

# DAIMLERCHRYSLER

## **Information Resources Center Nutzungsorientierte Erwerbung**

Dr. Anne Petry-Eberle - Leipzig - 23. März 2004

# Kundenerwartungen

## ■ Informationsbeschaffung oder Literaturversorgung?

Was erwarten Firmenmitarbeiter von ihrer Informationsabteilung?

- schnelle, unbürokratische Zugänge
- komfortable Suche
- eProzesse
- Content, der ihr Informationsproblem löst
- freundliche Beratung
- sofortige Unterstützung
- höchste Effizienz
- Single-Sign-On im Mitarbeiterportal
- „google-like“ - Metasuche im Portal
- seamless information - direkt zur Vollinformation oder Bestellung per Click
- relevante und vollständige Information
- „Ask an Expert“
- Blitzrecherche, Informationsanfrage
- optimales Ergebnis in kürzester Zeit

# Nutzungsorientierte Erwerbung (I)

## ■ Bibliothek

- Umschlaghäufigkeit in Sachgruppen (Ziel Reduzierung Printbestand -> 0)
- Aussortieren 2 Jahre lang nicht genutzter Literatur
- Kennzahl: Quote ausgeliehener Dokumente in Sachgruppen / Fachgebieten
- Ausbau eDocs (Technische Berichte, Dipl.Arb., MV's, Dokumente aus dem Intranet .....
- Elektronische Zeitschriften - Entscheidungskriterium Nutzungshäufigkeit

## ■ Online-Information

- Datenbanken und Brancheninformationen
- Aufbereitete Informationen (Knowledge Summaries, getAbstract, Messeberichte ....)
- Produkt-Tests mit Kunden: Zielgruppenbestimmung ....
- Self Service <-> personalisierte Lizenzen -> Konzernabschlüsse

# Nutzungsorientierte Erwerbung (II)

## ■ eProzesse

- Click auf Literaturnachweis jetzt -> Lieferung an den Arbeitsplatz morgen -> Service Level
- Dokumentlieferung: Verträge mit Buchhandel, TIB, FIZ Technik

## ■ Beratung - Berater

- ermittelt Information und beliefert den Kunden sofort (z.B. Umsatzanteil Volvo-Nutzfahrzeuge 2003 in Korea)
- führt eine Recherche zu einem Thema in den Informationsquellen unseres Bereiches durch, die maximal 1 Stunde Arbeitszeit kostet
- führt Kunden individuell in die Nutzung von Datenbanken und Informationsangeboten ein
- führt Schulungen für kleine Gruppen durch
- informiert in Präsentationen in Bereichsbesprechungen über die Informationsmöglichkeiten im Information Resources Center
- Key Account Beratung



**... das Ohr am Kunden**

## ..... nicht zu vergessen

- Beratung, Beratung, Beratung
- persönliche Kundenbeziehung unverzichtbar
  - Ausbau Customized Solutions als Grundlage optimaler Content-Entscheidungen
- Zielgruppenanalyse
  - Konzernlizenz für jedermann <-> personalisierte Lizenzen
- Zielgruppe ist verrechnungsrelevant
- WERTBEITRÄGE - Sicht des Investors



Desiderat: Nutzen-Evaluierung