

REFERAT

Møde i IT-udvalget den 31. oktober. 2014.

Institut for Geoscience, lokale 1671-234, berammet varighed 12:30-13:45

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

Referent: Bo Holm Jacobsen

Hele mødet drejede sig om de problemstillinger, der var bragt op på det foregående møde.

Søren Ertmann orienterede om, at bemandingssituationen, som tidligere nævnt, er stærkt beskåret, hvilket betyder, at selv enkle opgaver, så som at konfigurere en allerede indkøbt maskine, kun kan behandles som del af køen af indkomne opgaver.

Med den nye struktur vil IT-support komme til at ligge hos ST, og afgørelsen om hvilke ressourcer denne support skal tilføres, vil i sidste ende ligge hos dekanen.

Bo foreslog, at Søren og Anders giver lidt feedback og eventuelle justeringer til nedenstående passage fra foregående referat (*er indarbejdet i nedenstående*). Derefter vil Bo sende den ud til kolleger ved Geoscience, herunder institutlederen.

Bo bad desuden Søren Ertmann og Anders komme med en status på PC-klyngen ved Geoscience. Charlotte indkalder til næste møde efter jul.

Passage fra foregående referat:

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. Helpdesk har i en længere periode fået hjælp fra indkøb ved BSS. Søren anbefaler, at utilfredshed bringes frem gennem institutlederen til møder mellem institutter og administrationscenteret (Niels Damgaard).
- Også ved **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 indkøb 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 helpdesk-køen.

- Brugere oplever, at svar på **emails til Helpdesk besvares halvhjertet** i første omgang, så som ”har du husket at afinstallere og geninstallere xxx”. Og at det ender med et tidskrævende besøg, enten af brugeren ved Helpdesk eller af en serviceperson 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 kun få IT-servicepersoner kommet ordentligt i gang med at bruge Teamviewer.
Bo tilbød at hjælpe med indkøring af TeamViewer, med rolle som ”bruger” i øvelsessituationer med servicepersoner (10 minutter pr. serviceperson) 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 været 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.

Herefter mangler 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 ”fryser” 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 betjentservice, og AU-post vil ikke røre ved sagen. Kunne det være en idé at hyre en gymnasieelev nogle timer sidst på dagen til en posttur?
- En bruger havde 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.