

H A N D L I N G S P L A N O G B U D G E T

F O R

B I B L I O T E K S K O N C E P T E T

1 9 9 1 / 1 9 9 2

11. januar 1991
Bo Geertsen

Indholdsfortegnelse:

Hjemmemarkedet, generelt.....	: Side	3
Folkebiblioteker	: Side	3
Små folkebiblioteker	: Side	3
Forskningsbiblioteker	: Side	4
Andre Biblioteker	: Side	4
Konkurrenter	: Side	5
Udstillinger/annoncer	: Side	6
Produktet	: Side	7
Ressourcer	: Side	9
Budget - kommentarer	: side	10
Budget Moderselskab	: Side	11
Tillægsbudget Moderselskab	: Side	12
Internationaliseringen, generelt.....	: Side	13
England, handlingsplan.....	: Side	14
England, budget.....	: Side	17
Belgien, handlingsplan.....	: Side	18
Belgien, budget.....	: Side	21
Norge, handlingsplan.....	: Side	22
Norge, budget.....	: Side	24
Sverige, handlingsplan.....	: Side	25
Sverrige, budget.....	: Side	27
New Zealand, handlingsplan.....	: Side	28
New Zealand, budget.....	: Side	31

Bilag:

Raport af den 11. november 1990

Hjemmemarkedet, generelt.

Folkebiblioteker:

Der findes 275 folkebiblioteker i Danmark. Heraf er ca. 100 så små, at de ikke er interessante i forhold til den nuværende udgave af Supermax Biblioteksløsning. De resterende kan opdeles i 2 nogenlunde lige store dele, hvoraf den ene del kan karakteriseres som mindre biblioteker og den anden del som store og mellemstore biblioteker.

Der er i dag afgivet prisoverslag eller tilbud til ialt 100 af disse biblioteker, hvoraf der pr. dags dato er 4 biblioteker der betragtes som 90% sikre kundeemner, mens 19 betragtes som 60% kundeemner og 77 som 30% kundeemner.

Det forventes at alle 90%-emnerne, 5 af 60%-emnerne og ca. 10 af 30%-emnerne investerer inden den 1. maj 1991. En stor del af de resterende biblioteker forventes at investere indenfor de næste par år.

Erfaringen viser, at et salg til et bibliotek tager lang tid, ofte mere end et år. Den seneste tendens viser dog, at mange biblioteker har afventet beslutningen hos store biblioteker, hvorefter der vælges samme system. Dette er medvirkende til en hurtigere tilbuds- og kontrakt-fase. Det mærkes helt tydeligt i området omkring Århus, Silkeborg og Herning. Vi forventer at den samme afsmittende virkning vil gøre sig gældende på Sjælland i det kommende år, hvorfor det er af uhyre vigtighed, at vi opnår aftaler med store og prestige-fyldte biblioteker i dette område i 1991/1992.

I efteråret 1990 tilbød Statens Bibliotekstjeneste at yde tilskud til beholdningsregistrering til små og mellemstore biblioteker. I denne forbindelse udsendte vi et generelt tilbud til disse biblioteker, og vi forventer at dette initiativ resulterer i en række salg i det kommende budgetår.

SMÅ FOLKEBIBLIOTEKER:

Vi har ikke interesseret os for de helt små biblioteker, med mindre de har haft tilknytning til et større bibliotek i området. Vi bør heller ikke i budgetåret 1991/1992 interessere os for dette marked.

FORSKNINGSBIBLIOTEKER:

Der er i Danmark ca. 70 forskningsbiblioteker der er relevante i forbindelse med et eventuelt salg af Supermax Biblioteksløsning. Typisk for disse biblioteker er, at mange allerede for en del år side har investeret i en edb-løsning. Dette er oftest Regnecentralens RC8000 eller et VAX-anlæg fra Digital. RC-bibliotekerne står overfor at skulle udskifte RC8000 med en RC9000 og flere af bibliotekerne har på forhånd kontraktligt forpligtiget sig til at købe RC9000-maskinen. Der er enkelte biblioteker der har fortrudt dette, og har rettet henvendelse til os, vedrørende muligheden for at købe vores system.

Vi har i det forløbne år haft to sager, hvor kunden allerede har Digital-udstyr (Handelshøjskolen Syd og Handelshøjskolen i Århus) og valget stod mellem DDE og ALEPH fra Israel, som kan køre på VAX. Begge sager tabte vi til ALEPH, og vi bør i det kommende år overveje, om der skal bruges tid på sådanne sager.

Forskningsbiblioteker er krævende kunder og har ofte en speciel struktur, der afviger en del fra folkebibliotekerne, men området er interessant, dels på grund af antallet af biblioteker, dels på grund af løsningernes størrelse og endelig også på grund af referencemulighederne, som vi har brug for i forbindelse med internationaliseringen.

Vi bør derfor også i det kommende år satse på forskningsbiblioteker.

Andre Biblioteker:

Vi har i det forløbne år haft enkelte kontakter til private 'biblioteker', der kan bl.a. andet nævnes Rockwool, HK, Nationalmuseet, Politikens Hus og Boghandlerforeningen. Disse biblioteker kan være interessante på grund af deres størrelse og på grund af mulighederne for derigennem at få videreudviklet konceptet hen imod en mere generel fritekst-søgestruktur. Der er dog p.t. ikke udviklings- eller salgsressourcer til at foretage en målrettede kampagne rettet mod disse emner, hvorfor der i det kommende budgetår ikke kalkuleres med den store omsætning fra dette marked.

KONKURRENTER:

Konkurrence-situationen tegner et tydeligere billede end det har været tilfældet tidligere . Der er tre hoved-konkurrenter, nemlig Kommunedata, Regnecentralen og Norsk Data.

Kommunedata:

Kommunedata har i en række tilfælde budt med deres nye UNIX-system, som i stor stil blev lanceret på ISAK-90. Systemet blev tilbudt som et generelt UNIX-system, der kunne køre på ALLE UNIX-maskiner. Systemet blev i en række tilfælde tilbudt på IBM's nye UNIX-maskine til en særdeles lav pris, hvilket gav os en del vanskeligheder. Seneste er det hørt, at Kommunedata nu kun tilbyder løsningen sammen med en IBM-maskine eller en RC-maskine,- dette til trods for at der er tilfælde, hvor løsningen er tilbudt på bl.a. BULL-maskiner og Supermax (Frederikshavn).

Lederen af Biblioteksafdelingen, Karen Quist, har opsagt/er blevet opsagt(?) sin stilling for at starte som selvstændig konsulent. Hendes første opgave er at udarbejde kravsspecifikation til Bibliotekscentralens katalogiseringssystem. Kundechefen Kirsten Hansen forlod tidligere KMD til fordel for en stilling hos UNI*C.

Regnecentralen:

Regnecentralen står stærkest på forskningsbiblioteks-fronten, qua deres store historiske markedsandel. Det siges, at RC ikke har egentlige konsulenter med folkebiblioteker som speciale. Mikael Mathisen, deres systemchef, forlod RC til august til fordel for KMD.

Norsk Data:

Norsk Data er den seneste konkurrent der er dukket op. Hidtil har ND kun solgt deres løsning til Nordborg Bibliotek og vi tabte Varde Bibliotek til ND i efteråret. De siges at have et godt system og deres konsulent Birgit Grøsfjeld er særdeles kompetent. Vi bør være opmærksomme på denne konkurrent og forsøge at holde dem ude af markedet.

UDSTILLINGER/ANNONCER:

Biblioteksgruppen har deltaget i en række udstillinger i det forløbne år og der forventes stigende aktivitetsniveau på dette område i det kommende budgetår, - ikke mindst i udlandet. I 1990/1991 har biblioteksgruppen deltaget i følgende udstillinger i Danmark: (Der henvises til afsnit 7 for oplysninger om udstillinger i udlandet)

Biblioteksledermøde i Herning d. 28.-30. marts

ISAK 90 d. 20.-23. august

KONTOR&DATA 90 den 3.-10. oktober

BF's Statsgruppes Internatmøde den 18.-19. februar

Fremtidens Onlinekatalog den 11. april 1991

Der annonceres udelukkende i forbindelse med ansættelser. Kendskabet til systemet er udbredt via pressemeddelelser, artikler, direkte kontakter, mailing-kampagner, messer/udstillinger samt ved brug af referencebiblioteker, der står for mange og særdeles troværdige demonstrationer af systemet.

PRODUKTET:

Bibliotekssystemet består af følgende moduler:

- Katalogiseringsmodul
- Informationssøgning
- Publikumssøgning
- Beholdningsregistrering
- Udlånskontrol
- Statistik
- Logning
- Systemadministration
- kommunikation til eksterne databaser

Disse moduler skal til stadighed videreudvikles og vedligeholdes. Derudover er følgende moduler færdige til udsendelse i version 1.0 pr. 1. marts 1991:

- Tidsskriftsstyring
- Accessionsstyring
- Fjernlån

Systemet er endnu ikke omlagt til Oracle 6 på grund af fejl i Oracle. Der forventes aftestninger af en beta-version af Oracle 6 i februar 1991 med henblik på (ved positivt resultat) at omlægge bibliotekssystemet til version 6 i marts 1991. Dette er af afgørende betydning for vores kommende chancer i Århus-sagen.

Budgetåret 1991/1992 skal bruges til at stabilisere en del af modulerne samt til udvikling af nye faciliteter til disse moduler. Dette gælder for katalogisering, informationssøgning, beholdningsregistrering og udlånskontrol. Modulerne statistik og fjernlån skal videreudvikles således, at de lever op til markeds-krav og -ønsker. Accessions- og Tidsskriftsstyring kræver fuldtids-bemanning i hele budgetåret af minimum 1 person.

Det er særdeles vigtigt at publikumssøgemodulet gøres betydeligt bedre i det kommende år, idet dette modul også i udlandet er meget efterspurgt.

Der skal i det kommende budgetår findes en løsning på hvordan biblioteksløsningen kan bringes til at understøtte op imod 300 brugere. Dette er af afgørende betydning, hvis vi skal gøre os forhåbninger om at vinde sager som Århus Kommunes Biblioteker og København Kommunes Biblioteker. I forbindelse med internationaliseringen, vil det også absolut nødvendigt at kunne håndtere mange brugere.

Endelig skal der bruges ressourcer til analyse, aftestning og implementering af CD-ROM i Biblioteksløsningen, ligesom der tages fat på et projekt i samarbejde med Roskilde Universitetsbibliotek vedr. X.400 og EDIFACT.

Et decideret fritekst-søgesystem har længe været på tale (der henvises til side 10 i sidste års handlingsplan) og en opstart af dette projekt bør overvejes. Skal der igangsættes et udviklingsprojekt med dette formål, bør der ansættes yderligere 2-3 udviklere i perioden 1. maj 1991 til 1. august 1991.

Det er nødvendigt i det kommende budgetår, at påbegynde at dokumentere og standardisere bibliotekssystemet. Det bør overvejes i hvilket omfang systemet kan omlægges til at benytte sig af gældende standard-produkter så som SQL*forms, X-Windows m.m.

Ressourcer:

	UDVIKLING	SUPPORT	IMPLEMENTERING	UNDERVISNING/	SALG	SALG	
				DOKUMENTATION	DK	UDL.	
KCG	X	X					
MHS	X	X					
TON	X	X					
FLP	X	X					
TFN	X	X					
NJE		X		X			
LMA		X		X			
BSA					X		
NSK				X	X		
AM				X	X		
BSP				X	X		
HPN						X	
BJU						X	
GIL						X	
BSG					X	X	

De nuværende ressourcer forventes at kunne klare det budgetterede salg og de planlagte udviklings- og implementeringsaktiviteter.

Der er ikke kapacitet til yderligere aktivitetsudvidelser, hverken på udviklingssiden eller salgssiden. Implementeringskonsulenterne kan heller ikke håndtere flere sager.

Der henvises til skrivelse af den 11. november 1990 'Overdragelse af arbejdsopgaver i forbindelse med Supermax Biblioteksløsning -oplæg til diskussion', som vedlægges denne handlingsrapport som bilag.

BUDGET-kommentarer:

Budgettet for 1. maj 1991 til 30. april 1992 er baseret på den nuværende bemanning i biblioteksgruppen. ALLE i gruppen har i indeværende år været særdeles hårdt presset af en stor arbejdsbyrde. Dette gælder udviklerne der har gjort en stor indsats for at udvikle nye moduler og holde eksisterende løsninger i luften, implementeringskonsulenterne der har formået at implementere en række løsninger til trods for krævende tidsplaner og salgskonsulenterne, der har afgivet et utroligt stort antal prisoverslag og tilbud.

Med udgangspunkt i disse erfaringer forventer vi i det kommende år at kunne magte at sælge og implementere det samme antal løsninger som i indeværende år med en omsætning på 19. mill. kr. til følge.

En omsætnings- og aktivitetsstigning ud over dette niveau vil kræve yderligere ansættelser. Det vil være påkrævet med endnu en implementeringskonsulent samt en salgskonsulent til det danske marked og en medarbejder med profil som udvikler/implementør til at støtte for det stigende salg til udlandet.

Det vurderes, at med disse ansættelser, foruden ansættelserne i datterselskaberne, vil det være muligt i 1991/1992 at øge omsætningen til 24. mill. kr. i ny-salg (se tillægsbudgettet) på det danske marked, og kr. 14.6 mill. i udlandet.

Til begge estimater skal der tillægges et forventet add-on salg på 2 mill. kr., således at der er tale om en omsætning på henholdsvis kr. 21 mill. ved uændret bemanning og kr. 40,6 mill. ved ansættelse af 3 personer i Danmark og en række medarbejdere i datterselskaber i England, Norge, Sverrig, Belgien og New Zealand (se afsnittet 'Internationalisering, generelt')

Vi bør være opmærksomme på, at markedet for salg af bibliotekssystemer til folke- og forskningsbiblioteker i Danmark indenfor en kortere år-række vil nå et mætningspunkt. Dette bør tages med i overvejelserne ved eventuelle ny-ansættelser.

MODERSELSKAB DK	BUDGET I HOVEDTAL I 1000 KR.				
GRP. 093 BI	RESULTAT 1989/90	RESULTAT 1. HALVÅR	ESTIMAT 1990/91	BUDGET 1990/91	BUDGET 1991/9
INDLAND	13257	8740	21500	20665	21000
EKSPORT					
INTER CO.		580	0	1070	0
TOTAL OMSÆTNING	13257	9320	21500	21735	21000
DÆKNINGSBIDRAG		7205	15000	16735	14700
LØN	3792	2335	4700	4645	4665
PERS. OMK.	21	32			
LØN & PERS	3812	2366	4700	4645	4665
PR	158	376	730	600	876
REJSER	349	442	820	590	984
ØVRIGE OMK.	259	177	400	755	480
TOTALE ØVRIGE OMK.	766	995	1950	1945	2330
OMK IALT	4578	3361	6650	6590	6995
AFSKRIVNINGER	-386	164	280	96	336
FÆLLES OMK		3454	6908	6908	6908
OVER/UNDERSKUD		226	1162	3191	461
SÆLGER				8	8
UDVIKLER				5	5
SUPPORT				2	2

MODERSELSKAB
DK

BUDGET I HOVEDTAL
I 1000 KR.

GRP. 093 BI

	RESULTAT 1989/90	RESULTAT 1. HALVÅR	ESTIMAT 1990/91	BUDGET 1990/91	BUDGET 1991/9
INDLAND	13257	8740	18228	20665	19000
EKSPORT			272		
INTER CO.		580	1500	1070	1500
TOTAL OMSÆTNING	13257	9320	20272	21735	20500
DÆKNINGSBIDRAG		7205	14450	16735	14800
LØN	3792	2335	4700	4645	4665
PERS. OMK.	21	32			
LØN & PERS	3812	2366	4700	4645	4665
PR	158	376	730	600	876
REJSER	349	442	820	590	984
ØVRIGE OMK.	259	177	400	755	480
TOTALE ØVRIGE OMK.	766	995	1950	1945	2330
OMK IALT	4578	3361	6650	6590	6995
AFSKRIVNINGER	-386	164	280	96	336
FÆLLES OMK		3454	6908	6908	6908
OVER/UNDERSKUD		226	612	3191	561
SÆLGER				8	8
UDVIKLER				5	5

MODERSELSKAB (TILLÆGSBUDGET) BUDGET I HOVEDTAL
DK I 1000 KR.

GRP. 093 BI

	RESULTAT 1989/90	RESULTAT 1. HALVÅR	ESTIMAT 1990/91	BUDGET 1990/91	BUDGET 1991/9
INDLAND	13257	8740	21500	20665	26000
EKSPORT					
INTER CO.		580	0	1070	7300
TOTAL OMSÆTNING	13257	9320	21500	21735	33300
DÆKNINGSBIDRAG		7205	15000	16735	21850
LØN	3792	2335	4700	4645	5745
PERS. OMK.	21	32			
LØN & PERS	3812	2366	4700	4645	5745
PR	158	376	730	600	900
REJSER	349	442	820	590	1300
ØVRIGE OMK.	259	177	400	755	550
TOTALE ØVRIGE OMK.	766	995	1950	1945	2750
OMK IALT	4578	3361	6650	6590	8495
AFSKRIVNINGER	-386	164	280	96	364
FÆLLES OMK		3454	6908	6908	6908
OVER/UNDERSKUD		226	1162	3191	6083
SÆLGER				8	9
UDVIKLER				5	5
SUPPORT				2	4

Internationalisering, generelt.

Der forventes i det kommende budgetår en betydelig aktivitets-stigning i udlandet. Det er biblioteksgruppen måls i det kommende år, at hente en omsætning på mellem kr. 5 og 14,6 mill. i udlandet. Den store usikkerhed på nuværende tidspunkt skyldes endnu ikke afsluttede sager, som er væsentlige for kommende aktiviteter.

I budgettet for moderselskabet er der kalkuleret med en samlet omsætning på kr. 14,6 mill.

Det satses på følgende lande:

- England
- Belgien
- Norge
- Sverrig
- New Zealand (Australien)

I DDE-England ansættes hurtigst muligt 2 medarbejdere, - en salgskonsulent og en systemkonsulent. Der forventes en omsætning på kr. 5 mill. i 91/92.

I Belgien afhænger en forventet omsætning på kr. 5 mill. i 91/92 af indgåelse af kontrakt med EF-bibliotekerne i januar 91. Kommer denne sag hjem, ansættes straks 1 salgskonsulent og 1 systemkonsulent i DDE-Belgien.

I Norge afhænger en forventet omsætning på kr. 2,6 mill. i 91/92 af indgåelse af kontrakt med Universitetsbiblioteket. Kommer denne sag hjem, ansættes straks 1 salgskonsulent i DDE-Norge.

I Sverrig afhænger en forventet omsætning på kr. 2 mill. i 91/92 af indgåelse af kontrakt med Norrköping. Kommer denne sag hjem, ansættes straks 1 salgskonsulent i DDE-Sverrig.

I New Zealand afhænger en opstart af forretningsenhed af en gunstig vurdering af markedet i april/maj 1991, hvorefter der ansættes 1 salgskonsulent og 1 systemkonsulent i DDE-New Zealand.

For at det skal kunne lykkes at implementere salgene i udlandet, vil

det være påkrævet med ansættelse af endnu en udvikler/implementør i Danmark til varetagelse af kontakten med systemkonsulenterne i datterselskaberne.

I det kommende år skal der tages stilling til eventuelle aktiviteter i andre lande. Her kan bl.a. nævnes: Portugal, Spanien, Italien, Tyskland og Øst-landene.

Handlingsplan ENGLAND.

Resumé 1990/1991:

Løbende sager:

- Inns of Court, London.
Konsulentfirma: Warrior Systems & Software Ltd.
- Further Education Staff College, Bristol.

Tabte sager:

- Isle of Wight.

Hertil kommer en lang række kontakter fra udstillinger. Disse følges løbende op. Adskillige afventer færdiggørelsen af accessions- og tids-skriftstyringsystem.

Udstillinger:

Biblioteksgruppen har deltaget i 3 udstillinger:

- Juni: UNIX 90, London
- Juli: Library Technology Fair, Hatfield.
- December: Online Information 90, London

Markedsføring:

Der er foretaget mange initiativer på det engelske marked:

- Direct mail i forbindelse med udstillinger.
- Konceptblade, brochure, postkort på engelsk.
- Oversættelse af brugervejledninger, manualer igangsat.
- 2 survey-articles om Supermax bibliotekssystemet skrevet af Joanna Wood, Library & Information Technology Centre, London publiceret i

deres tidsskrift: Vine, October 1991.

Handlingsplan 1991/1992:

Interessen for bibliotekssystemet har været meget stor siden lanceringen. Kombinationen af UNIX/ORACLE giver megen opmærksomhed. Konkurrencen er meget stor. Et nyt system med samme kombination er på vej: REFLEXION, markedsført af Fretwell-Downing, og vi skal udnytte vort forspring nu.

På trods af interessen, er der en mærkbar tilbageholdenhed begrundet i:

- Nyt udenlandsk system, bundet til "ukendt" hardware.
- Systemet mangler 2 meget vigtige moduler: Accessions- og tidsskriftsstyring.
- Hardware priser.

De manglende moduler færdiggøres i første halvdel af 1991.

Konkurrencedygtig prissætning fastlægges, når markedsundersøgelsen foreligger marts 1991.

Salget af EUROMAX til Porthmouth m.m. samt en generel markedsføring af Supermax vil være en god støtte til bibliotekssystemet. Ligesom et evt. salg til EF skal udnyttes fuldt ud på det engelske marked.

Ansættelser:

En forhandleraftale med SLS er opgivet, og det er besluttet, at biblioteksgruppen etablerer sig i England hurtigst muligt, og markerer overfor markedet, at vi er etableret lokalt, og at de kan forvente fuld service og support.

2 personer ansættes i England: 1 sælger. (Opslag publiceres i The Guardian 7.1.90 og Library Association. Vacancies Supplement 10.1.90). 1 salgssupport. (1 udvikler fra Kolkkerholm (Michael Hillerström) udstationeres i England for min. 1 år).

Ansættelsestidspunkt: Hurtigst muligt.

Ved ansættelse af disse to personer sikres bibliotekssystemet at salg,

implementering og support af de første systemer kan løses lokalt. Gennem udstationeringen af en udvikler vil startfasen med oplæring af slagsmedarbejder, endelig tilretning af systemet til engelske forhold m.v. kunne ske gnidningsløst.

Markedsundersøgelse:

Gennem IBD/Sten Clausen er iværksat en markedsundersøgelse, som udføres af Douglas Associates. Færdiggørelse: senest 31.3.90. Undersøgelsen har til hensigt at give DDE en grundigere indsigt i det britiske biblioteksmarkeds struktur gennem analyser af markedsstrukturer - hovedaktører - markedsværdi/-vækst - købsrytmer - beslutningskriterier/-tagere - eksisterende systemer - prisstrukturer.

Markedsundersøgelsen vil sammen med de allerede skabte kontakter danne grundlag for biblioteksgruppens og især de 2 nyansattes aktiviteter i England i 1991.

Markedsføring:

Færdiggørelse af brugerhåndbøger.

Udfærdigelse af nye brochurer og konceptblade (Jan.- Feb. 1991)

Annoncering/pressemeddelelser/direct mail. I takt med ansættelser, evt. EF-salg og færdiggørelse af moduler, skal der ske en markedsføring denne vej, bl.a. i forbindelse med udstillinger i februar, juni og juli.

Udstillinger:

Følgende udstillinger er planlagt 1991:

- 26. - 28. Februar: Computers in Libraries, Wembley, London.
- 11. - 13. Juni: Library Resources Exhibition, Birmingham.
- ? Juli: Library Technology Fair, Hatfield.
- ? December: Online Information 91, London.

Budget:

Der forventes en omsætning på kr. 5 mill. i budgetåret 1991/1992 og et overskud på kr. 900.000.

DATTERSELSKAB
ENGLAND

BUDGET I HOVEDTAL
I 1000 KR.

GRP. 093 BI

	RESULTAT 1989/90	RESULTAT 1. HALVÅR	ESTIMAT 1990/91	BUDGET 1990/91	BUDGET 1991/9
INDLAND				700	5000
EKSPORT					
INTER CO.					
TOTAL OMSÆTNING				700	5000
DÆKNINGSBIDRAG				350	2500
LØN					900
PERS. OMK.					
LØN & PERS					900
PR					540
REJSER					120
ØVRIGE OMK.					40
TOTALE ØVRIGE OMK.					700
OMK IALT					1600
AFSKRIVNINGER					
FÆLLES OMK					
OVER/UNDERSKUD					900
SÆLGER					1
UDVIKLER					
SUPPORT					1

Handlingsplan BELGIEN.

Resumé 1990:

Belgien har først og fremmest drejet sig om EF i det forløbne år.

Løbende sager:

- EF-Sprogbiblioteket. Sagen ca 1 år gammel. Startet via en dansk bibliotekar på stedet: Henrik Jørgensen (Nu DG21, Told), som har promoveret bibliotekesystemet mærkbart indenfor EF. Denne sag hviler pt, på grund af omstruktureringer i afdelingen. Den nuværende afdelingsleder H.P.Siemers er tilsyneladende ved at blive sat på retrætepost, og der sker ikke noget der, før org. er på plads. Nuværende kontakt: Mme. Economides. Leder af biblioteket.
- EF-bibliotekerne. ca 12 administrative biblioteker under kommissionens forskellige direktorater. De ledes centralt af biblioteket i Bruxelles. Besøg i Herlev 18.1.91. Hvis alt går vel her, og DDE godkendes som leverandør til EF. sælger vi 3 systemer i indeværende budgetår, og 8 systemer i næste budgetår.

Markedsføring har i Belgien udelukkende været ført som demonstrationer eller direkte kontakter.

I oktober 90 var samlet 3 akademiske biblioteker (Geel og Leuven samt Delft, Holland) foruden EF-bibliotekerne til et seminar / Demo på højskolen i Geel, som har en Supermax allerede. Var meget interesserede og sagen følges op.

Handlingsplan 1991/1992:

Biblioteksgruppen etablerer sig som selvstændig forretningsenhed i Belgien i 1991/92. EF-sagen er utrolig vigtig, men også bibliotekssektoren i Belgien (især den flamsktalende del) og Holland vurderes som et stort marked, og kræver en direkte, lokal salgsindsats.

Ansættelser:

Installation og implementering af 3 systemer + demosystem i første halvdel af 1991 vil stille store krav til ressourcer i biblioteksgruppen. En projektgruppe foreslås etableret, ledet af en biblioteksstyrem-kyndig projektleder. Det vil være påkrævet at hente ressourcer til denne projektgruppe udenfor biblioteksgruppen. Projektlederen må sandsynligvis tages fra udviklingsgruppen, hvilket således influerer på udviklingsplanerne.

I DDE Belgien ansættes:

1 supportmedarbejder til oplæring og fortsat implementering i EF og oversættelse/ tilretning af systemet til flamsk/fransk - hollandsk/belgiske forhold. Ansættelse: senest 1.5.91

1 sælger ansættes til videre markedsføring i Belgien - Holland (Frankrig). Ansættelse 1.5.91.

Markedsføring:

- Oversættelse af system/brugerhåndbøger til flamsk/fransk
- Oversættelse/udarbejdelse af brochurer/konceptblade
- Ved salg til EF, skal der ske en kraftig markedsføring gennem annoncer - direct mail. Denne skal afpasses efter udstillingen i april i Belgien.

Markedsundersøgelser:

Bør overvejes for Belgien og Holland (evt. Frankrig)

Udstillinger:

22. - 28. April: Flanders Technology Fair, Belgien.

Budget:

Under forudsætning af indgåelse af kontrakt med EF-bibliotekerne om leverance af tre systemer i år og dermed ansættelse af to personer i Belgien forventes en omsætning på kr. 5 mill. i det kommende budgetår. Overskudet forventes at blive

DATTERSELSKAB
 BELGIEN

BUDGET I HOVEDTAL
 I 1000 KR.

GRP. 093 BI

	RESULTAT 1989/90	RESULTAT 1. HALVÅR	ESTIMAT 1990/91	BUDGET 1990/91	BUDGET 1991/9
INDLAND			3000	0	5000
EKSPORT					
INTER CO.					
TOTAL OMSÆTNING			3000	0	5000
DÆKNINGSBIDRAG			1500	0	2500
LØN					900
PERS. OMK.					
LØN & PERS					900
PR					540
REJSER					120
ØVRIGE OMK.					40
TOTALE ØVRIGE OMK.					700
OMK IALT					1600
AFSKRIVNINGER					
FÆLLES OMK					
OVER/UNDERSKUD			1500	0	900
SÆLGER					1
UDVIKLER					
SUPPORT					1

Handlingsplan NORGE.

Resumé 1990/1991:

Norge vurderes som et relativt svært marked at trænge ind på, på grund af en stærk konkurrence på folkebiblioteksmarkedet fra BIBLIOFIL. Et (desværre) godt system (platform: Altos). De fleste store folkebiblioteker i Norge har valgt Bibliofil. Økonomisk er der pt også en stor afmatning i kommunerne i Norge.

Forskningsbibliotekssektoren vurderes nok som den mest interessante i Norge. Denne sektor domineres af et centralt samarbejde: BIBSYS i Trondheim, som ikke bare er fælles katalog, men også centralt kører udlån m.v. Teknisk, organisatorisk, økonomisk giver det problemer, og alt tyder på, at lokale systemer vil tage over; men der forsøges politisk at holde sammen på Bibsys.

DDE blev indbudt til at afgive tilbud på en nationalbibliografisk database til Universitetsbiblioteket i Oslo samt i en senere udvikling (4 faser) en samkatalog til Universitetsbiblioteket til offentlig brug. 4 har afgivet tilbud, hvoraf kun 2 er med egentligt økonomisk overslag (DDE og BIBLIOFIL)

Tilbudsgiverne indkaldes i 2. halvdel af februar 91 til møde med udbygning af kravsspecifikationer og detailldrøftelser.

Markedsføring:

Markedsføringsmateriale har været dansk.

Agentaftale har løbet med Norsk System Utveckling (Juni-nov 90) Sammen med dem har vi udstillet: BOK90, Oslo 25. - 28. okt. 90 og afholdt demo for en række folke og forskningsbiblioteker i Norge på DDE Norge i Juni.

Samarbejdet var dog ikke tilfredsstillende, og er afbrudt fra og med nov. 1990.

Handlingsplan 1991/1992:

Oslo Universitetsbibliotek ses som indgangen til det Norske marked, og afgørende for vore aktiviteter i Norge.

Markedsføring:

Erfaringerne med de hidtidige 2 udstillinger (AXESS Oslo februar 1990, og BOK90, oslo, okt.90) var negative. Meget få besøgende, og ringe umiddelbar interesse.

Markedsføringen til folkebiblioteker bør ske direkte opsøgende af person med godt lokalt kendskab til norske biblioteksforhold.

Markedsføringen i Forskningsbiblioteker ligeledes direkte, og hjulpet meget af kontakt/forhandlinger med Universitetsbiblioteket som er kendt og følges nøje af andre Bibsys-samarbejdspartnere.

Ansættelser:

Ved afbrydelsen af samarbejdet med NSU blev det overvejet at ansætte en salgsmedarbejder ved DDE i Oslo. Opslag i fagblade medi december. Kun 1 (uinteressant) henvendelse var resultatet. Det overvejes nu at gentage opslaget.

Ansættelse afhænger af positive møder med Univ.bibl. Men opslag og (evt. tidsbegrænset) ansættelse kan signalere DDE's seriøsitet på markedet.

Udstillinger:

Ingen planlagt for 1991.

Budget:

Under forudsætning af kontrakt med Universitetsbiblioteket og dermed

ansættelse af en medarbejder i Norge, forventes en omsætning på kr. 2,6 mill. og et overskud på kr. 740.000 i det kommende budgetår.

DATTERSELSKAB
 NORGE

BUDGET I HOVEDTAL
 I 1000 KR.

GRP. 093 BI

	RESULTAT 1989/90	RESULTAT 1. HALVÅR	ESTIMAT 1990/91	BUDGET 1990/91	BUDGET 1991/9
INDLAND			0	1500	2600
EKSPORT					
INTER CO.					
TOTAL OMSÆTNING			0	1500	2600
DÆKNINGSBIDRAG			0	750	1300
LØN					350
PERS. OMK.					50
LØN & PERS					400
PR					100
REJSER					30
ØVRIGE OMK.					30
TOTALE ØVRIGE OMK.					160
OMK IALT					560
AFSKRIVNINGER					
FÆLLES OMK					
OVER/UNDERSKUD			0	750	740
SÆLGER					1
UDVIKLER					
SUPPORT					

Handlingsplan SVERRIGE.

Resumé 1990/1991:

Løbende sager:

- Norrköping Stadsbibliotek. Tilbud afgivet. Afgørelse planlagt Februar.
- Malmö Stadsbibliotek. Afventer udbud.

Udstillinger:

- IFLA 90. International udstilling i Stockholm, August.
- Bok & Bibliotek, Göteborg, September

Begge har givet en del, men ikke overvældende svenske kontakter.

Markedsføring:

Markedsføringsmateriale har været dansk/engelsk.

Direct mail har været udsendt til udstillinger.

Aktivitetsplan 1991/1992:

Sverige anses som et rimeligt interessant marked. Norrköping/Malmö sageres forløb vil vægte i bedømmelsen af det videre forløb.

Markedsføring:

Markedsføringsmateriale - brochurer/konceptblade oversættes til svensk.

Brugerhåndbøger oversættes til svensk.

Videre markedsføring i såvel folke- som forskningsbibliotekssektorer sker bedst gennem direkte opsøgende virksomhed/kontakt helst af lokal-/svensktalende person med indgående kendskab til svenske biblioteksforhold.

Udstillinger:

Det planlægges at deltage i udstilling i forbindelse med den Svenske biblioteksforenings årsmøde i Maj/Juni.

Ansættelser:

Hvis Norrköping køber skal system og manualer m.v. oversættes straks.

Set i forhold til det svenske marked i øvrigt, vil der på det tidspunkt være grundlag for ansættelse af 1 sælger til det videre forløb.

Budget:

Under forudsætning af kontrakt med Norrköping og dermed ansættelse af en medarbejder i Sverrig, forventes en omsætning på kr. 2 mill. og et overskud på kr. 440.000 i det kommende budgetår.

DATTERSELSKAB
SVERRIGE

BUDGET I HOVEDTAL
I 1000 KR.

GRP. 093 BI

	RESULTAT 1989/90	RESULTAT 1. HALVÅR	ESTIMAT 1990/91	BUDGET 1990/91	BUDGET 1991/9
INDLAND			0	0	2000
EKSPORT					
INTER CO.					
TOTAL OMSÆTNING			0	0	2000
DÆKNINGSBIDRAG			0	0	1000
LØN					350
PERS. OMK.					50
LØN & PERS					400
PR					100
REJSER					30
ØVRIGE OMK.					30
TOTALE ØVRIGE OMK.					160
OMK IALT					560
AFSKRIVNINGER					
FÆLLES OMK					
OVER/UNDERSKUD			0	0	440
SÆLGER					1
UDVIKLER					
SUPPORT					

Handlingsplan NEW ZEALAND.

Resumé 1990/1991:

Via udstillinger i England og gennem DDE New Zealand har der været kontakter med et par biblioteker.

Løbende sager:

Hastings har fået et tilbud. De har dog bedømt vore chancer som meget små, fordi bibliotekssystemet endnu ikke er etableret i NZ.

Clive vurderer situationen, men prioriteringen i biblioteksgruppen må nødvendigvis pt ligge på det europæiske marked.

Udstillinger:

Ingen

Markedsføring:

Intet

Handlingsplan 1991/1992:

I forbindelse med besøg i februar 1991 vil stc starte på nærmere undersøgelse af markedet. Gennem mail, opringninger m.v. vil vi forsøge at skabe baggrund for et godt planlagt og forberedt besøg i april/-maj(?) 1991. Hvor besøg, demonstrationer og snak med personer fra relevante institutioner, vil kunne fastlægge den endelige strategi for markedet.

New Zealand vil selvfølgelig være det primære mål, men vurderingen er, at Australien skal inddrages umiddelbart.

Markedsføring:

Eksisterende markedsføringsmateriale kan anvendes direkte, evt med genoptryk med DDE/NZ adresse.

Demoversion af systemet sendes snarest muligt.

Udstillinger:

Biblioteksudstillinger i NZ/Austr. skal lokaliseres. Besøgsdatoer, skal evt. afpasses herefter.

Ansættelser:

Salg af bibliotekssystem gennem forhandler skal selvfølgelig undersøges, men biblioteksgruppen tror ikke på kombinationen af bibliotekssystem/forhandler ud fra de hidtidige erfaringer og fordi implementering/tilretning af systemet til de enkelte biblioteker kræver særlig konsulenthjælp pga systemets store flexibilitet.

Hvis markedet efter ovennævnte undersøgelser og besøg stadig vurderes som meget gunstigt vil biblioteksgruppen derfor etablere sig som selvstændig forretningsenhed i NZ(Australien). I første omgang med 1 sælger og 1 supportmedarbejder. Hvis det er muligt skal disse ansættelser helst ske i forbindelse med besøg i april/maj. Uddannelse over sommeren og opstart i efteråret 1991.

Budget:

Budgettet for New Zealand er opstillet under forudsætning af en gunstig vurdering af markedet og dermed ansættelse af 2 medarbejdere pr. oktober 1991.

Der er ikke kalkuleret med en omsætning i New Zealand i det kommende budgetår, idet erfaringen viser, at et salgsforløb fra kontakt med kunden over kontraktunderskrivelse til implementering ikke kan gøres på 6 mdr., og slet ikke af en nystartet forretningsenhed.

Der forventes således et underskud i New Zealand på kr. 820.000 i det første budgetår.

MODERSELSKAB
 NEW ZEALAND

BUDGET I HOVEDTAL
 I 1000 KR.

GRP. 093 BI

	RESULTAT 1989/90	RESULTAT 1. HALVÅR	ESTIMAT 1990/91	BUDGET 1990/91	BUDGET 1991/9
INDLAND					0
EKSPORT					
INTER CO.					
TOTAL OMSÆTNING	YY				0
DÆKNINGSBIDRAG	YY				0
LØN	YY				400
PERS. OMK.	YY				
LØN & PERS	YY				400
PR	YY				270
REJSER					100
ØVRIGE OMK.	YY				50
TOTALE ØVRIGE OMK.	YY				420
OMK IALT	YY				820
AFSKRIVNINGER					
FÆLLES OMK	YY				
OVER/UNDERSKUD	YY				-820
SÆLGER	YY				1
UDVIKLER					
SUPPORT					1

Til AJE
C.c. FVN, BKR, ME, IB + Biblioteksgruppen
Fra BSG
Dato: 11. november 1990

Vedr. Overdragelse af arbejdsopgaver i forbindelse med
Supermax Bibliotekssystem - oplæg til diskussion.

I det følgende vil jeg gennemgå de arbejdsopgaver der p.t. ligger i forbindelse med implementering af Supermax Biblioteksløsning, og som jeg mener med stor fordel bør uddelegeres til andre afdelinger i DDE.

1. Historie:

Biblioteksgruppen startede for alvor for knapt 3 år siden, hvor den daværende 'Kommunegruppe', grundet stigende aktivitet, blev opsplittet i 2 grupper, nemlig 'Kommunegruppen' og 'Biblioteksgruppen'. Siden da er aktivitetsniveauet vokset betydeligt i Biblioteksgruppen, og antallet af medarbejdere er vokset fra 5 personer (3 udviklere, en gruppeleder og undertegnede som salgskonsulent) til nu at omfatte 14 personer. Samtidig er gruppen blevet delt i to, således at der er 9 personer ansat i Klokkeholm og 5 personer i Herlev. Der forventes yderligere ansat 4-5 personer i nærmeste fremtid: 1 salgskonsulent til eksportsalg i Herlev, 1 udvikler i Klokkeholm, 1 salgskonsulent og 1 supportmedarbejder i vores datterselskab i England og muligvis en salgskonsulent i vores datterselskab i Norge.

I den samme periode er omsætningsbudgettet ca. 4-doblet, således at den forventede omsætning for regnskabsåret 90/91 er knapt 22 mill. kr.

Denne voldsomme ekspansion har naturligvis ikke altid været helt let, og vores helt aktuelle problem er, at vi ikke har 'gearet' biblioteksgruppens arbejdsmetoder til at kunne håndtere et stort antal kunder, uden at det går ud over salgs- og udviklingsarbejdet. Med et forventet stigende aktivitetsni-

veau,- ikke mindst i udlandet, vil det derfor nu være påkrævet at foretage visse omstruktureringer.

Jeg vil kort opridse vores nuværende arbejdsopgaver i forbindelse med implementering, support og undervisning.

2. Nuværende situation:

Ethvert salg afsluttes med at en af vores to implementeringskonsulenter involveres i sagen, således at det er en af disse, der har kundekontakten og er ansvarlige for implementeringen af bibliotekssystemet. Samtidig med eller efterfølgende opstartes et temmeligt omfattende undervisningsprogram som gennemføres af implementeringskonsulenterne og salgskonsulenterne. I en sag som Holstebro Bibliotek, blev der ydet 10 undervisningsdage, hvoraf de 7 dages undervisning blev givet af salgskonsulenter. Med forberedelse og udarbejdelse af undervisningsmateriale går der let 3 dage, således at der går 2 ugers arbejde fra en salgskonsulent.

Efterfølgende supporteres kunden direkte fra biblioteksgruppen, - enten via implementeringskonsulenterne eller via udviklerne. Vores udviklere har i dag direkte kontakt til en række af vores kunder, primært vores samarbejdspartnere Herning Centralbibliotek, Roskilde Universitetsbibliotek og Handelshøjskolen i København, men også i temmeligt stort omfang til alle øvrige kunder, som ringer direkte til udvikleren. Dette skyldes, at det ikke altid er muligt at få kontakt til en af implementeringskonsulenterne, da disse ofte er ude hos kunder. Foruden support-funktionen tager vores udviklere sig også af udsendelse af nye releases. Vi har i dag 20 installationer og dette administrative arbejde har efterhånden taget overhånd. Sidst men ikke mindst har der for udviklerne været en del arbejde med at følge op på konvertering af Magtapes til streamertapes.

Vi ser derfor 2 væsentlige problemområder, nemlig:

- Supportopgaver og
- undervisning.

Det er min vurdering, at det er tvingende nødvendigt, at begrænse dette arbejde i biblioteksgruppe-regi mest muligt, såfremt vi skal kunne opfylde vores mål i indeværende regnskabsår og at en videre ekspansion, ikke mindst i udlandet, er afhængig af en overdragelse af arbejdsopgaverne til andre afdelinger i DDE.

3. Support:

Vi har forsøgt at vurdere omfanget af support-arbejdet (undervisnings-problematikken vil jeg komme tilbage til), og er kommet frem til, at op mod 50% af udviklernes tid går med en eller anden form for supportlignende arbejde. Herunder er også regnet den tid der går med kontakt til vores samarbejdspartnere, samt den tid der går fra udviklerne i forbindelse med håndtering af fejlsituationer, der opstår på grund af ofte 'ekstrem' udnyttelse af basis- og kommunikationsprogrammel. Dette er naturligvis uholdbart og vores mål er derfor om muligt at overdrage dette arbejde til supportfunktionen i SA.

Den 21. september 1990 afholdtes i Klokkeholm et møde mellem support (BKR og DHO) og enkelte i biblioteksgruppen, hvor vi enedes om et mulig strategi. For at en overdragelse er mulig skal en række forhold være i orden:

1. Biblioteksløsningen skal igennem QA.
2. Personer i support uddannes til at kunne håndtere bibliotekssupport
3. Der skal foreligge fyldestgørende dokumentation omfattende grundbøger, håndbøger, systemadministrationsbøger og installations- og releasebeskrivelser.

3.1. QA-test:

Biblioteksgruppen har hidtil udsendt ny release ca. 4 gange om året, idet udviklingen på det nærmeste har 'fulgt i hælene' på kundernes behov. Der er nu fastlagt en plan for release-udgivelser, således at næste release udsendes i pilotversion til pilot-kunder primo januar 91 og til øvrige kunder primo februar 91. Herefter udsendes halvårlige releases med datoerne 1 maj. og 1. november.

Der blev sidst udsendt en ny release til pilot-kunder i september 90. Denne release blev herefter udsendt til øvrige kunder primo oktober, og har således nu kørt tilfredsstillende i ca. en måned. Det er vores hensigt at overdrage denne release til support primo december, med det mål at bibliotekssystemet er QA-godkendt pr. 1. januar 1991.

Implementeringen af et bibliotekssystem er desværre ikke så ligetil en sag. Den normale fremgangsmåde er, at der udsendes en diskette sammen med en installationsbeskrivelse, der kort beskriver hvorledes programmet indlægges. Denne fremgangsmåde kan vi ikke benytte, idet der skal foretages en række trimninger af systemet, ligesom der skal genereres en Oracle-database. Derfor sælger vi altid som minimum to konsulent-dage til installation. Det er vores hensigt at simulere denne installations-fremgangsmåde også i forbindelse med installation i support, således at det bliver vores implementeringskonsulent, der forestår installationen. Vi forventer, at support inden da har ledig maskinkapacitet til denne installation.

Når biblioteksløsningen er QA-godkendt den 1. januar 91, og når der sidenhen skal udsendes nye releases, vil support få tilsendt opdaterings-disketter og -beskrivelser, således at dette kan aftestes i support før udsendelse til vores kunder.

3.2. Uddannelse af personer i support:

En overdragelse af disse opgaver til supportfunktionen kræver naturligvis tilførsel af ressourcer til support. Jeg vil anbefale, at der som minimum udnævnes/ansættes en person i hver af supportgrupperne i Århus og Herlev til udelukkende at varetage bibliotekssupport. Disse personer har behov for en grundig uddannelse/træning før supporten endeligt overdrages, og hvis det skal lykkes, skal de kunne koncentrere sig udelukkende om bibliotekssystemet i hele december måned.

Det vil være hensigtsmæssigt, om disse personer er de der tager sig af QA-aftestningen i december og release-opdateringen i januar 91, med henblik på, at supporten overgår til Support-funktionen primo februar 91, når den ny release udsendes til alle kunder.

3.3. Dokumentation:

Der arbejdes p.t. intenst på at få afslutte dokumentationen til oktober-releasen. Dette forventes afsluttet i slutningen af denne måned. Efterfølgende vil der komme rettelses-sider til dokumentationen i forbindelse med udsendelse af ny release.

4. Undervisning:

Som tidligere omtalt er omfanget af undervisning vokset betydeligt. Biblioteksgruppens salgskonsulenter er i dag særdeles belastede af også at skulle varetage denne funktion. Vi har selv i gruppen været meget tøvende med hensyn til overdragelse af opgaven til Undervisningsafdelingen, idet det er vores opfattelse at den meget specifikke uddannelse, - som ofte har karakter af konsulentbistand - ikke var mulig at overdrage til ikke-faguddannede undervisere. Holdningen fra min side er dog helt klar: Det er målet, at al undervisning skal foregå uden at salgskonsulenterne involveres.

Undervisningsopgaverne kan opdeles på følgende vis:

Klasseundervisning:

Kurserne vil kunne afholdes af undervisere, som ikke nødvendigvis er faguddannede. Kurserne kan samle hold på mere en 5-6 deltagere. Følgende kurser hører til denne kategori:

- Informationssøgning, grundlæggende
- Udlånsadministration
- Accessions- og tidsskriftssøgning

Konsulentbistand/undervisning:

Kurserne henvender sig til et begrænset antal personer (dog beholdningsregistrering undtaget) og foregår ofte på biblioteket. Der undervises meget fag-specifikt. Følgende områder kan nævnes:

- Informationssøgning, videregående
- Beholdningsregistrering (kampagne)
- Katalogisering
- Systemadministration

Denne problemstilling er diskuteret med Ingelise Bogasson på et møde den 7. november. Kursusafdelingen er ikke interesseret i at stå for den konsulentorienterede undervisning, idet man mener, at dette bør foregå i det enkelte koncept. Jeg kan ikke være uenig i denne holdning, da det vil være vanskeligt for en konsulent at fungere optimalt hvis vedkommende ikke er tilknyttet biblioteksgruppen. Konklusionen blev derfor, at undervisningsafdelingen kun vil opstarte undervisning i den førstnævnte kategori. Tilbage står således en række områder, der fortsat ligger i biblioteksgruppens regi.

Løsningen på denne situation vil derfor være, at der tilføres ressourcer til biblioteksgruppen til varetagelse af disse opgaver. En mulighed er at tilknytte en free-lance underviser, om muligt en person fra en eksisterende kunde med et dybt kendskab til løsningen. Free-lance underviseren skal kunne benyttes til ad-hoc-opgaver, og derfor kun aflønnes, når der tilsvarende er en indtægt.

5. Konklusion:

Vi ser i biblioteksgruppen gerne følgende:

- SA-support uddanner i løbet af december 1990 2 personer til varetagelse af bibliotekssupport.
- SA-support overtager al support af bibliotekssystemet primo februar 1991 efter release-udgivelse.
- SA-support søger herefter også for udgivelse af fremtidige releases.
- SA-support sørger for båndkonverteringer i forbindelse med basegenereringer.
- Undervisningsafdelingen står for al grund-uddannelse efter 1. januar 1991.
- Biblioteksgruppen indgår aftale med free-lance underviser hurtigst muligt.

Endvidere vil jeg forslå, at der internt i DDE oprettes en såkaldt 'brandslukningsgruppe' bestående af personer fra KKS, BP og SA, der kan rykke ud til kunden i konkrete situationer og være medvirkende til hurtig fejl-diagnosticering og -behandling.

Konkret har vi brugt mange ressourcer på f.eks at undersøge hvorfor der på Herlev Bibliotek var ekstremt lange svartider, hvorfor der forekommer Oracle-fejl på Supermax-datamaten på Århus Kommunes Biblioteker, hvorfor X.25, X.29, TTY og lignende kommunikationsprotokoller giver kunderne så mange problemer.

Jeg mener ikke, at denne gruppe skal være permanent men blot, at der udpeges nogle personer, som det er 'tilladt' at henvende sig til, og at der i de pågældende afdelinger tages højde for disse opgaver i ressource-planlægningen.

Jeg håber, at der er mulighed for at implementere nogle af disse idéer og tanker, således at vi i biblioteksgruppen kan ruste os til de kommende år med mange installationer både i Danmark og i udlandet.

Med venlig hilsen

Bo Geertsen