

REFERAT

Møde i IT-udvalget den 11. september 2014

Institut for Geoscience, lokale 1671-234, berammet varighed: 13:00-14:30

Deltagere: Søren Ertmann, Bo Holm Jacobsen, Charlotte Rasmussen, Anders Enghave, Bent Odgaard.

Referent: Bo Holm Jacobsen

1. Runde

Søren:

- Nedsikring af bemanning til 2/3 – men samme opgaver. Så der er meget travlt.
- Vedr. telefon/mobil-omlægning: Alle bør være på deres plads. Ellers bør de henvende sig.
- Password-skift: Vi har længe haft det samme, men nu kommer det snart.
- Mailnavn skifte: ST kommer snart som de sidste. Måske ikke der ikke kommer effekt ved @geo.au.dk, da vi har lov til at beholde dette "servernavn".

Bo: En 15 minutters rundspørge i frokoststuen (ca. 12 ansatte) gav følgende punkter:

- **Leveringstider af hardware:** Flere har oplevet at deres bestillinger nærmest syltes. Desuden kan man på Bifrost -udskrifter se, at der tilsyneladende går lang tid fra en vare er "bestilt" til den er "modtaget", og derefter jævnlige også lang tid fra varen er "modtaget" til den bliver "udleveret". Brugere oplever dette som urimeligt, sammenlignet med de leveringstider, der er ved netkøb og i butikker.

Søren Ertmann: Vær omhyggelig med at bruge webshop, og husk at indtaste projektnummer og aktivitetsnummer. Manglende oplysninger tager en del tid at opklare for indkøberen. Køen kan typisk være på 50-100 sager. Som udgangspunkt behandles sager efter først til mølle. Til hardware-køb er der ved ST-8000 kun én indkøber. Af og til får vi hjælp også fra Business-gruppen. Bring det frem gennem institutlederen til møder mellem Institutter og Administrationscenteret (Niels Damgaard).

- Også **helpdesk-service-sager** oplever brugere, at henvendelser ignoreres i dage og uger.
- Søren Ertmann: Samme som for hardware. Der er separat kø til helpdesk-sager og opsætning af ny hardware, også i størrelsesorden 50-100. Det betyder, at modtaget hardware let kommer til at stå nogle dage før den kommer til toppen af køen.
- Brugere oplever, at svar på **emails til Helpdesk besvares halvhjertet** i første omgang, ala "har du husket at afinstallere og geninstallere xxx". Og at det ender med et tidkrævende besøg, enten af brugeren ved Helpdesk eller af en service-person i Høegh Guldbergsgade. Alle computere har Teamviewer installeret. Hvorfor bruges det så sjældent? Det ville på minutter diagnosticere brugerens problem nøjagtigt, og i 90% af tilfældene løse det.

Søren Ertmann: På grund af travlhed er få eller ingen IT-servicepersoner kommet i gang med at bruge Teamviewer.

Bo: Jeg tilbyder at hjælpe i indkøring af TeamViewer, med rolle som "bruger" i øvelsessituationer med service-personer (10 minutter pr. service-person) og i optræning af et udsnit af kolleger ved et fællesmøde ved Geoscience.

- **Mappen Uønsket mail:** Flere har oplevet, at en almindelig mail har været i deres indbakke om aftenen, men har være væk næste morgen. Den ene havde genfundet den i folderen "Uønsket post". Søren Ertmann: Måske anbefale at slå det fra. Eller kigge i den jævnligt. Slås fra under "Junk mail".

Mødet blev afbrudt klokken 14:05 af et efterfølgende møde.

På Bo's liste var yderligere følgende punkter:

- Brugere har oplevet, at **"nettet er langsomt"**. Mere præcist at det tager meget lang tid at gemme et ordinært dokument, eller at Outlook "fryser" i et minut eller "fryset" helt (Måske det er Exchange og/eller filserveren, der ikke er tilgængelig i perioder?)
- Brugere oplever det som urimeligt, at de selv skal organisere **transport af hardware mellem brugsstedet og helpdesk**. Begge steder er der sparet betjent-service, og AU-post vil ikke røre sagen. Hyre en gymnasieelev nogle timer sidst på dagen til en posttur?
- En bruger var flyttet kontor, og der var ikke et aktivt stik til computeren. En meget banal sag, som det jo ofte er. **Forespørgsel til Helpdesk var resultatløs (i nogle uger?)**. Vedkommende løste selv problemet tilfældigt, da nogen bemærkede, at netkabel kunne kobles gennem telefonen.

4) Næste møde

Charlotte booker, om måske en måneds tid.

Nyt punkt til næste møde:

- **Status på "Omlægning af PC-klyngen fra XP og Kridt til Windows 7 og AD"**

Fra foregående referat:

Stadig relevant fra sidste gang: *Omlægning til Windows 7 hen over sommeren, helst på nye maskiner.*

Bo: *Måske netværksopkoblingen er flaskehalsen.*

Søren: *I bør tilrettelægge en testsituation, hvor problemet optræder, mens vore netværksfolk observerer trafikken.*

En PC fra classesættet klargøres med Windows 7 og netværk til 4. august.

Bo finder de personer, som skal benytte klyngen i første kvarter.