

-
-
-

SUP ansvarsområder

Supportsektionen har ansvaret for

- drift og support af servere og systemer til interne funktioner samt det fysiske net
- overvågning og vedligeholdelse af infrastrukturen
- support på programmel til pc-arbejdspladsen
- indkøb af edb-udstyr inkl. programmel
- grundinstallation af basissoftware og kontorapplikationer
- sikkerheden omkring edb-installationen og adgangen til systemerne

-
-
-

SUP målsætning

Den overordnede **målsætning** for sektionen er

- at sikre høj driftsstabilitet
- at sikre den nødvendige kapacitet
- at yde support via DBCsupport
- at overvåge, trimme og rapportere vedr. basisprogrammel

-
-
-

SUP midler

Medarbejdere

- med erfaring
- skal fastholdes
 - skal videreuddannes
 - skal have udfordringer
 - skal motiveres
 - skal samarbejde (gruppesammenhold)

-
-
-

SUP midler (2)

Tekniske hjælpemidler

- skal aflaste
- skal forenkle/rationalisere
- skal give sikkerhed/tryghed
- skal give råderum for forbedringer

Eksempler: Unicenter, Advanced Helpdesk, SW-distribution,
Networker

•
•
•

SYS midler (3)

- Ensartethed (hw-fabrikater, software)
- Færre enheder (serverkonsolidering)
- Sikre disksystemer (RAID + hotplug)
- Erfaringsdeling (vejledninger, videnbase)

-
-
-

SUP eksperter

Sektionen skal råde over **ekspertise** på

- systemadministration af servere
- driftsrutiner (backup, udarbejdelse af scripts, overvågning)
- operativsystemer (Unix, NT, Novell, Win95)
- netdrift (protokoller, konfiguration af routere)
- basisprogrammer (Oracle, MS kontorpakken, Framemaker, Internet Explorer)
- hardwarekonfiguration

Sektionens udfordringer

- svært at planlægge forløb, fordi andre bestemmer dagsordenen
- problemers tidsforbrug uforudsigeligt
- for snævre tidsfrister – hovsa (special-pcer)
- krav om hurtig reaktionstid (inkl. leverancer) krav om stor fleksibilitet (arbejdstider)
- Nødvendigt aften- og week-endarbejde
- svært at lave noget fælles for alle, fordi SUP altid er på tilkald
- mange kunder med urealistiske forventninger
- ikke skrivende // administrative medarbejdere

-
-
-

Støtteaktiviteter

- følge med den enkeltes opgaver, støtte moralsk og værne, skaffe ekstern bistand
- medvirke til prioritering og resourceallokering
- medvirke til at styrke samarbejdet
- skabe fælles opfattelse af, hvor skoen trykker
- skabe succeser - og fejre dem
- give selvstændige opgaver – men huske at følge op
- tale med hver enkelt om irritationsmomenter
- interessere sig for mennesket bag jobbet