

# Principper for Sys adm 3 sw6 8/4 - 05

Arbejdsprocesser og  
Brugerhåndtering

## Change management og Revision Control

- Revision control vha CVS , RCS kender i !
- Kommunikation af ændringer til bruger/  
kollegaer, afhænger firmakultur...
  - web side (pull)
  - mail liste (push) – bedst ved væsentlige ændringer
- Updates på passende tidspunkter
  - fredningsperioder (på døgnet / året )
    - samarbejdspartnere / kunder i andre tidszoner
- No changes on Friday ?
- Planlæg og *dokumenter* ændringer
  - review med berørte parter i forvejen

# Server Upgrades

- Service checkliste
  - Hvilke services
  - Hvem er brugerne
    - tag dem med på råd
  - Hvilken software
- Software kompatibilitet ?
- Hvordan verificerer vi at det virker ?
- Back-out plan !
- Hvornår ? – Hvor længe ? – vælg et "Maintenance window"
- Annoncer ændringen
- Verificer at systemet virker inden upgrade (tests)
- Gør det !
  - 2 sæt øjne – parløb
- Test ! – hvis alt glipper... Back-out
- Annoncer fuldførelse til brugerne
- Installer fra bunden på anden hardware ?!
  - test !

# Maintenance Window

- Større vedligeholdelses eller opgraderingsopgaver indenfor begrænset tidsrum.
- Forberedelse
  - Hvornår kommunikeres
  - Vælg en "Flight Director"
  - "Change proposals"
  - Planlægning – Master Plan

## "Change Proposals"

- Hvad ændres
- på hvilke maskiner
- Hvad påvirkes af denne ændring
- Afhængigheder
- Hvem laver arbejdet
  - tid active – elapsed
- Test procedurer
- Back out procedure
  - tid ?

## Udførsel

- Luk for brugeradgang – giv besked !
- Nedlukningsrækkefølge for servere
- Udfør planen
  - Flight Director overvåger og styrer arbejdet – evt back out
- Test

## Afslutningsvis

- Giv besked om at ændringer er færdige
- Lad brugerne komme på
- Vær synlige –
  - vær forberedt på problemer
  - hurtig løsning af evt problemer
  - "We care"
- Postmortem
  - Evaluering - Flight director + SA's

## Service Conversions

- Flytning af kunder til nyt system / software
- Test af på en lille kreds
  - frivillige prøvekaniner
- Kommuniker ændringen
  - tag kunderne med på råd
  - husk fredningsperioder
- Husk back out plan !

## Centralisering - kandidater

- Administration af distribuerede systemer
  - ex DNS servere
- Flere services på færre hosts
  - reducerede omkostninger
- System administrationen ...
- Konsolider ekspertise i grupper
  - samme service niveau for alle afdelinger
  - ensartedhed
- Infrastruktur beslutninger

## Decentralisering - kandidater

- Fejl tolerance
  - fjerne single point of failure
- Customization
  - bedre tilfredsstillelse af lokale behov

## Help Desk

- "Et reelt eller virtuelt sted hvor brugerne kan få svar på deres IT-spørgsmål"
  - kan være uofficielt – spørg SA
- Nødvendigt når mængden af requests vokser
  - Hvad, hvem, hvor, hvornår, hvor længe ?
- Eskalering
- Helpdesk software
  - prioritering
  - dataindsamling - hvad spørges der om – hvem - tilfredshed

## Kommunikation med Brugere

- Hello
- Hvad er der galt ?
  - Klassifikation
  - Problem Statement
    - lytte , notere , stille spørgsmål
  - Problem verifikation
    - kan problemet reproduceres

## Kommunikation med Brugere 2

- "Fix it"
  - løsningsforslag
  - valg af løsning
  - Gør det !
- Verify det
  - SA tester at problemet nu er løst
  - Kunden tester
    - "If the customer isn't satisfied, the job isn't done"

## Hvilket trin er vigtigst ?

- 16.1.6 Perils of skipping a step
- ..... se bog...
- "Each step is Important !!!"

## Trend analyse

- Samme problem igen og igen
  - samme bruger ?
  - træning ? – ”slidt system” ?
- Samme kategori
  - redesign
  - forbedret vejledning / dok
- Requests der kan konverteres til gør det selv ?
- Hyppige requests med stort tidsforbrug
  - uddannelse ?
  - udstyr / automatisering (ex: bruger restore af filer)