

# ET SPØRGSMÅL OM TRYGHED



DANSUPPORT

INTERVIEW MED GERT JENSEN, FORMAND FOR FAABORG VEST ANTENNEFORENING

Når man er en forholdsvis lille antenneforening med knapt tusinde medlemmer, kan det store udbud af forhandlere og tilbud godt virke en anelse afskrækkende. Det var derfor ekstra vigtigt for bestyrelsen i Faaborg Vest Antenneforening at træffe den rette beslutning på vegne af deres medlemmer.

”Et af vores bestyrelsesmedlemmer er it-mand, og han havde hørt om DANSUPPORT, så vi kontaktede andre antenneforeninger, der arbejdede sammen med dem for at lytte til deres erfaringer. Det var meget positivt, det vi fik at vide, så vi besluttede i bestyrelsen at besøge DANSUPPORT på Agerhatten og beskrive vores problemstillinger for dem”, fortæller formand for Faaborg Vest Antenneforening Gert Jensen.

Et af foreningens kriterier var stabilitet for medlemmerne, således at de var tilfredse med servicen og ydelserne. Det ville blandt andet kræve nyt udstyr at leve op til de krav, og gennem møder med DANSUPPORT blev det klart for Faaborg Vest Antenneforening, at de havde fat i de rette samarbejdspartnere.

Faaborg Antenneforening har ingen formel daglig leder, så bestyrelsen varetager frivilligt de opgaver, der er hen ad vejen og løser de problemer, der måtte komme. Tidligere hørte derfor alle de administrative opgaver til hos en brancheforening, men i og med at opgaverne med internet og kabelnet blev større og bredere, forsvandt sammenhængen og dermed koordineringen mellem de enkelte medlemmers problemer og administrationens styring. Bestyrelsen havde derfor brug for et system, der kunne integrere medlemmers behov med det administrative behov. Løsningen blev OCTOPUS, et system udviklet og leveret af DANSUPPORT. Det er et integreret system baseret på

dataudveksling, så antenneforeningen kan overvåge og videregive oplysninger til teknikerne.

”Systemet har virket upåklageligt fra dag ét. Og fra hele implementeringsfasen til nu har vi været i gode hænder, og de små justeringer, der har været, har udelukkende været af kosmetisk karakter, og er i øvrigt blevet løst med det samme.”

En af de store overvejelser, som bestyrelsen af Faaborg Vest antenneforening har haft, har været det store ansvar for de enkelte medlemmers tilkobling til kabelnettet.

”Det kan faktisk være en stor belastning af have ansvaret for folks adgang til eksempelvis nettet. Og det værste vi vidste var, når medlemmer ringede om, at alt nu var brudt sammen, således at fjernsynet eller internettet ikke fungerede. Det gav os jo en voldsomt masse opkald, som vi ikke vidste, hvad vi skulle stille op med. Men nu, hvor DANSUPPORT hjælper os med overvågningen af nettet, giver systemet selv de fornødne alarmer til teknikerne fra DANSUPPORT, og fordi de har 24 timers service, er vi aldrig ladet alene.”

For bestyrelsen af Faaborg Vest Antenneforening handlede det ikke om de sidste nye innovationer indenfor for kabelnettet, men et spørgsmål om tryghed.

”Det giver stor sikkerhed for en lille forening som vores at vide, at vi bliver holdt i hånden gennem hele processen og styringen. Det har nærmest være en uvurderlig gevinst ved det nye system,” slutter Gert Jensen.



## FAABORG-VEST ANTENNEFORENING

- Ca. 950 husstande
- Ca. 560 internetabonnenter (60%)
- Ca. 50 bruger Evercall IP telefoni
- 100 Mbit/s internet backbone

## UDSTYR

- OCTOPUS fra DANSUPPORT
- ESX på IBM server
- Cisco CMTS og firewall



Faaborg Vest  
Antenneforening

DANSUPPORT

# PROFESSIONELT SAMARBEJDE HELE VEJEN



DANSUPPORT

INTERVIEW MED HENRIK LINDHOLM, FORMAND FOR DYRUP SANDERUM ANTENNEFORENING

I udkanten af et af Odenses stille villakvarterer ligger Dyrup Sanderum Antenneforening. Her har man gennem mange år haft en ganske liberal prispolitik, som er svær for andre udbydere at konkurrere med, hvilket betyder, at man som medlem har fri download for 100 kroner om måneden. Men, som formand Henrik Lindholm pointerer, har det nogle negative konsekvenser, når enkelte medlemmer downloader i urimeligt store mængder. Det har et nyt system fra DANSUPPORT sat en stopper for.

”Vi opdagede én for ganske nyligt, der havde downloaded 500 GB, og det tager jo en masse kapacitet og spærrer for de andre medlemmer, men heldigvis er vi nu i stand til at identificere de medlemmer, der downloader mere end rimeligt er,” fortæller Henrik Lindholm.

Overvågningsværktøjet er en del af provisioneringssystemet OCTOPUS, fra DANSUPPORT. Basalt set betyder det, at man som antenneforening selv har al kontrollen og kapaciteten til at kontrollere og observere netværket med assistance fra udbyderen.

Da Henrik Lindholm viser OCTOPUS frem, er det med en åbenlys glæde over det nye system. På skærmen foran ham dukker et genkendeligt Google kort frem. Rundt om på kortet er der små røde balloner, de symboliserer aktive brugere, der hver har sit eget firecifrede nummer. Under kortet er der en liste over alle dem, der er på.

”Der er genkendelige numre iblandt, og vi kan nu se, hvor meget de downloader, så hvis et medlem overstiger et rimeligt niveau, sender vi en velmenende, men skarp advarsel. Vi varetager jo nettet for samtlige kunder, så hvis en blokerer det hele, er vi nødt til at skride ind.”

Henrik Lindholm udtrykker stor begejstring for provisioneringssystemet og for samarbejdet med DANSUPPORT:

”DANSUPPORT består af virkelig dygtige folk og en rigtig god projektleder. De er professionelle og holder aftalerne selv ned til de mindste detaljer. Og må jeg sige, at der kan de store leverandører ikke følge med.”

Som leder i det daglige lægger Henrik Lindholm stor vægt på, at planlægningen holder. For ham er projektstyringen et vigtigt parameter for, hvorvidt en proces fungerer optimalt:

”Alt i denne samarbejdsproces er gået fuldstændigt som aftalt. For hver en milepæl vi nåede, blev der afrapporteret, og de få problemer, der opstod undervejs, blev løst med det samme og indenfor de aftale rammer.”

På grund af det gode samarbejde med DANSUPPORT har Dyrup Sanderum Antenneforening valgt at involvere virksomheden i implementeringen af et nyt økonomisystem. Det er en tredje part, der laver systemet, men DANSUPPORT sørger for integrationen til OCTOPUS, således at kundekartoteket bliver synkroniseret, og det til sammen giver en bredere sammenhæng.

”Selvom DANSUPPORT kun står for fem procent af processen, så har vi grundet den gode erfaring valgt dem til at håndtere hele implementeringen af det nye økonomisystem. Og jeg ved, vi ikke bliver skuffede.”



**dsa** Dyrup-Sanderum  
Antenneforening

## DSA-NET

- ❏ Ca. 4.400 husstande
- ❏ Ca. 2.400 internetabonnenter (55%)
- ❏ Ca. 60 bruger Evercall IP telefoni
- ❏ 300 Mbit/s Internet backbone

## UDSTYR

- ❏ OCTOPUS fra DANSUPPORT
- ❏ ESX cluster på HP Blade Center
- ❏ Cisco CMTS, firewall og netværksudstyr

 DANSUPPORT

SANKT KNUDS VEJ 41 · 1903 FREDERIKSBERG | AGERHATTEN 5 · 5220 ODENSE SØ | JULIANELYST, CEN TERVEJ 2A · 6000 KOLDING  
TEL: +45 63 159 159 | FAX: +45 63 159 169 | CVR: 14336079 | WWW.DANSUPPORT.DK