



# Dansk BiblioteksCenter

Jørgen Rishøj Supportchef

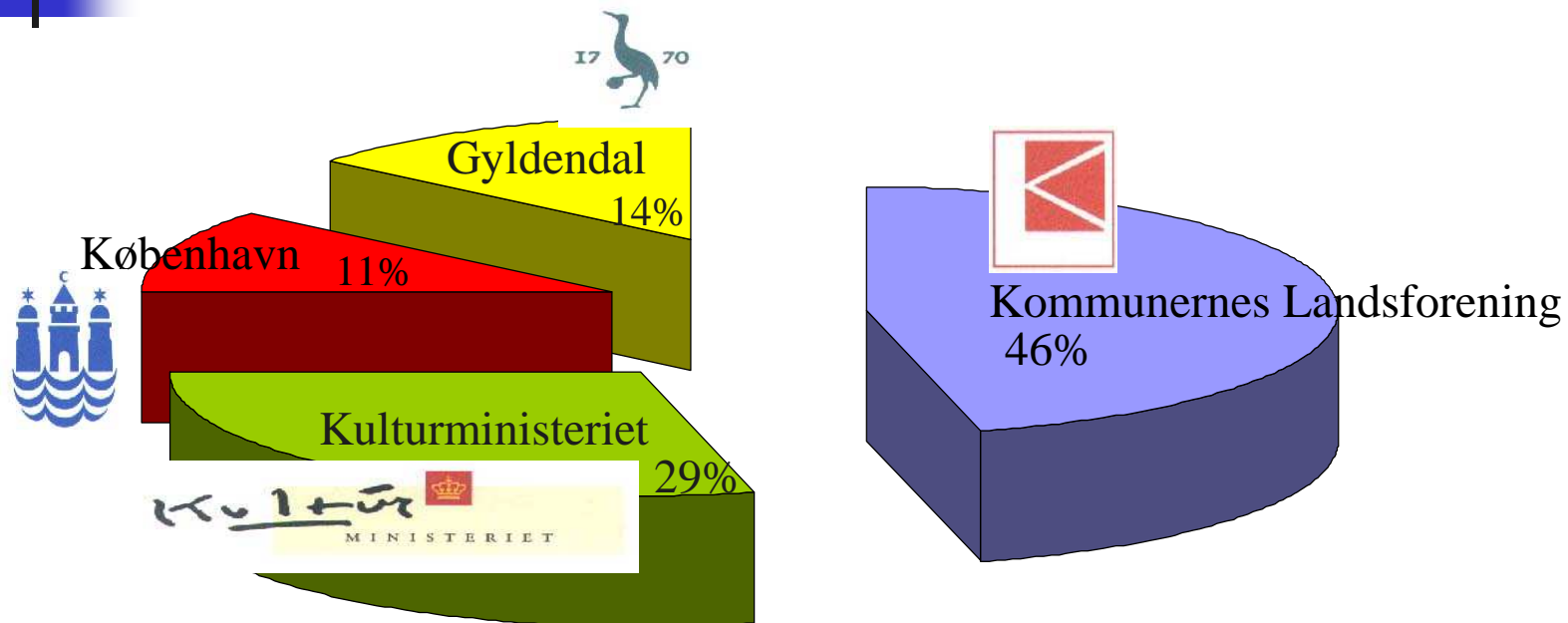


## Lidt om...

---

- Hvem er vi?
- Forretningen og IT
- Kunden i centrum
- Udfordringen & værktøjerne
- Processer
- Rapporter og videndeling
- Og hvad nu?

# Dansk BiblioteksCenter A/S





# Dansk BiblioteksCenter

---

- Omsætning ca. 115 mio.kr.
- 160 ansatte



# Dansk BiblioteksCenter

---

- Divisioner med salgs- og kundeansvar
- Servicecentre:
  - Administration
  - IT-servicecenter



# DBC's ydelser

---

- Dataproduktion
- On-linesystemer
- Bibliotekssystemer
- Insourcing
- Rådgivning, undervisning



# Dataproduktion

---

- Bibliografisk registrering
- Nationalbibliografi
  - 19.000 bøger
  - 32.000 artikler
  - 18.000 anmeldelser
  - 5.300 andre materialer
- Berigelse af data



# On-linesystemer

---

- Danbib
  - Fælles bibliografisk overbygning
  - Bibliotekarisk hjælpeværktøj
  - Danske og udenlandske data ca 19 mio records
  - omfatter genbrug af data og bestillingsfunktioner
- Bibliotek.dk
  - Bibliotekernes fælles database
  - bestillingsfunktioner
- Adgang til danske og udenlandske baser
- Dataudveksling
- Webprodukter



# bibliotek.dk

- søg og bestil danske bibliotekers materialer

[kontakt](#) | [om bibliotek.dk](#) | [hjælp](#) | [english](#)

**Søgning** | [Min kurv](#) | [Mine søgninger](#) | [Mit bibliotek.dk](#) | [Biblioteksvejviser](#)

**Almindelig søgning** | [Emneoversigt](#) | [Avanceret søgning](#) | [Kommandosøg](#)

**Alle materialer** | [Artikler](#) | [Musik](#) | [Noder](#) | [Netdokumenter](#)

**Søger du en bestemt titel?**  
- udfyld en eller flere bokse nedenfor - og klik på Søg.

**Forfatter**  
fx: clinton  [Slå forfatterefternavn op i register >](#)

**Titel**  
fx: nordkraft?  [Slå titel op i register >](#)

**Emne**  
fx: mars  [Slå emne op i register >](#)

**Fritekst**  
fx: motion? recept?

**Materialetype**  
 [Alle typer](#)  
[Tilføj materiale >](#)

**Sprog**  
 [Alle](#)  
 dansk  
 engelsk

**Udgivelsesår**  
 År lig med  Alle

**Bibliotekstype**  
 Alle biblioteker

### Hvordan bruger du bibliotek.dk?

**Kort introduktion >**  
Tekst og PowerPoint - åbner i popup-vindue.

**Introduktionsfilm >**  
Få gennemgået de forskellige søgeformer og hvordan du bestiller - du kan nøjes med at se de funktioner, du har brug for. Åbner i popup-vindue.



### Spørg en bibliotekar

Du kan kontakte en bibliotekar, hvis du har brug for personlig service.

[Spørg Biblioteksvagten >](#)

### Brug Netbibliotekerne

En række services fra danske biblioteker.

[Oversigt over netbiblioteker >](#)

### Emneoversigt >

- Klik dig frem til dit emne fx:
- [Lande: Historie, rejser og sprog >](#)
  - [Erhvervsliv og brancher >](#)
  - [Hjem og fritid >](#)
  - [Sundhed og sygdom >](#)

Kronologisk

Efter emne







Efter titel

Tema

SØG

## Forfatterweb

Se fx forfatterportrætter af:

-  Astrid Lindgren
-  H.C. Andersen
-  Dan Brown
-  C.S. Lewis
-  J.K. Rowling
-  K. Takahashi

Se en **OVERSIGT** over forfatterportrætterne.

RSS

Danske skoleelever klarer sig bedre.

I den nye PISA-undersøgelse er Danmark rykket fra en 26. plads til en 18. plads i naturfag. For læsning er Danmark rykket fra en 16. plads til nummer 15, og i matematik er vi nummer 10 mod tidligere nummer 12. De danske piger har tidligere klaret sig væsentligt ringere end drengene i naturfag, men forskellen er blevet mindre, fremgår det af undersøgelsen.

Relevante artikler: "PISA-undersøgelser".

## Seneste FaktaLink

- ▶ Naturkatastrofer
- ▶ Web 2.0
- ▶ Christiania
- ▶ PISA-undersøgelser
- ▶ Ny Alliance
- ▶ Folketingsvalg
- ▶ Harry Potter
- ▶ Skoleskyderier
- ▶ Intelligent design
- ▶ Opinionsundersøgelser
- ▶ Google
- ▶ Doping



© 14-årig med globus.  
Foto:Polfoto

## Faktalink om PISA-undersøgelser

PISA er et undersøgelsesprogram der opstod i 1997 til at vurdere 15-åriges færdigheder indenfor læsning, matematik og naturvidenskab.

[Stort billede](#)[Fuld skærm](#)[Nyheder](#)[Film](#)[Søg](#)[Kom i gang](#)[Om Filmstriben](#)[10 nyeste](#)

## NYHEDER

[Mest sete](#)

**Bag bjergene**  
Kort film om tro  
Jeg dig elsker

[Tema: Natur](#)

**Outside**  
Landskaber  
Bag bjergene

[Nye film](#)

**Brasilianske bi...**  
I sproget er jeg  
Kunsten at være...

[Tema: Kærlighed](#)

**Beths dagbog**  
Julies balkon  
Duften af Beirut

[ABONNEMENT >>](#)[NYHEDSBREV >>](#)[PRESSERUM >>](#)

### Ny film om børn og unge, hvis forældre er i fængsel

På Filmstriben kan man blandt de nye titler se Dorte Høeg Brasks dokumentarfilm Et hul i himlen – når mor og far er i fængsel.

[Læs mere](#)

### Masser af nye titler for børn og voksne

Mere end 60 nye titler er i de seneste par uger kommet på Filmstriben, som nu giver adgang til over 300 kort- og

## GENRER

- Action
- Drama
- Gyser
- Komedie
- Kærlighed
- Musik
- Science fiction
- Thriller

## KATEGORI

- Animation
- Dokumentar
- Kortfilm
- Novellefilm
- Spillefilm
- Undervisning



Ebog - mere end en bog

TIL BUTIKKEN FORUM OM EBOG.DK

## SÅDAN VIRKER EBOG >>

**1** Ebøger er digitale bøger. De har mange fordele i forhold til traditionelle papir-bøger. Du kan for eksempel søge i dem og have mange med dig på en gang. Tyve ebøger vejer ikke mere end to.

**2**

**3**

## SØG PÅ EBOG.DK

Find bog:

Titel



Søg

Du kan skrive bogens titel, forfatter, forlag, ISBN, emneord eller serie.

SØG I DEN FULDE  
TEKST I ALLE BØGER >

## BOGTITLER



### Webshop Hvordan

"Webshop Hvordan" gennemgår hver detalje omkring det at starte en webshop.

Læs mere >



### 1968

Årstallet 1968 har i dag en mytisk funktion i danskernes bevidsthed.

Læs mere >



### Projektledelse

Projektledelse - teori og praksis er en unik kombination af lærebog og praktisk anvendelig håndbog for den udøvende projektleder.

Læs mere >



### Brugervenlighed på internettet

Brugervenlighed på internettet giver en bred introduktion til emnet. Her finder du bl.a. vejledninger til hvordan brugerne sættes i centrum for udvikling og evaluering af hjemmesider.

Læs mere >

## NYHEDER >>

### >> Vores egen medicin.

28/12/2007 Det måtte jo komme: Vores trykte brochure findes nu som ebog. I sig selv kan det virke mærkeligt, at vi har en trykt brochure - alt burde jo være d...

### >> Dit bidrag til mindre CO2 - brug ebøger!

26/11/2007 Har du tænkt på hvor meget mere miljøvenlig en ebog er i forhold til en trykt bog? Måske er det lidt langt ude, men prøv alligevel at se her. Papi...

### Udarbejdelse af it- ledelsessystem/håndbog

Sådan kan det gøres i praksis

### Skolens fremtid

- en sød drøm eller et sandt  
mareridt

### Lejren ved Avedøre

- lokalhistorie fra Hvidovre



# Bibliotekssystem

---

- Integra –
  - DBC's asp-løsning
  - DBC's centrale katalogløsning
  - DBC's system til administration af bibliotekernes indkøbsproces

## Søger du en bestemt titel?

- udfyld et eller flere felter nedenfor og tryk søg.

<b>Fritekst</b> fx: motion?	<input type="text"/>
<b>Forfatter</b> fx: ramsland	<input type="text"/> <a href="#">Hent forfatter i register &gt;</a>
<b>Titel</b> fx: undtagelsen?	<input type="text"/> <a href="#">Slå titel op i register &gt;</a>
<b>Emne</b> fx: akvariefisk	<input type="text"/> <a href="#">Slå emne op i register &gt;</a>
<b>ISBN/ISSN</b>	<input type="text"/>
<b>Afdeling</b>	<input type="text" value="Alle"/>
<b>Materiale</b>	<input type="text" value="Alle"/>
<b>Sprog</b>	<input type="text" value="Alle"/>
<b>Udgivelsesår</b>	<input type="text" value="Alle"/>

År lig med  År før  År efter

**Søg >**

## Spørg biblioteket

Du kan spørge biblioteket, hvis du har brug for hjælp til at finde informationer, bøger og andre materialer.

**Spørg biblioteket >**

## Lånerstatus

Se dine lån og reserveringer

**Lånerkortnr:** (cpr.nr. hvis der bruges sygesikringskort)

**Pinkode:**

**Login >**

## Nyheder

### Nyheder lige nu!

Udstillinger, arrangementer, generelle nyheder mv.  
[Se mere ... >](#)

### Tips og ideer

Hjemkaldelses-SMS, Hotspot på bibliotekerne, fornyelse af materialer mv.  
[Se mere ... >](#)

### Gode links

Her kan du se gode steder på nettet  
[Se mere ... >](#)

## Ønsker du at bladre dig frem?

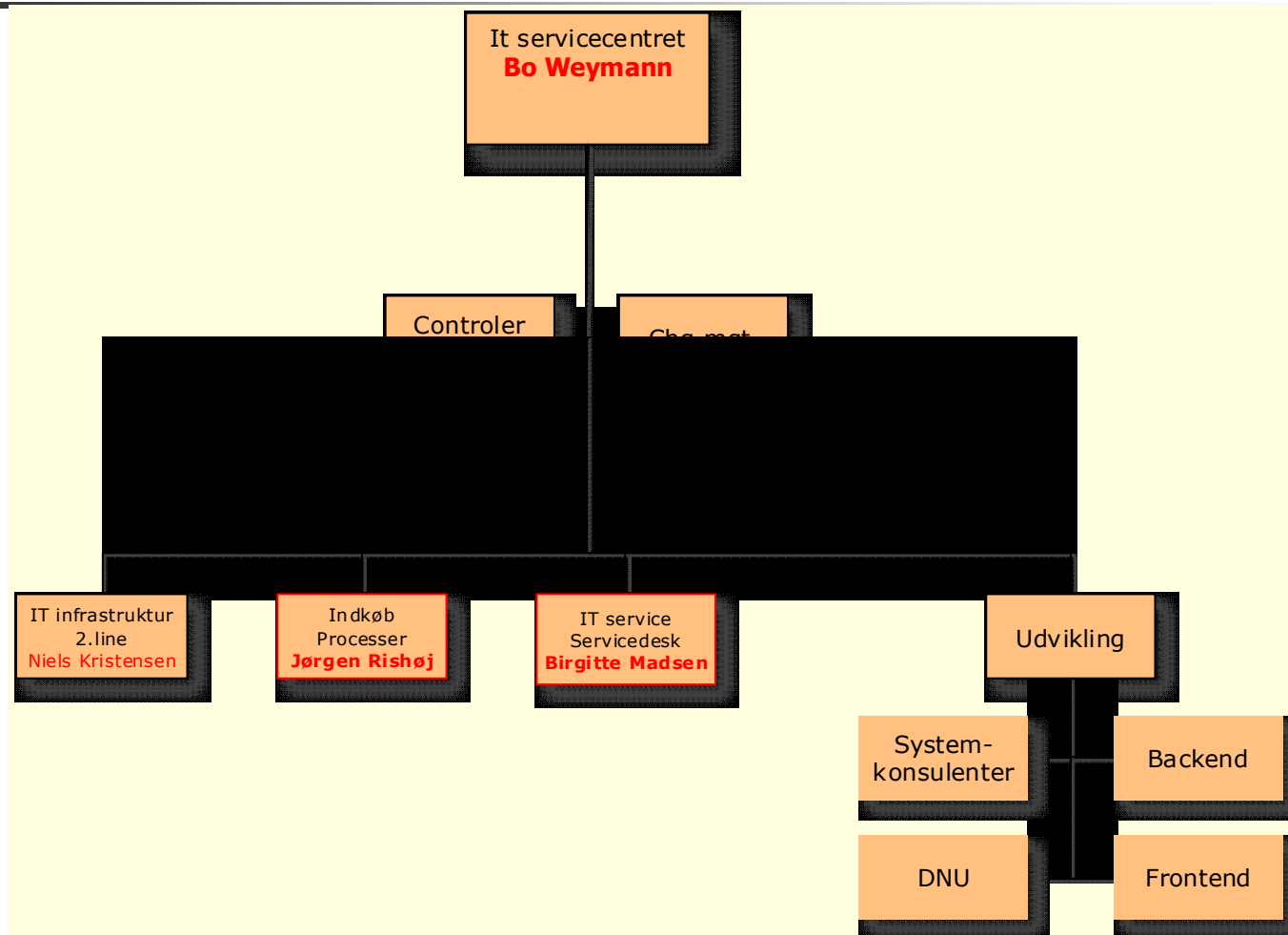
-søg ved hjælp af kategorier

### F.eks:

Erhvervsliv og brancher  
Filosofi og religion  
Hjem og fritid

[Emneoversigt >](#)

# IT-servicecentret









# Backup

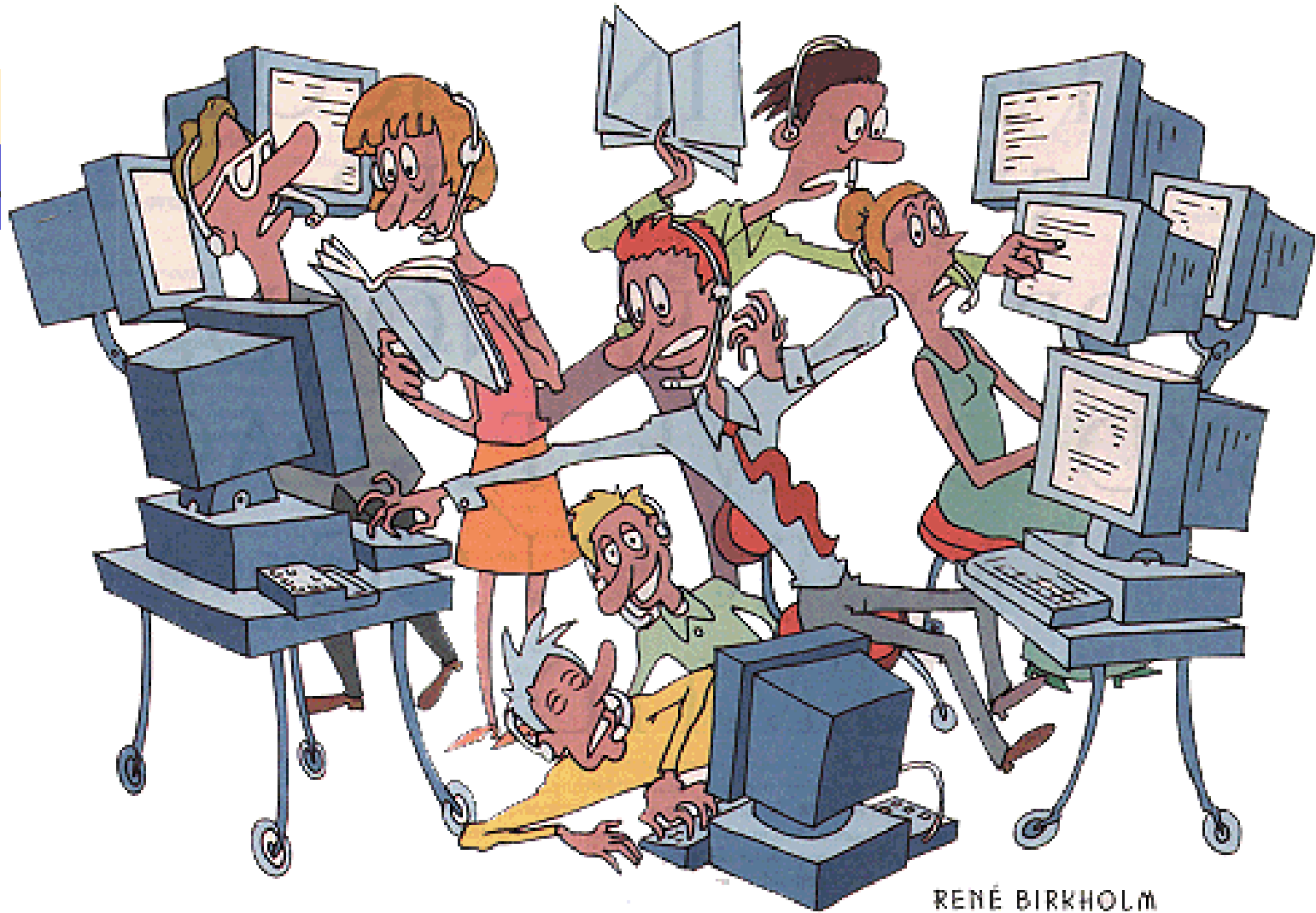
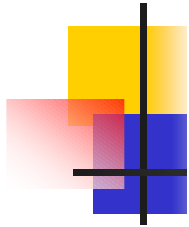
---

1 stk. Storagetek L180 Tape Library

DLT-tape, 2 læsehoveder, max 84 slots

1 stk. ATL Powerstore L500

Backup-software: *Networker* (Legato)



RENÉ BIRKHOLM



## DBC supporterer

---

- 160 interne brugere
- 650 pc'er (2000/XP)
- 160 hjemmearbejdspladser med ADSL
- 200 servere (Unix & Windows)
- Ca. 70 biblioteker på 200 lokationer
- 1 produktionsvirksomhed (Ballerup & Svendborg) /140 brugere



# Supporterens opgaver

---

- Incident løsning
- Request håndtering
- Standardændringer
  - Indkøbsopgaver
  - Installationsopgaver
  - Opgraderinger & patches på pc'ere og servere
  - Udbygning af værktøjsanvendelse
- Ændrings- & vedligeholdningsopgaver
- Projekt opgaver



# Hvad skal vi holde styr på?

---

- 3200 Hw-enheder (egne & kunder)
- 220 netværksenheder
- 1000 sw-enheder
- 35 egenudviklede applikationer
- 25 større licenskontrakter ...



# Hvad er betingelserne?

---

- Vækst i medarbejderantal
- Vækst i servere /pc'er /printere
- 7\*24
- Større brugerafhængighed af IT
- Hurtig sagsbehandling af høj kvalitet forventes

## *Men*

- Uændrede ressourcer



Adobe Reader - [Attachment41.pdf]

File Edit View Document Tools Window Help

70%

Search Web

## 6. PC-arbejdsplads Standardservice

### Bestilling (hardware, software, toner mm)

<b>Område</b>	
Levering /Bestilling af HW Udlån af hardware Anskaffelse af SW	<p>Bestilling af IT-relateret udstyr – alt der skal tilsluttes pc eller netværk inkl. forbrugsstoffer.</p> <p>Den centrale anskaffelse er nødvendig for at der skal kunne ydes support på udstyret.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestilling skal være godkendt af chef.</li> <li>• IT-beslutter normalt fabrikat og leverandør</li> <li>• Levering sker så hurtigt som muligt, men kan være afhængig af leverancesituationen.</li> <li>• Levering af ny pc inden for 4 uger.</li> <li>• Grundinstallation</li> <li>• Rapporter på intranettet, som oplyser om brugerens og afdelingens hardware.</li> </ul> <p>Levering af ny specialkonfigureret pc efter aftale.</p>
Hovedmålgruppe	Ydelsen står til rådighed for alle DBC's medarbejdere
Funktionalitet	<p>Den centrale anskaffelse er en forudsætning for at der skal kunne ydes support på udstyret.</p> <p>Rapporter på intranettet, som oplyser om brugerens og afdelingens hardware, således at man selv kan verificere grundlaget for den interne afregning for pc-arbejdspladsen.</p> <p>DBC-standardsoftware vil kunne bestilles og klargøres så bruger selv kan hente installationspakke og efterfølgende installere programmet.</p>
Tilgængelighed	Bestilling kan ske ved at oprette en 'Request' til DBCsupport. Processen kan følges
Brugersupport	Rådgivning omkring specielle ønsker ydes
Udvikling	Rådgivning omkring specielle ønsker ydes
Risikoanalyse	
Sikkerhed	Ikke aktuel
Undervisning	Vejledning for brugerne findes i videnbasen
Data integritet	Ikke aktuel
Disaster/Recovery	Ikke aktuel
Restriktioner /begrænsninger	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programpakker skal være godkendt af DBCsupport</li> <li>• Udstyr, som ikke er standard indkøbt af IT-afdelingen, må</li> </ul>

1 of 1





# Vi skal leve op til SLA'er

---

SLA er vores kontrakt med kunden og omfatter:

- Oppetid og svartid
- Proaktiv håndtering (performance)
- Overvågning og 'business proces view'
- Responsetid
- Reetableringstid
- Beredskabsplan (availability, continuity)



# Vi skal kunne leve op til

---

- Leverer rapporter & dokumentation
- Hurtig reaktion
- Samlet graderet overblik / status
- Kunne se udviklingstrend



# Hvad gør man så?

---

- Sikrer overblik: hvad har vi hvor
- Sikrer ensartethed i processer
- Forbedrer processer (tilpasses virkeligheden)
- Sikrer dokumentation
- Sparer tid & penge (ved ikke at lede)
- Undgår at tabe sager (overholde SLA)



# På vej til ITIL

---

De enkelte processer skal bygges op omkring:

- Procesbeskrivelse (omfang, aktiviteter)
- Rolle og ansvarsbeskrivelse
- Værktøjsbeskrivelse
- Relationer til andre processer
- Målsætninger for den enkelte proces

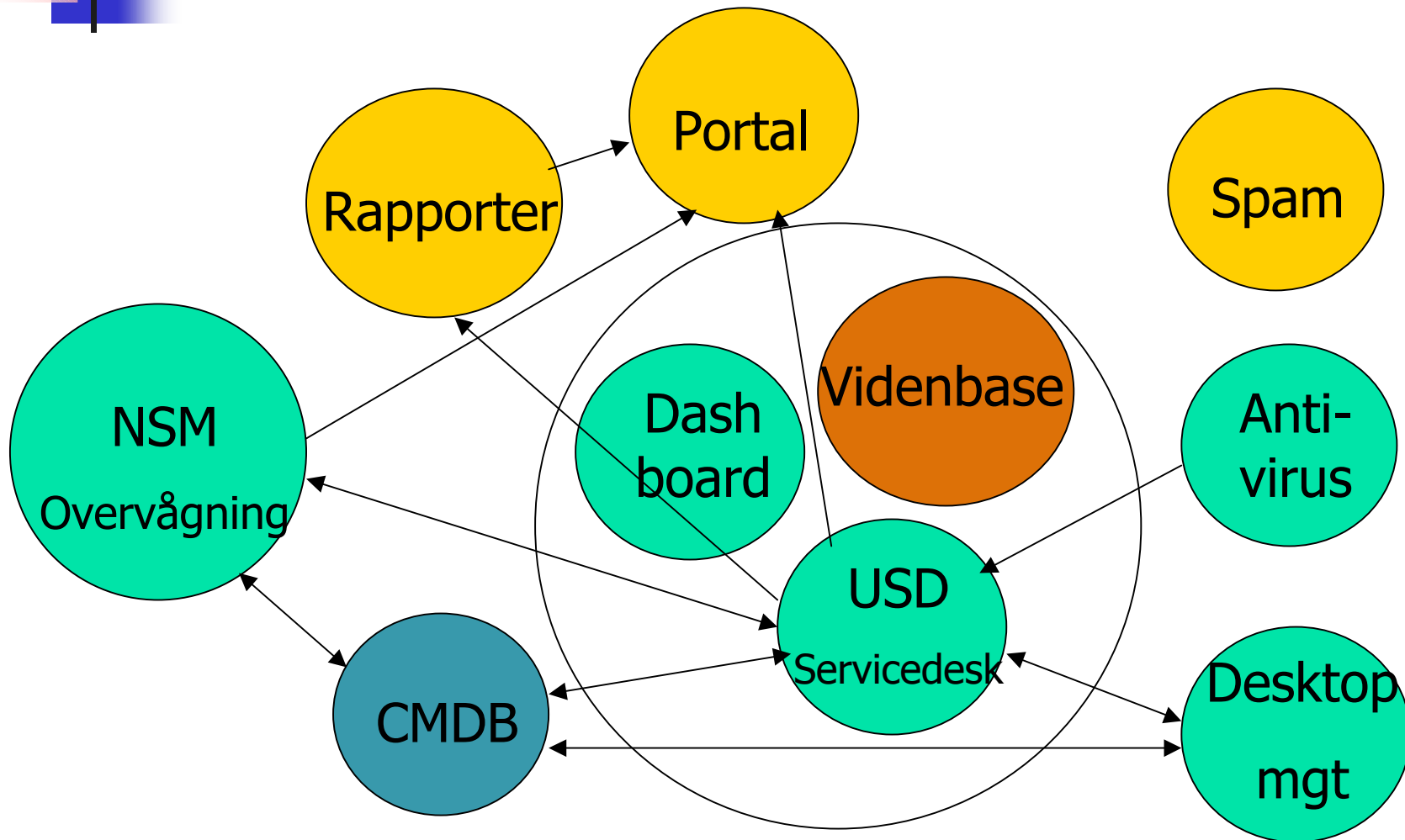


# Mål for værktøjer

---

- Overblik over den samlede installation
- skalerbarhed
- en professional driftsafvikling i et heterogent miljø
- sikkerhed for overvågning af servere og programmer
- høj grad af automatisering af fejlsituationer
- bedre mulighed for vækstprognoser
- videndeling (ingen backupproblemer)

# DBC's værktøjskasse





# Hvad laver Unicenter ?

---

Overvågning med Unicenter omfatter

- Overvågning af hw, processer, jobafvikling
- Automatisk hændelsesrapportering
- Automatisk sagsoprettelse
- Automatisk tilkald via mobiltelefon (vagt)
- Kapacitetsovervågning (performanceagenter)



**Managed Objects**

Full View

WBEM Domain Operativ Systemer Mail Network My-Folder DRIFT

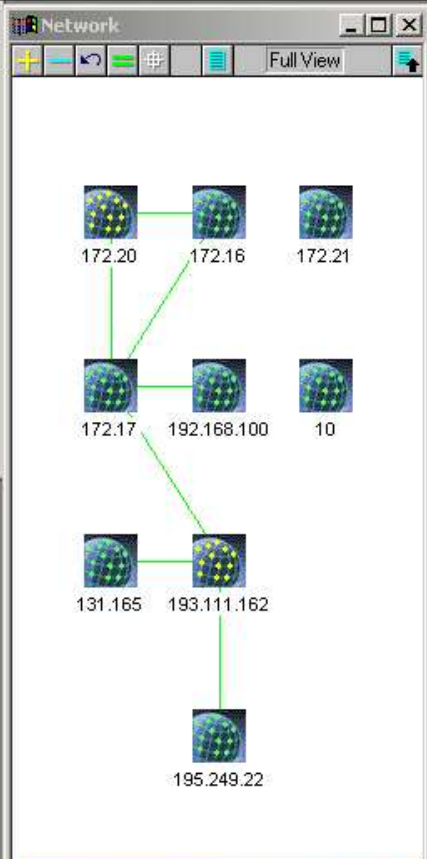
Network IOS Systemer CIA

**DRIFT**

Full View

Service Center Intranet Documentum Unicenter Matilda

Web servere Udviklere Produktion Danbib DFA Integra



**Systemer**

Full View

APM Integra DTS IFS Fil & Print Intranet

Web\_Mgmt\_Unispaces Web\_Agents

**Fil & Print**

Full View

DEWEY HUEY LOUIE TWEETY LASERNET

**IFS**

Full View

dukono OSCAR LUCA LOLA LINO ALADDIN

**IOS**

Full View

JAFAR HOPPER JAQ ABU BASIL WAKKO TELICA SPEEDY

PEPE GUS KODAS DBCMAIL DROOPY HUEY LOUIE MAGOO

TWEETY MUFA SA DEWEY STITCH GEEK STRIKS LASERNET

**Unicenter NSM Severity Br...**

Name	Class Name
172.20.1.75:Log Agent V2	caiLogA2
172.20.1.75:MS SQL Ser...	caiSqlA2
172.20.1.75:Performanc...	HpxAgent
172.20.1.75:Win2k Syst...	caiW2kDs
merkur:ORACLE MIBMU...	MmoAgent
thebe:UNIX System Agent	CaiUxOs
Xakko:Performance Age...	HpxAgent

7 objects



Held Messages 02/23/2001

	Time	Node	User	Station	Message
	00:06:27	surveil	WebSurveil		-: ALARM: bibliotek.dk (via target Dfa): Search error:
	00:12:27	surveil	WebSurveil		-: ALARM: bibliotek.dk (via target Dfa): Search error:
	00:30:26	titan	unix		WARNING: /tmp: File system full, swap space limit exceeded
	06:03:29	felicja	syslog		%CA_DBC_LOGGER[felicja]: Filesystem /usr is in WARNING state, value 92%
	06:30:09	pollux	OracleCheck		pollux WARNING - index DIOS.BIBKDIDX in DIMS_INX has only 1 extents left
	06:30:09	pollux	OracleCheck		pollux WARNING - index DIOS.FORL_IDX in DIMS_INX has only 2 extents left
	06:30:09	pollux	OracleCheck		pollux WARNING - index DIOS.FORL_IDX1 in DIMS_INX has only 2 extents left
	06:30:09	pollux	OracleCheck		pollux WARNING - table DIOS.BASISSLET in DIMS_TS has only 2 extents left
	07:00:07	pluto	OracleCheck		pluto WARNING - table DANBIB.POSTER in POSTER_TS has only 3 extents left

Log Messages 02/23/2001

	08:01:18	dbcmail.dbc.dk	WAKKO\caunint		%CATD_I_060, SNMPTRAP: -c public 791 172.16.1.15 dbcmail.dbc.dk 6 7 00:00:00 1 OID: 1.3.6.1.4.1.791.2.10.2.5.8.6.
	08:01:18	dbcmail.dbc.dk	WAKKO\caunint		%CATD_I_060, SNMPTRAP: -c public 791 172.16.1.15 dbcmail.dbc.dk 6 7 00:00:00 1 OID: 1.3.6.1.4.1.791.2.10.2.5.8.6.
	08:01:18	dbcmail.dbc.dk	WAKKO\caunint		%CATD_I_060, SNMPTRAP: -c public 791 172.16.1.15 dbcmail.dbc.dk 6 7 00:00:00 1 OID: 1.3.6.1.4.1.791.2.10.2.5.8.6.
	08:01:18	dbcmail.dbc.dk	WAKKO\caunint		%CATD_I_060, SNMPTRAP: -c public 791 172.16.1.15 dbcmail.dbc.dk 6 7 00:00:00 1 OID: 1.3.6.1.4.1.791.2.10.2.5.8.6.
	08:01:18	dbcmail.dbc.dk	WAKKO\caunint		%CATD_I_060, SNMPTRAP: -c public 791 172.16.1.15 dbcmail.dbc.dk 6 7 00:00:00 1 OID: 1.3.6.1.4.1.791.2.10.2.5.8.6.
	08:01:18	dbcmail.dbc.dk	WAKKO\caunint		%CATD_I_060, SNMPTRAP: -c public 791 172.16.1.15 dbcmail.dbc.dk 6 7 00:00:00 1 OID: 1.3.6.1.4.1.791.2.10.2.5.8.6.
	08:01:19	callisto	sendmail		IAA29504: from=ftp, size=564, class=0, pri=30564, nrcpts=1, msgid=<200102230701.IAA29504@callisto.dbc.dk>, relay=ft
	08:01:20	callisto	sendmail		IAA29504: to=sol@dbc.dk, ctldaddr=ftp (192/10), delay=00:00:01, xdelay=00:00:00, mailer=relay, relay=mailhost.dbc.dk [15
	08:01:20	renfe	sendmail		IAA72776: from=<ftp@callisto.dbc.dk>, size=815, class=0, pri=30815, nrcpts=1, msgid=<200102230701.IAA29504@callis
	08:01:20	renfe	sendmail		IAA72776: to=<sol@dbc.dk>, delay=00:00:00, xdelay=00:00:00, mailer=esmtpl, relay=dbcmail.dbc.bib.dk [172.16.1.15], sta
	08:01:22	pan	proftpd		pan (callisto.dbc.dk[172.20.1.40]) - ANON ftp: Login successful.
	08:01:23	pan	proftpd		pan (callisto.dbc.dk[172.20.1.40]) - FTP session closed.
	08:01:25	dbc-3640	562421		5w6d: %LINK-3-UPDOWN: Interface Serial0/0:0, changed state to down
	08:01:29	DBC-3640	NT AUTHORITY\SYSTEM		Router:CISCO CISCO Mib-II Poll Agent:Mib2Interface Broken Repaired ( 17 ) Serial0/0:1
	08:01:29	DBC-3640	NT AUTHORITY\SYSTEM		Router:CISCO CISCO Mib-II Poll Agent:Mib2Interface Repaired Broken ( 16 ) Serial0/0:0
	08:01:30	miranda	xntpd		synchronized to 195.215.214.147, stratum=2
	08:01:35	dbc-3640	562422		5w6d: %LINK-3-UPDOWN: Interface Serial0/0:0, changed state to up

mand:

1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12
13	14	15	16



# Unicenter Servicedesk

---

- Sagsbehandling i ét system
- Web-adgang for interne og eksterne brugere
- Registrering af alle henvendelser og aktiviteter
- Prioritering & automatisk eskalering
- Automatisk meddelelse til brugere
- Selvbetjening
- Videndeling gennem løsningsbase
- Integreret med hw- og softwareregistre
- Rapporter & statistikker



# Desktop-management

---

- Automatiseret installation
- Mulighed for hurtig reetablering af standard
- Automatiseret udrulning over nettet (wake-on-lan)
- Selvbetjening (også fra hjemme-pc)



# Hvad får DBC ud af det?

---

- Centralt overblik
- Forenklet installation
- Forenkling af indberetning
- Mulighed for at måle konkret brug
- Mulighed for styrede handlinger



# Ny supportstrategi

---

- Selfservice
- Selvhjælp (selfhealing)
- Videndeling
- Vægt på ændringsprocesser
- Driftsorientering ét sted



# Effektiv support

---

- Kunden ved, hvordan man kan komme af med sit problem
- At kunden oplever, at man tager sig af problemet
- At man kan blive orienteret om forløbet
- At kunden føler sig serviceret
- At samme problem ikke opstår igen



# Løbende tilfredshedsmåling

---

- Justering af ydelse
- Justering af processer
  - ArbejdsPC 97% 98%
  - Hardwareopgr. 84% 93%
  - HjemmePC 95% 97%
  - Installation 96% 99%
  - PC-levering 96% 97%



# Målbar effektivitet

---

- Tidspunkt for opkald
- Dato
- Tidsforbrug
- Person
- Spørgsmål
- Svar

Hvis ikke det er dokumenteret, har det ikke fundet sted





# ITIL prioritering

<b>Priority =</b>	<b>Rækkefølgen sager skal behandles jf. Impact + Urgency</b>
Impact	Påvirkningen af servicebortfald og effekten på andre områder
Severity	Bruges kun til (ny) Request
Urgency	Hvor hurtigt skal incidenten løses
Expected effort	Forventet forbrug af ressourcer, tid og omkostninger

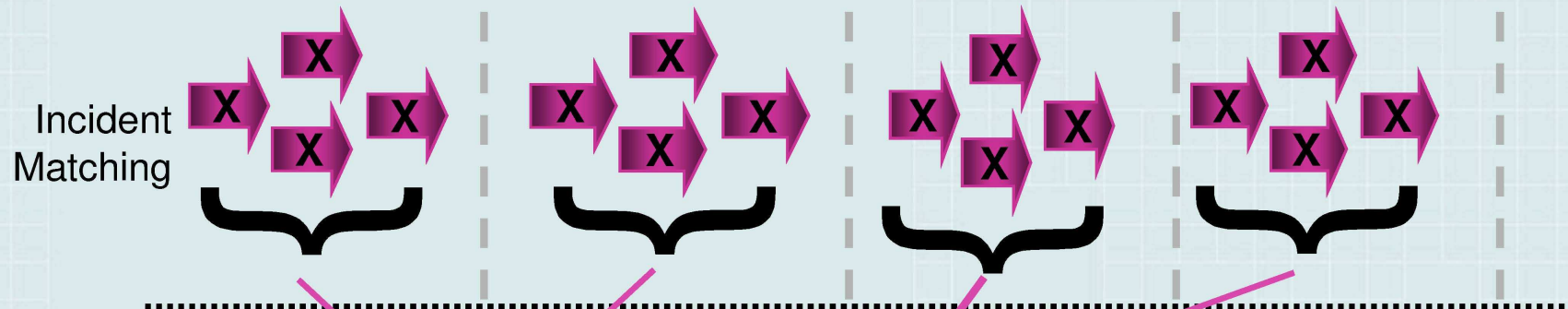


# Prioriteringskode

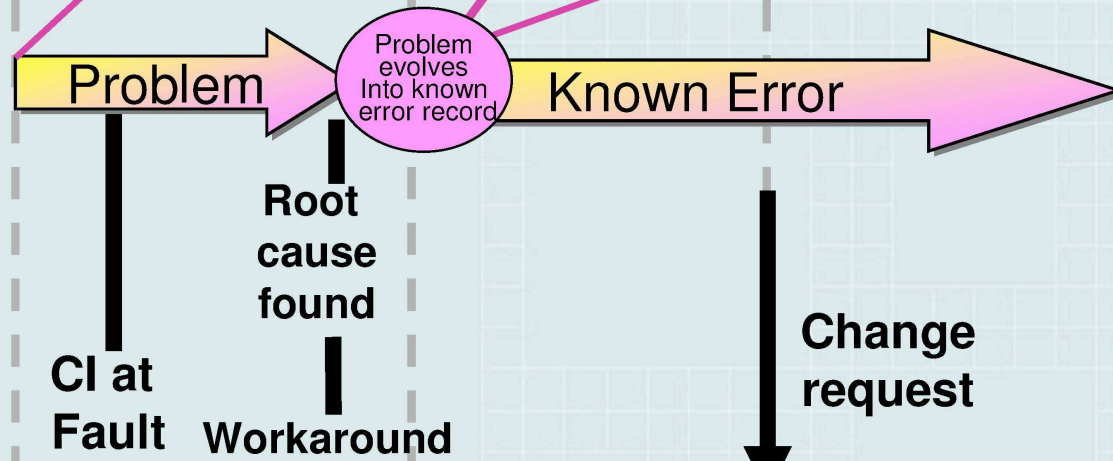
		Impact		
		High Division	Medium VIP+ > 10	Low 1 person
Urgency	High Kritisk service	P1	P2	P3
	Medium Support til kristisk service	P2	P3	P4
	Low	P3	P4	P5

# Process Life Cycle

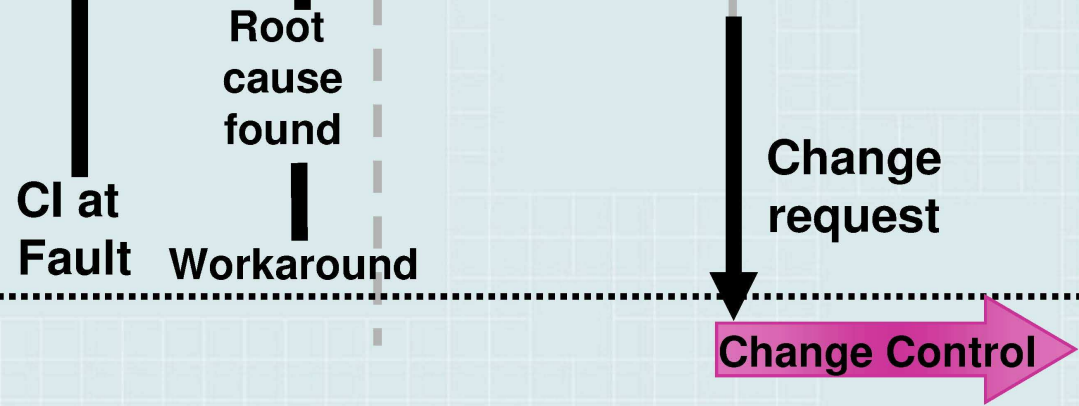
## Incident Management



## Problem Management



## Change Management





# Rapporter

---

- Standard
- Specialudviklede
- Dash board
- Dynamiske
- Tilgængelige for alle
- Selvhjælp når du har behov
- Ressourcebesparende

**Requests Today**

Refresh

226 Total Active  
 33 Opened Today  
 47 Closed Today  
 0 Total Unassigned

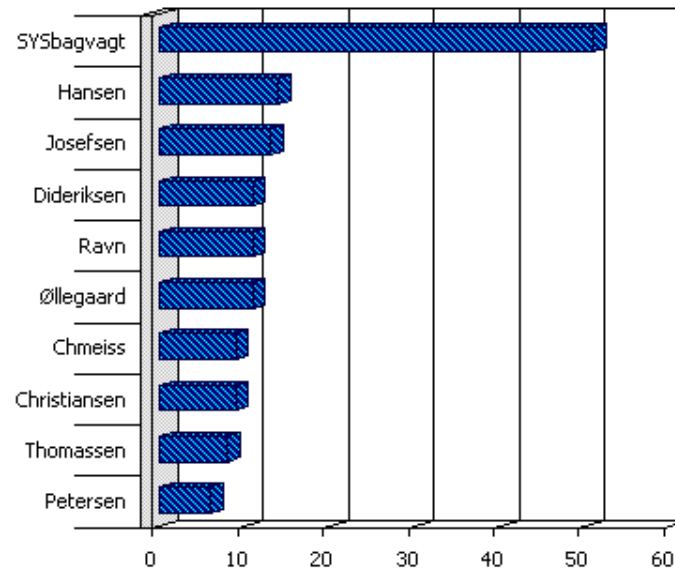
**Violated by Priority**

Active	Ratio	Priority
92	96.7%	2 (2 dage)
22	36.4%	3 (1 uge)
10	50.0%	4 (2 uger)
26	19.2%	5 (4 uger)
76	38.2%	None

**Unassigned Requests**

Requests	Priority	Date Opened	
NULL	NULL	NULL	NULL

**Active by Analyst**

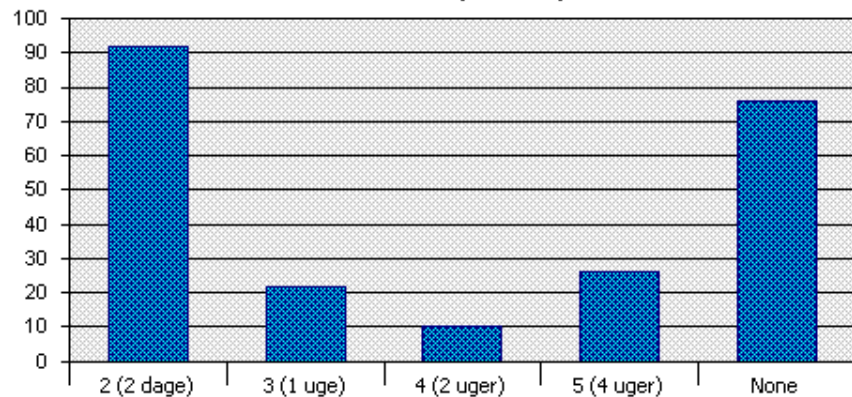


- See Top 1
- See Top 2
- See Top 3
- See Top 5
- See Top 10

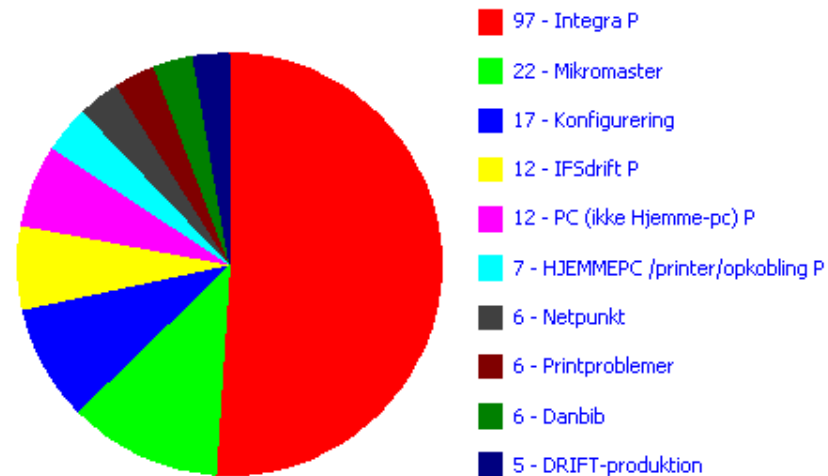
**Include Priority**

- 1
- 2 (2 dage)
- 3 (1 uge)
- 4 (2 uger)
- 5 (4 uger)
- None

**Active by Priority**



**Active by Category**





- HJEM
- SØG IT-problemer / Vejledninger
- Statistikker/Rapporter
- YDELSER
- SERVICE CENTER
- NYHEDER / INFORMATION
- Vigtige links

Email: [dbcsupport@dbc.dk](mailto:dbcsupport@dbc.dk)  
 Sidst opdateret: tirsdag 2. september 2003

## DBCSupport's Rapporter

### HARDWARE LISTER

<a href="#">Afdelings Liste</a>	Afdelings LISTE (sort. AFD +sum leasingpris og internafregningspris pr afd) (alt hw udstyr med)
<a href="#">Leasing Liste B</a>	LEASING LISTE (sort. Leasing aftalenr. +sum leasingpris pr aftale)
<a href="#">PC arbejdsplads</a>	Viser antallet af hardware enheder pr Sektion /fd 14/04-2003
<a href="#">PC arbejdsplads pr medarbejder</a>	Viser antallet af Medarbejdere og deres hardware enheder (pr medarbejder med sum pr sektion/division) /fd 14/04-2003
<a href="#">IT Aktiver (serverliste)</a>	Anlægs liste (Servere vælg inaktiv(1)/aktiv(0))

### AFDELINGS RAPPORTER

<a href="#">Intern Afregning Requests</a>	Intern Afregning for Requests Viser antal, OpenTime og TimeSpent af Lukkede Requests pr afdeling for en given periode
<a href="#">Intern Åbne Requests</a>	Intern Requests Viser antal, OpenTime og TimeSpent af Åbne Requests pr afdeling for en given periode
<a href="#">Antal Change Orders pr Division/Sektion</a>	Viser antallet af Lukkede Change Orders (med sum pr sektion/division) /fd 15/09-2003
<a href="#">Antal Åbne Change Orders pr Division/Sektion</a>	Viser antallet af Åbne Change Orders (med sum pr sektion/division) /fd 15/09-2003

### USD STATISTIKKER

#### GENERELT

[Overall Summary](#) \*

#### REQUESTS

[Active Requests Aging Report](#) \*

[Active Requests Aging Report for Request Areas](#) \*

[Active Requests at Weeks End](#) Antallet af åbne Requests ved slutningen af ugen (for den sidste måned)

[Request Areas Currently Active](#) \*

[Total Volume of Requests.rpt](#) \*

#### CHANGE ORDERS

IT  
IT  
IT  
IT  
IT

**Division:**  
**MEDIER**  
**MEDIER**  
**MEDIER**  
**MEDIER**  
**MEDIER**  
**MEDIER**  
**MEDIER**

**Division:**  
**NET**  
**NET**  
**NET**

**Division:**  
**SMU**  
**SMU**  
**SMU**

**Division:**  
**SYSTEM**  
**SYSTEM**  
**SYSTEM**

**DRI** 10 50,837.00  
**LOS** 12 103,893.00

Crystal Report Viewer - Microsoft Internet Explorer leveret af DBCSUPPORT

Adresse http://droopy/creports/DBC\_PC\_arbejdsplads\_pr\_medarbejder.rpt?user0=ahdrap&password0=raprap

Preview DIST CMJ

				1	Skærm	60.00
				0	Fladskærm	0.00
				0	Printer	0.00
				PRISIALT :		3,840.00

org_name	c_dept	c_userid	Location	DBCnr	Class/type	Serienr	Antal PC	Antal Bærbær	Antal Skærm	Antal Fladskærm
			Initialer	Pris						nr_cabinet
MEDIER	DIST	CMJ			PC		4			3,436.00
					Bærbær		0			0.00
					Skærm		2			120.00
					Fladskærm		0			0.00
					Printer		2			150.00
					PRISIALT :					3,706.00


org_name	c_dept	c_userid	Location	DBCnr	Class/type	Serienr	Antal PC	Antal Bærbær	Antal Skærm	Antal Fladskærm
			Initialer	Pris						nr_cabinet
MEDIER	DIST	DW			PC		1			1,160.00
					Bærbær		0			0.00
					Skærm		1			60.00
					Fladskærm		0			0.00
					Printer		0			0.00
					PRISIALT :					1,220.00

org_name	c_dept	c_userid	Location	DBCnr	Class/type	Serienr	Antal PC	Antal Bærbær	Antal Skærm	Antal Fladskærm
			Initialer	Pris						nr_cabinet

Computer Associates

Report Groups

- Report Groups
  - ADM
    - ADM - IFS
    - ADM-performance - intern / Mufasa
    - ADM-performance / Mufasa
    - ADM-performance / Print
    - ADM-service
    - ADM-service intern
  - Basis2
  - Basis2-server
  - bibliotek.dk - ekstern
  - bibliotek.dk - intern
  - bibliotek.dk-server
  - Danbib
  - Danbib-server
  - DBC-produkter
  - DFA - oppetider
  - DFA / http1
  - DFA / http10
  - DFA / http11
  - DFA / http12
  - DFA / http13
  - DFA / http14
  - DFA / http15
  - DFA / http16
  - DFA / http2
  - DFA / http3
  - DFA / http4
  - DFA / http5
  - DFA / http6
  - DFA / http7
  - DFA / http8



Computer Associates™

# Service Level Report

## ADM - IFS

Update	Messages														
Report:	Generic performance report														
Period:	01/01/06 00:00:00 - 04/01/06 00:00:00														
Created:	04/06/06 10:33:05														
Range:	Results are based on data collected within defined business hours														
Business hours for ADM - IFS:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Monday:</th> <th>Tuesday:</th> <th>Wednesday:</th> <th>Thursday:</th> <th>Friday:</th> <th>Saturday:</th> <th>Sunday:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00:00 24:00</td> <td>00:00 24:00</td> <td>00:00 24:00</td> <td>00:00 24:00</td> <td>00:00 24:00</td> <td>00:00 24:00</td> <td>00:00 24:00</td> </tr> </tbody> </table>	Monday:	Tuesday:	Wednesday:	Thursday:	Friday:	Saturday:	Sunday:	00:00 24:00	00:00 24:00	00:00 24:00	00:00 24:00	00:00 24:00	00:00 24:00	00:00 24:00
Monday:	Tuesday:	Wednesday:	Thursday:	Friday:	Saturday:	Sunday:									
00:00 24:00	00:00 24:00	00:00 24:00	00:00 24:00	00:00 24:00	00:00 24:00	00:00 24:00									

### Summary:

Service:	Measured:	Goal:
LogicalDisk % Free Space (LogicalDisk_%_Free_Space) for ADM - IFS (% Free Space)	93.81	-
LogicalDisk Free Megabytes (LogicalDisk_Free_Megabytes) for ADM - IFS (Free Megabytes)	65147.31	-
Memory Available Bytes (Memory_Available_Bytes) for ADM - IFS (Available Bytes)	582555134.00	-
Processor % Processor Time (Processor_%_Processor_Time) for ADM - IFS (% Processor Time)	15.04	-
Processor % User Time (Processor_%_User_Time) for ADM - IFS (% User Time)	10.29	-

### Logical Disk % Free Space (LogicalDisk\_%\_Free\_Space)for ADM - IFS:

No:	Name:	Avg Graph:	Avg (% Free Space):	Goal (% Free Space):	Max (% Free Space):	Min (% Free Space):
1	telica.dbc.dk: LogicalDisk->% Free Space->_Total:		93.81	-	94.40	90.64





# Fejlhåndtering

---

- Hvilke symptomer er der?
- Hvad blev prøvet?
- Hvad fik det til at virke?
- Kontrol af problembeskrivelse i KT
- Skal der oprettes Known error/Root cause?



# Bruger rapporterer fejl

---

- Hvad er historien? Tidligere fejl?
- Hvilket udstyr drejer det sig om?
- Hvor gammelt er det?
- Er der stadig garanti?
- Er der service/supportaftale? Og hvad står der i den?
- Kan det betale sig at reparere? (pris/restværdi)
- Hvad er der installeret?



# Information ved hånden

---

- Hvad står der egentlig i aftalen?
- Hvor er licensdokumentationen?
- Hvad kostede dims'en –
- og hvorfor blev den købt
- Og på hvis ansvar
- Supportaftalen siger?
- Hvor finder jeg den i firmaets anlægsaktiviteter ved udfasning



# Typiske dokumenter

---

- Bestilling
- Ordrebekræftelse
- Faktura
- Licenspapirer
- Supportaftaler (til kunder og leverandører)
- Konfigurationstegninger

Adobe Acrobat - [MSEXCOMMUPDATE2002.PDF]

File Edit Document Tools View Window Help


150%

**Microsoft Volume License**

**Licensbekræftelse**

Licensrettigheder under denne Bekræftelse:

**Select Kunde:**  
 Dansk Biblioteks Center  
 Tempovej 7-11  
 Ballerup  
 DK-2750  
 Denmark



**Hovedaftale nr.**                      **Registrerings nr.**                      **Licensbekræftelses nr.**

23S50060                      6045386                      604538620020815091605450

**Udstedelsesdato for denne Licensbekræftelse**                      **Hovedaftale og Upgrade Advantage dæknings slutdato**

08/15/02                      03/31/04

Brugerland	Produktbeskrivelse	Antal Licenser
Denmark	Exchange CAL English SA MVL	218
Denmark	Exchange Svr English SA MVL	1
Denmark	SQL Svr Standard Edn English SA MVL	7
Denmark	Windows CAL English SA MVL	219
Denmark	Windows Svr English SA MVL	22
Denmark	Windows Trnml Svcs CAL English SA MVL	28

Start | K... S... I... L... A... K... M... I... D... A... C... S... C... C... | 10:40



# Hvorfor udvikle processer?

<b>Organisation</b>	<b>Formål</b>	<b>Kunde</b>
Lavest mulige omkostninger	Effektivitet	Lavest mulige priser
Aftalt leverance-kvalitet	Kvalitet	Størst mulig leverance-kvalitet
Mindst mulig sårbarhed	Robusthed	Størst mulig leverance-sikkerhed.



# Videndelingens fordele

---

- Bedre løsningskvalitet – den viden, der ligger i videnbasen, vedligeholdes løbende og er (med stor sandsynlighed) korrekt.
- Hurtigere svar – det er hurtigere at slå viden op end at skulle skabe den.
- Højere first-time-fix rate i Help Desk – og lavere supportomkostninger.
- Mulighed for slutbruger-selvbetjening – og aflastning af Help Desk.
- Effektivitet - viden skabes kun én gang og genbruges derefter.
- Arbejdsro i 2. Line – når viden er skabt, kan den bruges af Help Desk uden at ulejlige 2. Line.



# Videndeling

---

- Hurtig fejlfinding
- Hurtig information
- Selvhjælp
- Opbygges på grundlag af konkrete sager
- (Næsten) ugentlig gennemgang
- Problemløsninger kan også søges direkte





# Dokumentation

---

- 3 niveauer:
  - Standard (best practise)
  - Afvigelser fra standard (Asset log ell. attachment)
  - Ændringer over tid jf. Change order
- Skal være, hvor man skal bruge den
- Skal være fælles, dvs. attachment eller Knowledge Tools
- Skal ajourføres



# Hvordan skabes grundlaget?

---

- I forbindelse med konkrete sager
- Som opfølgning på brugersøgninger
- Fra input fra brugere
- Vedligeholdes ved rapportering og revurdering (e-mail /revisionsperiode)
- Motivation for at bidrage
- Forståelseskontrol
- Analyser brugen
- Procesforløb skal være klart inden start
- Opstille vision/mål



# Dokumenttyper

---

Baseres på HV-spørgsmål /formål

- Procedure (Hvordan skal jeg gøre)
- Proces (hvad skal der ske/hvad sker der/hvem har ansvar)
- Struktur (hvordan ser det ud)
- Koncept (hvad er..)
- Princip (husk, good practise)
- Fakta (regler)



Computer Associates

# Unicenter® ServicePlus Knowledge Tools

[Architect](#) | [Submit Knowledge](#) | [Preferences](#) | [Logout](#) | [Help](#) | [About](#)

[FAQ](#) [Search](#) [Bookmarks](#)

Search  documents  categories for:  [Go](#) [Advanced Search](#) [Reset Search](#)

## Categories

- [...>ATM](#)
- [...>Auto](#)
- [...>Business Checking](#)
- [...>Business Credit Cards](#)
- [...>Business Insured MMA](#)
- [...>Business Savings](#)
- [...>CDs](#)
- [...>Checking](#)
- [...>Credit Cards](#)
- [...>Health - Medical/Dental](#)
- [...>Home Equity Loan](#)
- [...>Line of Credit](#)
- [...>Mastercard](#)
- [...>Mortgage](#)
- [...>Online Banking](#)
- [...>Property - Casualty](#)
- [...>Savings](#)
- [...>Visa](#)

1 to 10 of 15 documents.

[<<Top](#) | [<Prev](#) | [Next>](#) | [Bottom>>](#)

Keyword search results for "What features does m..." using Any word.

<a href="#">Debit or ATM Card Features</a>	Excellent Document ID: 7 Modify Date: JAN 24 2002
<i>Summary:</i> Overview of the bank debit/ATM card and it's features.	
<a href="#">Personal Credit Card Options and Features</a>	Very Good Document ID: 20 Modify Date: JAN 17 2002
<i>Summary:</i> An overview of the credit card options offered	
<a href="#">Lost or Stolen Card</a>	Very Good Document ID: 5 Modify Date: JAN 16 2002
<i>Summary:</i> An explanation of the procedure to replace a lost or stolen card.	
<a href="#">Personal Checking Account Options Overview</a>	Very Good Document ID: 10 Modify Date: JAN 16 2002
<i>Summary:</i> An overview of the different checking account options.	
<a href="#">Choosing the Right Credit Card</a>	Very Good Document ID: 40 Modify Date: JAN 25 2002
<i>Summary:</i> Choose the features you want and we will recommend a card for you	
<a href="#">Personal Savings Account Options Overview</a>	Good Document ID: 18 Modify Date: JAN 24 2002
<i>Summary:</i> An overview of the different Savings account options we offer	
<a href="#">Personal Online Banking Features</a>	Good Document ID: 8 Modify Date: JAN 16 2002
<i>Summary:</i> A description of the features of Personal or Individual Online Banking.	
<a href="#">Health Insurance Plan Options</a>	Good Document ID: 39 Modify Date: JAN 25 2002
<i>Summary:</i> An overview of various corporate health insurance plans and their features.	



# Hvorfor Change management?

---

- Synlighed og info
- Mulighed for bedre estimater
- Procesforbedring
- Færre fejl
- Bedre service /professionalisering
- Bedre dokumentation
- Bedre økonomistyring/rapportering



# Hvad skal 'Chg. Order' styre?

---

- Beskrivelse med **begrundelse**
- Kunde (betaler) og bruger
  - Navn, sted, telefon, e-mail
- Datoer (oprettelse, deadline osv)
- Kategorisering og dermed **processen**
- Prioritet
- Status
- Relationer til Request/**C**onfiguration **item**
- Dokumentation
- Backout-plan (risiko) 11652



## Hvordan dokumenterer man processer?

---

Processer har både struktur og detalje.

Det er vigtigt, at den valgte dokumentations-standard understøtter begge dele.

- Et **flowchart** giver struktur.
- En procedure (**aktivitetsbeskrivelse**) giver detalje.



# Standardændringer

---

Anvendes pt. til bl.a.

- Indkøbsfunktioner
- Installationsprocedurer
- Reparationsrutiner
- Udlån af udstyr
- Konsulentopgaver
- Projekter



Document ID: 12

**Author:**

admin, admin - admin

**Last Modified:**

25 Jun 2003

**Please rate the usefulness of this document:**

Poor      Excellent  
1 2 3 4 5

You may also provide additional comments below:

**Name:**

jr

**Email:**

jr@dbc.dk

**Comment:**


Submit

## Sådan anvendes Change order til indkøbsfunktioner

**Summary:**

Overordnede retningslinier for brugen af Change order i forbindelse med indkøb

**Problem:**

Overordnede retningslinier for brugen af Change order i forbindelse med indkøb og køb til videresalg til biblioteker samt reparation

**Resolution:****Indkøb**

Vær sikker på, at du har forstået opgaven. Er du i tvivl – eller mangler du oplysninger – må du ringe, og sørge for, at sagen beskrives yderligere enten i Activities eller i form af et vedhæftet dokument. Hvis der skal indkøbes flere enheder – fordi de er forskellige eller fordi de skal håndteres separat – kan det ofte betale sig at oprette flere Change orders, fordi de så kan få hver deres forløb. Hvis man af økonomiske grunde skal holde sammen på en ordre, kan der oprettes en 'parent' med tilhørende 'children'.

Der er oprettet et specielt felt, hvor der kan indtastes leverandør.

Når regningen modtages laver man en pdf-kopi med navnet CO+co-nummer. Filen placeres på Huey\copdf.

Efter registrering i USD Asset /tyverinummer tilknyttes enheden eller enhederne under fanen 'Asset' i CO-systemet, således at man senere kan spore sagen og hvis der er flere enheder på en faktura, så se, hvad den omfatter af tyverimærkede enheder.

Hvis det er en komponent, der skal sidde i forbindelse med en eksisterende enhed, anvendes komponent-betegnelse + dbcnummer/servernavn – og der udfyldes location, contact i overensstemmelse med hovedenheden.

**Leasingkøb**

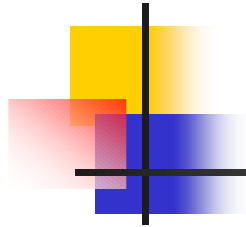
Her underskrives leveringsgodkendelse. Faktura håndteres som ellers med PDF-fil og arkiveres på Huey. USD Asset ajourføres med leasingkontrakt nummer og senere med beløb. Leasingdokumenterne opbevares i mappe hos IT's sekretær

Større anskaffelser følges der op på, når de har fået et anlægsnummer, som er DBC's officielle anlægsnummer. Så tilrettes Asset med Assetnr. Og PDF-filen kopieres til anlægsnummer+betegnelse

**Indkøb til lager**

Hvis leveringsomkostningerne er uforholdsmæssig store i forhold til prisen, kan der købes ind til lager (netkort, mousetrapper osv) . I dette tilfælde konteres omkostningen på IOS-regnskab. Når der trækkes på lageret, tages der print af den scannede faktura, og der tilføjes, hvortil man har brugt endnu en enhed. Derefter tages en ny pdf-scanning med gemmes med samme navn. Denne procedure kræver, at æsker påføres CO-nummer.

**Reparationer & udskiftninger**



- Processer skal tilpasses løbende
- Rutiner skal være selvforklarende
- Rutiner skal være på rygmarven
- Afmelding i anlægsaktiver ved kassation
- Selvkontrol ude i huset



# Medarbejderne

---

- Skal vide hvad de må
- Skal vide at vi kontrollerer
- Skal kende konsekvenser



## ...og mennesker

---

- Processerne skal være velbeskrevne
- Processerne skal være understøttet af IT-strategien
- Man skal kunne se og føle nytteværdien



# Fordele ved DBCsupport

---

- Tal på antal henvendelser
- Reducerer TCO
- Måler ROI
- Sørger for SLM
- Udnytter viden (routing skills)
- Højere produktivitet i support
- Løsningsværktøjer /videndeling
- Let bruger adgang
- Integration
- Styrer 'asset's
- Rapporterer



# Konklusion

---

- Antallet af sager er steget
- Vi har kunnet effektivisere supporten
- Vi har reduceret med 2 mand
- Vi har fastholdt høj brugertilfredshed
- Vi går efter selfservice
- Vi vil videreudbygge til ITIL

