

KUNDENBERATUNG

Mit diesem Artikel möchte ich den RZETH-Kunden einen Ueberblick über die Kundenberatung am RZETH geben, wie sie für die nächste Zeit geplant ist und durchgeführt werden soll. In enger Zusammenarbeit mit der KDV, der Fachgruppe für Computer-Wissenschaften und einigen anderen Instituten wird es möglich sein, dem Kunden eine gezieltere und bessere Beratung zu bieten als bisher.

Die Kundenberatung ist in folgende Bereiche aufgeteilt:

1. Allgemeine Beratung
2. Numerische Beratung
3. Datenverarbeitende Beratung
4. Beratung für Benützer von Applikationsprogrammen
5. Beratung für Studenten.

1. Die "Allgemeine Beratung"

Die "Allgemeine Beratung" wird von der Beratungsgruppe des RZETH durchgeführt. Sie findet im Zimmer RZ E14, Clausiusstrasse 55, statt. Die Beratungszeiten für die RZ-Beratung sind:

Mo - Fr 10.00 - 12.00 Uhr vormittags
14.00 - 17.00 Uhr nachmittags

Bevor ich auf Einzelheiten hinweise, möchte ich die Kunden bitten, mit Problemen, die nicht eindeutig zu einem der anderen Beratungsbereiche gehören, immer in die "Allgemeine Beratung" zu kommen. Die RZ-Beratung ist - um mit einem Vergleich zu sprechen - das Interface zwischen Kunde und der gesamten RZETH-Organisation. Durch die RZ-Beratung ist es möglich, wenn das Problem es verlangt, zur Lösung des Problems an die entsprechenden Spezialisten in und um das Rechenzentrum zu gelangen. Die weiteren Aufgaben der RZ-Beratung lassen sich in drei Bereiche aufteilen:

a) Syntax-Fehler-Suche

Der Kunde darf, zu den angegebenen Zeiten, die RZ-Beratung beanspruchen, wenn er Schwierigkeiten beim Auffinden und Beheben von Fehlern hat. Der Berater sollte ihm bei der Fehlersuche in den Programmiersprachen Algol, Fortran (RUN, Extended), Scallop und Compass helfen können.

b) System-Beratung

Die Systemberatung erstreckt sich über alle Probleme, die im Zusammenhang mit dem Betriebssystem SCOPE-3.2 und ETHOS entstehen. (z.B. Arbeiten mit Magnetbändern, Lochstreifen, Permanent-Files und Intercom). Alle Steuerkartenfragen gehören ebenfalls in diesen Bereich.

c) Programmbibliothek und CDC-Literatur

Die RZ-Beratung gibt dem Kunden Auskunft über Prozeduren oder Subroutinen, die als Binär-Decks erhältlich sind oder vom System aufgerufen werden können. Beschreibungen zu den Unterprogrammen sowie CDC-Literatur (Manuals), für die sich der Kunde interessiert, sind in der RZ-Beratung erhältlich oder müssen dort bestellt werden.

2. Die "Numerische Beratung"

Die "Numerische Beratung" wird von den Assistenten der Fachgruppe für Computer-Wissenschaften durchgeführt und findet gewöhnlich auf dem F-Boden, im Zimmer RZ F09, Clausiusstrasse 55, statt.

Die Beratungszeiten sind:

Mo 11 - 12 Uhr
Di 11 - 12 Uhr
Mi 14 - 15 Uhr
Do 14 - 15 Uhr
Fr 13 - 14 Uhr

Die Beratergruppe der Fachgruppe für Computer-Wissenschaften nimmt sich der numerischen Probleme der Kunden an und hilft ihnen mit Hinweisen auf bessere numerische Lösungsmöglichkeiten beim Einsparen von Rechenzeit und beim Erreichen einer angemessenen numerischen Genauigkeit - sofern der Kunde die Ratschläge auch annimmt.

Ausser den numerischen Fragen behandeln die Herren aus dieser Beratungsgruppe auch sehr schwierige und komplizierte Algol-Probleme, die nicht in der RZ-Beratung gelöst werden können.

3. Die "Datenverarbeitende Beratung"

Die Beratungsgruppe der KDV behandelt alle Probleme, die mit der Verarbeitung von grossen Datenmengen in Zusammenhang stehen (z.B. File-Probleme). Ebenso ist die Beratungsgruppe der KDV zuständig für alle Fragen, die sich auf COBOL und SORT/MERGE beziehen.

Die Beratung findet auf dem G-Boden im Zimmer RZ G13, Clausiusstrasse 55, statt.

Die Zeiten sind:

Di 14 - 15 Uhr
Do 14 - 15 Uhr

(Wenn es sich als nötig erweist, wird die Beratungsgruppe der KDV zusätzlich im Hauptgebäude eine Beratungsstelle einrichten, was durch eine separate Bekanntmachung angezeigt wird).

4. Die Beratung für Benutzer von Applikationsprogrammen:

Es ist vorgesehen, dass den Benützern der Applikationsprogramme, die auf unserer Anlage verfügbar sind, Spezial-Berater zur Verfügung stehen sollen, was jetzt noch nicht für alle Applikationsprogramme der Fall ist.

MIMIC-Beratung

Mit Semesterbeginn steht den MIMIC-Benutzern für schwierigere MIMIC-System-Fragen ein Berater hilfreich zur Seite.

Diese Beratung wird von Herrn J. Halin im Institut für Reaktortechnik, Haldeliweg 15, zu folgenden Zeiten durchgeführt:

Di 10 - 12 Uhr
Do 15 - 17 Uhr

Die Berater für die Applikationsprogramme in STRESS, SAUD, PAN und SYMBAL werden den Benutzern später bekanntgegeben.

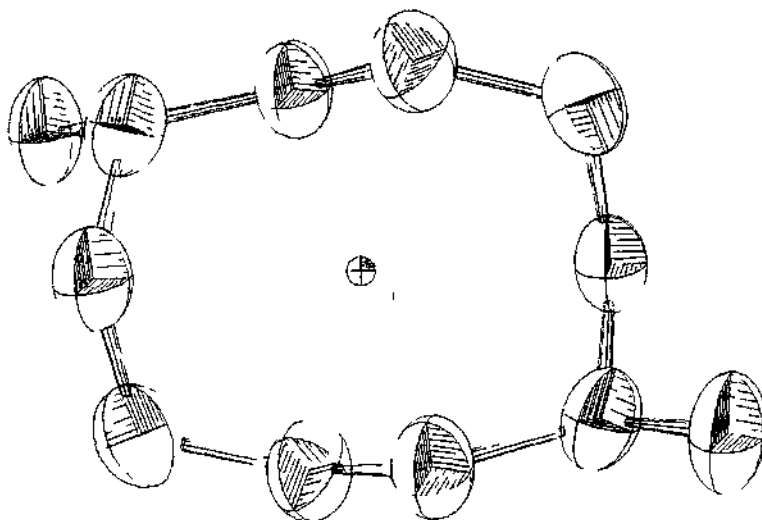
5. Beratung für Studenten:

Die Hörer der Vorlesung "Einsatz von Rechenanlagen" werden von den Assistenten der Fachgruppe für Computer-Wissenschaften während den Übungsstunden und ausserdem an den Tagen Montag, Mittwoch, Donnerstag und Freitag jeweils von 12 - 13 Uhr in den Räumen HG G39 (altes RZ) beraten. Die Studenten sollen also nicht die allgemeinen Beratungsmöglichkeiten des RZ benutzen.

Wir hoffen, dass dem Kunden mit dieser neuen Organisation der Kundenberatung "rund um das RZETH" besser als bisher geholfen werden kann.

Den Ratsuchenden möchte ich aber dennoch bitten, Nachsicht walten zu lassen, wenn ein Berater das Problem nicht gleich lösen kann, da die Berater weder Götter noch Halbgötter sind. Ebenso bitte ich alle Beschwerden über Unzulänglichkeiten im Zusammenhang mit dem RZETH an die Leitung der RZ-Beratung, Clausiusstrasse 55, Zimmer RZ E06 zu richten.

R. Gäbel



CYCLODECAN - 1,6 - TRANS-DIOL