbank und den geeigneten Platz auf der Projekt-Webseite.

Dabei ist die Statistikfunktion des Systems von Bedeutung. Denn dank ihr ist beispielsweise zu erkennen, ob sich zu bestimmten Themen die Fragen häufen und wo sich das Interesse konzentriert. Dies dient dazu, die Informationen in der Wissensdatenbank oder auf der Website zu verbessern. Es kann darüber hinaus Anstoß für neue Forschungs- und Entwicklungsarbeiten sein.

„c.a.p.e. IT hat uns das System geliefert, was wir für unsere Helpdesk-Aufgaben im Projekt benötigen. Es funktioniert alles wie gewünscht.“

Martina Tumulla, Work Package Leader Helpdesk im EU-Projekt-IMPACT

Fazit



„c.a.p.e. IT hat uns das System geliefert, was wir für unsere Helpdesk-Aufgaben im Projekt benötigen“, erklärt Martina Tumulla, die bei der Deutschen Nationalbibliothek den First Level Support betreut. „Es funktioniert alles wie gewünscht.“ Insbesondere lobt sie die gute Dokumentation der konkreten Software-Implementierung, weshalb sie noch nie Support von c.a.p.e. IT benötigt hat. „Einige Einstellungen konnte ich selbst vornehmen, und ansonsten läuft das System völlig problemlos.“ Ihr Fazit: „Der große Vorteil dieser Software besteht darin, dass die Anfragen und Workflows gebündelt

werden. Ähnliche Fragen lassen sich schneller beantworten. Wir bemerken schneller wo Bedarf für Verbesserungen der Website besteht, weil Informationen nicht gefunden oder falsch verstanden werden.“

Ausblick



„Das IMPACT-Projekt läuft noch bis Ende 2011. Eine Weiterführung als „Center of Competence“ ist geplant.“

In jedem Fall wird es möglich sein, die Open-Source-Lösung von c.a.p.e. IT mit minimalem Aufwand den kommenden Anforderungen anzupassen.

Über c.a.p.e. IT

Die c.a.p.e. IT GmbH hat sich auf IT-Infrastruktur und Servicemanagement-Produkte spezialisiert. Das Chemnitzer Unternehmen ist in Deutschland ein wichtiger Anbieter von Open-Source-Software für Mittelstands- und Großkunden sowie öffentliche Auftraggeber.

c.a.p.e. IT ist besonders auf OTRS-basierte Servicemanagementsysteme spezialisiert und Ihr Lösungs-

partner für OTRS-Projekte. Dabei hat sich das eigenentwickelte Service-Modul KIX4OTRS besonders bewährt: Kunden- und Bürgerkommunikation wird damit einfacher, schneller und kosteneffizienter.

Das Prozess- und technische Umsetzungswissen beziehen die IT-Fachleute aus jahrelangen Projekterfahrungen im Mittelstands-, Konzern- und Behördenumfeld.

Die c.a.p.e. IT GmbH bietet neben KIX4OTRS die Service Management Komplettlösung KIXbox (bestehend aus Univention Corporate Server, KIX4OTRS, Nagios) sowie BMC Remedy ITSM und BMC Service Desk Express an.

Außerdem sind die Chemnitzer Partner von IBM, Tarent, CFI Slovakia s.r.o., Univention, uib sowie Zarafa.

c.a.p.e. IT GmbH • Annaberger Straße 240 • 09125 Chemnitz • Fon: 0371 5347 620 • Fax: 0371 5347 625
E-Mail: info@cape-it.de • www.cape-it.de