



Helpdesk

Das zentrale Kontakt- und Beratungsangebot von Text+

Der Helpdesk bietet die Möglichkeit, über kurze Wege Fragen zu Angeboten von Text+ zu stellen. Die Community erhält somit einen niedrighschwelligen Zugang zu Beratung hinsichtlich der in Text+ angebotenen Dienste, Daten und Werkzeuge.

Unter anderem bieten die Expert:innen des Text+-Helpdesks Beratung zu:

- » fach- bzw. datendomänen-spezifischen Themen
- » Entwicklung von Datenmanagementplänen
- » „FAIRification“ und „CAREification“ bestehender Daten
- » technischer Support
- » rechtliche und wissenschaftsethische Informationen

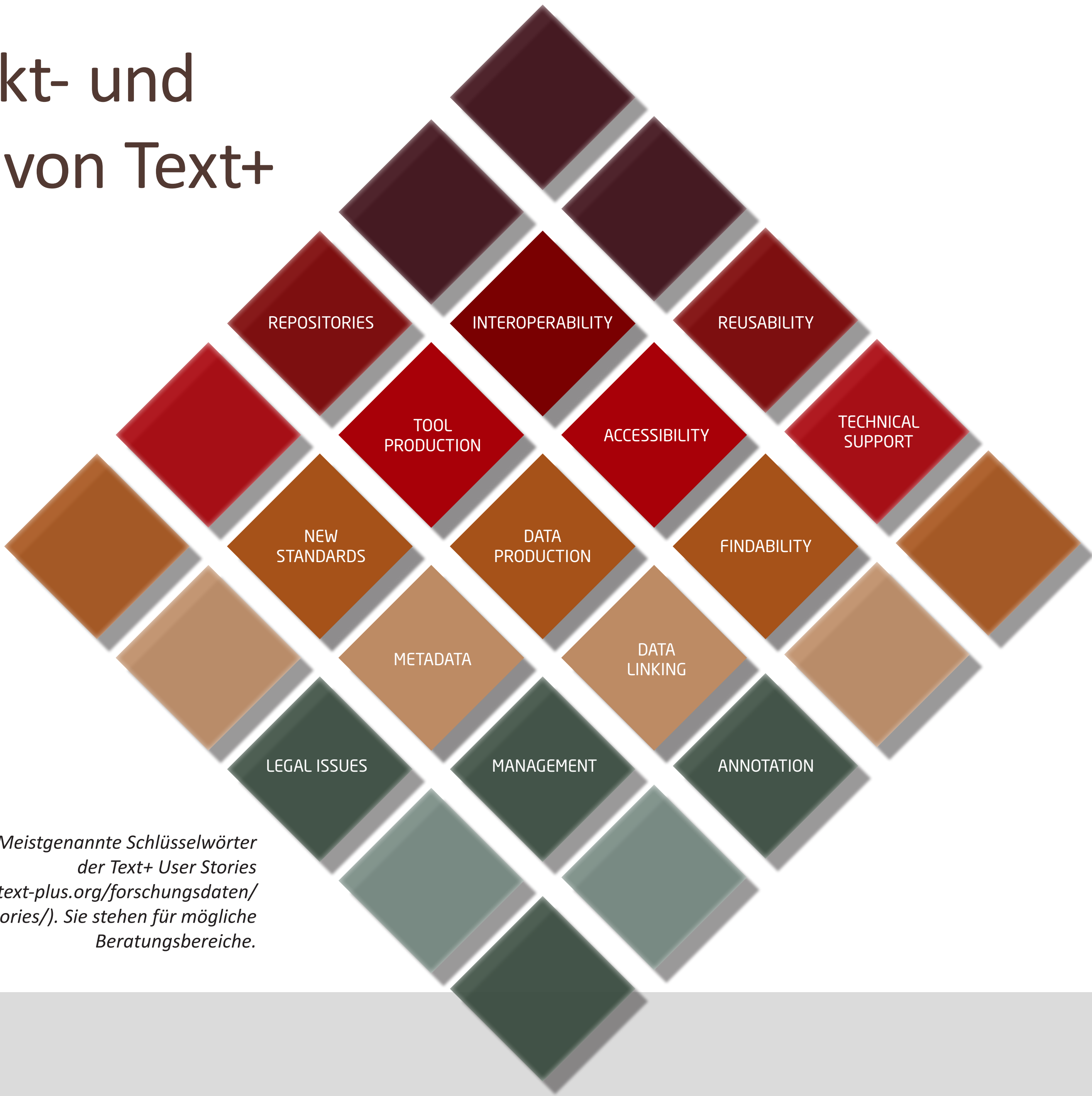


Abb. 1: Meistgenannte Schlüsselwörter der Text+ User Stories (vgl. text-plus.org/forschungsdaten/user-stories/). Sie stehen für mögliche Beratungsbereiche.

Nutzen Sie unser Support- und Beratungsangebot

Über den Helpdesk können Sie Ihre Anliegen kommunizieren und individuelle Unterstützung und Beratung erhalten, beispielsweise zu angebotenen Diensten, Werkzeugen und Daten. Auch Beratung zum eigenen Datenmanagement wird angeboten. Jede:r ist zur Kontaktaufnahme über das Webformular eingeladen.

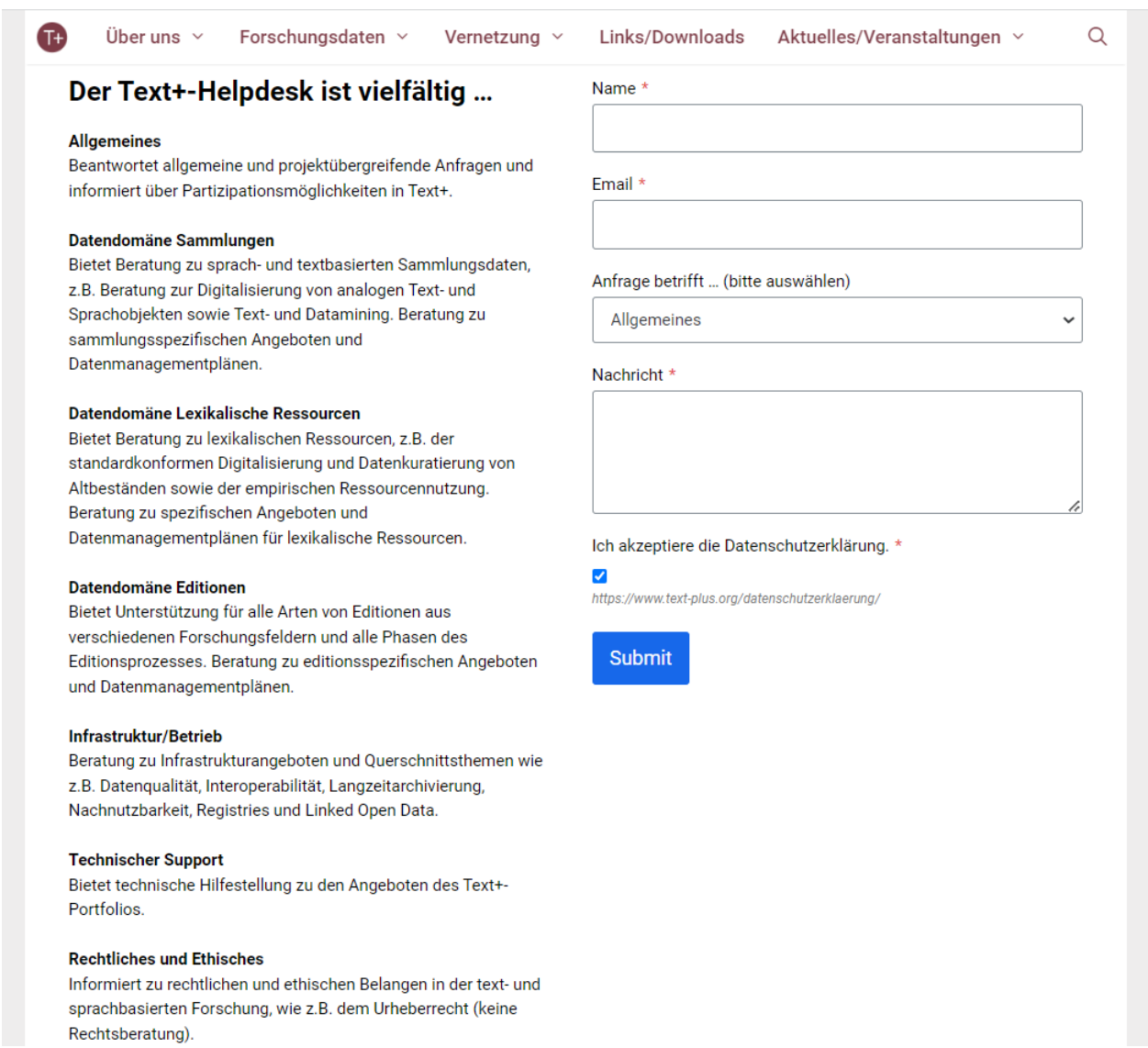


Abb.2: Im Kontaktformular auf <https://www.text-plus.org/kontakt/> können Sie wählen, welchen Supportbereich Sie ansprechen möchten. Alternativ zum Kontaktformular können Sie auch direkt an [textplus-support\[at\]gwdg.de](mailto:textplus-support[at]gwdg.de) schreiben.



Die Bearbeitung Ihrer Anfrage

Ihre Anfrage gelangt als sog. Ticket ins GOTRS (Gemeinsames Open Ticket Request System), das durch den Projektpartner GWDG zur Verfügung gestellt wird.

- Allgemeines
- Digitale Sammlungen
- Lexikalische Ressourcen

Text+-Helpdesk

- Editionen
- Infrastruktur/Betrieb
- Technischer Support
- Rechtliches und Ethisches

Das Ticketsystem ist konsortiumsübergreifend eingerichtet. Hier wird Ihre Anfrage an die passenden Bearbeiter:innen weitergeleitet – unsere Expert:innen aus den unterschiedlichen Institutionen und Arbeitsbereichen von Text+. Sie treten mit Ihnen in Kontakt, um Ihnen mit ihrem Fachwissen weiterzuhelfen.



Unterschiedliche Supportformate erwarten Sie

Die Art der Beratung ist individuell und orientiert sich an der jeweiligen Anfrage:

- E-Mail: Viele Fragen können per E-Mail zügig und umfassend beantwortet werden.
- Individuelle Beratungsgespräche: Manch anderes Anliegen bedarf einer komplexeren Antwort. Dazu treten unsere Expert:innen mit Ihnen in den Dialog und vereinbaren individuelle Beratungsgespräche.
- Networking: Die Expert:innen stellen außerdem gern den Kontakt zu nationalen und internationalen Partnern her, wenn dies der Beantwortung der Anfrage dienlich ist.

Diese unterschiedlichen Formate ermöglichen einen Support, der jeder Anfrage individuell gerecht wird.



Entwicklung des Text+-Helpdesks

Konzeption und Einrichtung

- Erfahrungen aus vorangegangenen Infrastrukturprojekten
- Bedarfserfassung aus der Text+-Community

Betrieb

bietet genaueren Einblick in Bedarfe

Evaluation (im laufenden Betrieb)

- Weiterentwicklung
- Optimierung

Etablierung des Helpdesks

als dauerhafte Anlaufstelle