

Hemma hos Lastvagnar och Penta

Vi arbetar med direkt kundstöd

IC-Support, lokalt kundstöd, Helpdesk vad innebär dessa olika begrepp? Var finns de och vilka personer ska jag kontakta? I en serie reportage kommer vi att presentera Lokala kundstöd hos de olika bolagen. Vi börjar med att hälsa på hos Volvo Lastvagnar och Volvo Penta.

Claes Lundgren arbetar på Volvo Lastvagnars centrala Info Center och Bertil Andersson på Volvo Penta.

- Hur arbetar ni och hur ser ert Info Center ut?



Claes Lundgren

Claes Lundgren - Vår roll är att hjälpa användarna att komma i kontakt med användarnära databehandling och hjälpa till att lösa de problem som kan uppstå. Vi tillhandahåller "färdiga" datormiljöer, till exempel bordsdatormiljön där vi tar fram lämplig utrustning och programvara tillsammans med användaren.

Bertil Andersson - På Penta har vi en lite annorlunda roll i och med att vi tar hand om "alla"

problem. Vårt kundstöd hjälper till direkt på plats att lösa deras problem.

C L - Givetvis är även direkt kundstöd en av våra viktigaste uppgifter. Vi har ett speciellt telefonnummer dit man kan ringa. Ta till exempel Memo, som är vår viktigaste produkt, där har vi masterfunktionen för hela Lastvagnar. Nu utbildar vi användaradministratörer ute i verksamheten. Vår roll blir då att föra ut nyheter och vidareutbilda användaradministratörerna.

B A - Till den 18 maj i år ansåg jag att Memo var världens bästa system, men efter förändringarna i

Memo är jag mycket besviken på Volvo Data. Memo är fortfarande en central funktion och mycket viktig för Penta. Vi går på knäna när man påtvingar oss stora förändringar i datasystemen. Påtvingade förändringar typ ACF2, nya Memo, nya VICS skapar mycket arbete för de lokala kundstöden.



Conny Nylin

Bertil Andersson

C L - Vi arbetar mycket bakom kulisserna, med just konverteringar, dataflyttar och behörighetsfrågor. Dessa förändringar tar mycket tid. Det är vår sak att ta till vara varje enskild användares intressen så att det märks så lite som möjligt att en förändring genomförs.

- Får en användare hos er skaffa vad för utrustning som helst?

B A - Vi på Penta har bestämt oss för en ren och enkel linje. Terminaler och PC köper vi av Nokia och skrivare (Kyocera) av DVH. Generellt sett kan man säga att vi rekommenderar terminal för lågfrekvent användning och PC om man använder IC-verktyg ofta. Vi har sedan förra hösten genomfört demonstrationer och genomgångar av de produkter som finns på PC och Volvo Data och som stöds av vårt IC. Avsikten har varit att hjälpa användarna att välja rätt miljö och verktyg.

C L - På VLAB försöker vi begränsa utbudet av både bordsdatorer och programpaket till så få varianter som möjligt. Detta är viktigt inte minst för

Lokala kundstöd - Info Center

Volvo Penta

IC finns på avdelning 44500, ADB-Service och består av 6 personer. De har ett telefonnummer för allt. De står för IC, PC, HELPDESK och Nätverk. Med Nätverk menas även installation av hårdvara. De som arbetar på gruppen är Bertil Andersson, Kaj Gunnarsson, Kenneth Haraldsson, hans Olsson, Monica Simark och Christer Torgerson.

Volvo Lastvagnar

IC centralt ingår i avdelning 20417, ADB-Metod, Teknik och Info Center. De består av 12 personer varav fyra arbetar med IC. Det är Claes Lundgren, Gorm Svendsen, Tomas Vainikainen och Elisabeth Wester. Lokalt IC finns på marknadsavdelningen, där Mats Harring, Jonny Andersson och Mikael Gjörlöf arbetar och på produktion där Tommie Melin finns.

att underlätta kunskapspridningen och kommunikationen inom Volvo Lastvagnar. För att uppnå detta har vi ett auktorisationsförfarande för produkter och program. I valet mellan stordator- eller bordsdator-lösning, är volym och ekonomi viktiga faktorer.

- Vilken typ av frågor är de vanligaste som era användare vill ha hjälp med?

C L - Hos oss är det inte lika mycket produktfrågor längre utan det handlar mer om användaradministration, nyanskaffning och söka nya möjligheter med databehandling.

B A - Vi har fortfarande ett stort antal användare som kräver djupare stöd, men de blir duktigare och kommer snart att kunna dela med sig. Vi har hållit väldigt många schemalagda kurser under året.

C L - Trenden är att det går mer och mer mot decentralisering även hos kundstöden. Vi har ju ett centralt kundstöd och två lokala, samtidigt som vi har duktiga användare som lär sina kollegor. Behovet av hjälp är direkt; man vill ha ett snabbt svar gärna av någon som finns i ens närhet.

Telefonkatalogen

Från och med juni månad är det möjligt att nå Volvos telefonkataloger, som idag finns i LEXI, även utanför SESAM.

För att använda katalogen

Logga på direkt från terminal med kommandot TELE, för svensk text (LEXI, för engelsk text). Det behövs inget userid eller lösenord. Ange sedan p för att plocka upp den telefonkatalog du vill söka i.

Denna tjänst är gratis. Frågor och synpunkter kan lämnas till memoid=VD.TELE.

Query Management Facility

Nytt sätt att ställa frågor

Från och med maj finns det en ny utgåva av Query Management Facility, QMF (2.3). Den största nyheten är ett nytt sätt att konstruera frågor, kallat Prompted Queries. Rapportsidan har förbättrats på en del punkter. Man kan numera utforma rapporterna friare, använda formler och ändra i rapporten utan att ställa frågan på nytt.

Prompted Queries är ett nytt sätt att ställa frågor, som skiljer sig radikalt både från SQL och Query By Example. Användaren blir via menyer lotsad genom de olika stegen vid konstruktionen av en fråga. Detta gör det mycket enklare att ställa frågor, därför att man inte behöver kunna något frågespråk. Allteftersom man fyller i menyerna, kan man se hur frågan växer fram på skärmen.

Sommartider

Volvo Data's Info-Center Jour (tel 69111 eller memoid=VD.IC) har öppet under semesterveckorna 28-31 kl 0900-1600 med avbrott för lunch 11.30-12.30.

Volvo Data's Helpdesk (tel 67060 eller memoid=VD.HELPDESK) har öppet som vanligt under semesterperioden.

Om du vill veta mera ring kundstöd på telefon

Volvo Parts AB 031-665885

Volvo Personvagnar AB
Marknadsföring 031-597639,4443
Konstruktion 031-595587,4447
Inköp 031-597253
Övriga 031-595126,1874,4317,5119,4315

Volvo Penta AB 031-668340

Volvo Lastvagnar AB 031-666884

Volvo Data AB (IC-support) 031-669111,
MEMOid VD.IC.

Förklaringar till förkortningar i texten

PC - Personal Computer
Persondator, bordsdator, arbetsstation

VLAB - Volvo Lastvagnar AB

ACF2 - Access Control Facility 2
Volvos säkerhetssystem i stordatormiljö

VICS - Volvo Data Interactive Customer System
VICS är stordator miljö för Information Center verksamhet

LEXI - Volvos telefonkataloger via terminal, engelska

TELE - Volvos telefonkataloger via terminal, svenska

SESAM - En Nyckelknippa
SESAM är ett hjälpmedel för att samtidigt kunna använda flera stordator hjälpmedel.

QMF - Query Management Facility
QMF är en programprodukt för att ställa frågor mot en relationsdatabas

SQL - Structured Query Language
SQL är ett frågespråk för relationsdatabaser

IC - Information Center
Personlig databehandling