

Образец отчета по кейсу

«Сервис замены утерянных книг через сайт Логобук»

Победитель 1 игры «Мастерская бренда-2018»

(выступление от команды агрегаторов – Подковырин Александр Викторович)

Контактная информация: rav@logobook.ru

Точки внедрения:

1. НМБ СибГМУ (г. Томск)
2. НМБ БГМУ (г. Уфа)
3. НМБ ВолгГМУ (г. Волгоград)
4. НМБ КемГМУ (г. Кемерово)
5. НМБ КрасГМУ (г. Красноярск)
6. НМБ КГМУ (г. Курск)
7. НМБ СОГМА (г. Владикавказ)

Постановка проблемы



Во всех библиотеках вуза существует большая проблема с задолженностью читателей по причине утери книг. Существующие схемы работы с должниками предусматривают различные санкции, например, библиотека не подписывает обходной лист читателя, ограничивает доступ к печатному и электронному фонду библиотеки и т. д. Для восполнения утерянных книг в библиотеках существует стандартная схема замены утерянных книг новыми. На практике это выглядит примерно так: читатель должен согласовать стоимость книги на замену с библиотекарем, приобрести нужную книгу в магазине, оформить процедуру замены в библиотеке. Практика показывает, что выход из статуса «должника» перед библиотекой - это довольно длительная бюрократическая процедура, которая приносит множество неудобств для обеих сторон, что может стать причиной конфликта. Все это отрицательно влияет на настроение читателя и, как следствие, на имидж библиотеки ☹ (Рис. 1)

Рис. 1 Первый и второй слайд презентации
Постановка проблемы

Решение проблемы (предложенный кейс от Логобук)



Рис. 2 Слайд 3
Преимущества решения от Логобук

Результаты внедрения кейса



Рис. 3 Слайд 4
Результаты внедрения кейса

Предлагается автоматизировать сервис замены утерянных книг с использованием Интернет-магазина «Логобук». Данный подход имеет ряд преимуществ в сравнении со стандартной схемой замены:

1. Проблема читателя решается в течение 10 минут после его обращения в библиотеку.
2. Исключаются «пешеходные» поиски книг в магазинах города.
3. Огромный ассортимент интернет-магазина «Логобук» позволяет сделать максимально полноценную замену утерянной книги.
4. Книги, заказанные через сервис замены, не требуют оплаты доставки, поскольку они аккумулируются на складе поставщика до сбора полноценной посылки для библиотеки.
5. Онлайн-оплата книги исключает передачу денежных средств библиотекарю и вытекающие из этого обязательства по финансовой отчетности.
6. После оплаты книги, с читателя сразу списывается задолженность, и аннулируются наложенные санкции.

Использование сервиса замены утерянных книг с использованием Интернет-магазина «Логобук» безусловно, оказывает положительное влияние на имидж библиотеки со стороны студентов.

1. Для читателя проблема решается «здесь и сейчас».
2. Использование современных технологий повышает статус и значимость библиотеки.
3. Сведение возможности конфликта до минимума формируют лояльность читателя к библиотеке.

Бонус для библиотеки - внедрение сервиса значительно упрощает процедуру замены для сотрудников.