

Til klubbene

Oslo 23.mai 2008

## Vedrørende situasjonen rundt IT og Golfkortet.

I den senere tid har vi mottatt uttallige henvendelser om ovennevnte, særlig i form av telefoner og e-post fra daglige ledere ute i klubbene som er meget frustrert over situasjonen. Frustrasjonene er mest knyttet til rutiner og brukerproblemer rundt golfkortet kombinert med at det fra 1. mai har forekommet ustabilitet på systemene. Mange har avkrevd NGF et svar om hva som nå skjer og vi skal nedenfor forsøke å gi det.

For det første vil vi understreke at NGF tar situasjonen absolutt på alvor. Selv om mange av dagens problemer skyldes forhold hos våre leverandører, så erkjenner vi helt og holdent at NGF har det fulle ansvaret i denne saken i forhold til våre medlemsklubber og golfspillerne generelt.

Frustrasjonen i NGF sentralt er nok også sannsynligvis like høy som i organisasjonen for øvrig, og vi kan love at vi gjør alt vi kan for at ting snarest mulig skal fungere vesentlig bedre enn det har gjort i det siste. For øyeblikket er det 2 fulle stillinger i administrasjonen som ikke gjør annet enn å svare på telefoner og mail, samt å henge på ryggen til vår IT-leverandør, NIF. Vi er nå også i ferd med å sette på ytterligere ressurser.

Parallelt med den pågående "brannslukkingen" forsøker vi også å få bukt med de underliggende problemene. Selv om vi også får positive tilbakemeldinger fra enkelte, så har vi imidlertid full forståelse for at tålmodigheten med både oss og systemene til tider er heller tynnslett.

Når noe går galt, så går ofte det meste galt! Som det fremkommer av redegjørelsen fra NIF senere i dette brevet, så har flere ting gått galt på samme tid. Når dette skjer samtidig med at vi er midt i innføringen av et nytt og krevende system for alle golfspillere, nemlig golfkortet, så kunne situasjonen vanskelig bli verre. Enklere blir det heller ikke når det er mange aktører som er involvert.

Problemet en bruker opplever, er ikke nødvendigvis det samme som det en annen opplever. Gjentakende problemer med samme innhold er vesentlig lettere å finne en løsning på enn når vi opplever en blanding av system- og brukerproblemer. Det som etter hvert også har blitt avdekket i denne sammenheng, er at klubbene langt fra har definert de samme standarder på muligheter for handicapregulering for sine medlemmer, og det opereres også med ulik praksis når det gjelder andre forhold. Dette skaper ekstra usikkerhet særlig hos brukere som møter ulike modeller der de ferdes.

For enda hurtigere å kunne rette feil og mangler, har NGF nå prioritert å ha en direkte kontakt med **alle** våre leverandører og underleverandører. Det lages møteplasser der NGF direkte kan bibringe innspill som kommer fra organisasjonen, det være seg forhold som angår driften eller ting som mer er rettet mot systemsiden. Når vi snakker om alle parter er det i første rekke vår hovedleverandør, NIF - IT sentralt og Klubbsupport, samt kanskje den viktigste underleverandøren, Golfbox i Danmark. I tillegg gjelder det NGFs styre og administrasjon, samt Faggruppe IT i NGF hvor GAF har ledervervet og klubbene utgjør majoriteten av medlemmene.

NGF (sammen med flere andre i norsk idrett) er for øvrig dugelig lei av å måtte bruke så mye ressurser på noe vi føler vi har fremforhandlet klare avtaler på. NIF har forstått alvoret i dette, og flere tiltak er på trappene. Blant annet er NIF i ferd med å ta over full styring av N3 Sports ressurser. Idrettsstyret har nå også tatt tak i problemene på IT-siden for norsk idrett. Men samtidig må vi også innse at NGF sentralt og klubbene må ta selvkritikk på hvorledes vi har håndtert noen av sakene, og i denne sammenheng siktes det i første rekke til gjennomføringen og den avsluttende evalueringen av pilotprosjektet for golfkortet. Her kunne ting ha vært gjort bedre.

Når det gjelder noen av de konkrete saker som har fått mye fokus, har NGF mottatt følgende notat fra NIF som omhandler/beskriver situasjonen fra leverandørens side. Vi gjør imidlertid oppmerksom på at det i pkt. 5 langt fra er beskrevet alle de problemområder NGF har notert seg og som nå følges opp tett.

#### **Kort om forholdet mellom Edda Digital (, NGFs presisering: *n3-Sport*) og Norges Idrettsforbund.**

Alle tjenester knyttet til klubber om medlemmer har frem til nå vært Eddas ansvar, fra juni 2008 overføres all utvikling, drift og vedlikehold til NIF.

For NGF betyr dette at vi raskere kan utvikle og feilsøke på våre systemer, samt ha ett tettere samarbeid med Golfbox i Danmark.

Vi er inne i en fase hvor vi ansetter ressurser både fra Edda og på det åpne markedet.

Alle servere og tjenester vil fortsatt være lokalisert i felles driftsmiljø.

#### **Problem 1: Ytelse og ustabilitet.**

**Opplevd feil:** Golfbox går tregt og henger. Data som blir lagt inn kommer ikke til syne i andre deler av systemet. Bruker blir kastet ut og får "gamle" feilmeldinger fra cache serveren.

#### **Kort historikk:**

Idrettssystemene hadde gjennom 2007 store problemer med ytelse og stabilitet blant annet på Golfbox. I oktober/november i 2007 ble det planlagt konkrete tiltak for å rette dette og tilsvarende feil hos andre Særforbund.

#### **Gjennomførte tiltak:**

1. Oppgradere front-end systemene (lastbalansering, cache og webservere).
2. Oppgradere lagringsløsning og splitte databaser.

*Tiltak 1:* ble gjennomført i desember 2007. Målinger og tester viste veldig god ytelse i våre systemer. Den teknologien som ble implementert brukes også av andre store nettløsninger. I tillegg ble det lagt inn alarmrutiner på systemressurser (minne, cpu, lagring, nettverk, osv). Første alarm sendes ut når en av komponentene går opp mot 80% forbruk. Siden oppgraderingen av serverne i 2007, har ikke databaseserveren eller nettservere passert 50% forbruk på CPU og minne (database serveren ligger på under 30% av totalt ytelse). Alle serverne kan oppgraderes med tanke på minne. Tiltaket var vellykket uten noen store komplikasjoner.

*Tiltak 2:* Ble gjennomført i slutten av januar og førte til 2 uker med store problemer mellom databasene, dvs. synkronisering (replikering) av data mellom databasene fungerte ikke som den skulle. Brukerne opplevde dette f. eks at det ble registrert opplysninger som neste dag kunne være borte eller ikke synkronisert til andre deler av systemet.

I denne perioden med feilretting og forsøk på problemløsning oppstår det store avvik mellom de ulike databasene og Edda klarer ikke å gjenskape data på riktig sted.

Feilen som stoppet synkroniseringen ble funnet etter ca 2 uker, og de fleste feil i databasene ble rettet opp i februar og mars. Det finnes fortsatt noen få feil som ikke er rettet, disse rettes manuelt fortløpende i hver enkelt sak.

#### **Nye tiltak:**

Det anbefales ingen nye tiltak på dette problemet.

## **Problem 2: NGF kortsenter.**

**Opplevd feil:** Da kortsenteret ble tatt i bruk, så oppdaget man at postnummer/poststed/land i mange tilfeller ble feil. F.eks ble norske postnummer satt til utenlandske poststeder og land.

### **Kort historikk:**

Dette skyldes at tabellene for zip codes og land har vært forskjellige i Klubben Online og i Golfbox. Adresser har ikke tidligere vært synkronisert mellom Klubben Online og Golfbox, da adresser ikke har vært benyttet i GB. Kortsenteret henter sine adresseopplysninger fra Golfbox. Feilen ble ikke oppdaget før etter at kortsenteret var lansert, som igjen førte til veldig mange henvendelser til support.

### **Gjennomførte tiltak:**

*Tiltak 1:* Edda Digital og Klubbsupport har jobbet mye med dette, og de har utført en del endringer i tabellene. Edda retter fortløpende opp adresser manuelt.

### **Nye tiltak:**

*Tiltak 2:* Golfbox, NIF-IT og NGF blir enige om hvordan adressene skal hentes opp, fra Klubben Online eller fra Golfbox. I tillegg må NIF-IT sammen med Golfbox få verifisert at data blir synkronisert riktig.

## **Problem 3 – Time out og server error i Golfbox**

**Opplevd feil:** Brukeren får "server error" eller intern server feilmeldinger når man bruker Golfbox, i tillegg blir brukeren kastet ut og registrerte data blir forkastet.

### **Kort historikk:**

Dette problemet ble oppdaget i begynnelsen av mai 2008 og hadde sammenheng med Golfbox applikasjonen. Serveren brukte mer minne enn normalt og den klarte ikke å gjennomgå relevante data for å kunne vise sidene for brukeren.

NIF og Ventelo overvåker kun tjenesten med tanke på fysisk server (cpu, minne og nettverk), men ikke om selve modulene fungerer.

### **Gjennomførte tiltak:**

Golfbox DK ble kontaktet og rettet opp 2 små og en større systemfeil 16. mai. Det er ikke meldt inn problemer som kan knyttes til denne feilen etter dette tidspunkt.

### **Nye tiltak:**

Tiltak 1: Det må lages rutiner for overvåking sv Golfbox tjenestene/modulene

## **Problem 4 – Andre opplevde feil.**

**Opplevd feil:** Brukeren kan ikke bruke Golfbox i f.eks Firefox, Opera, osv. Brukeren får time-out når vedkommende er på dårlig eller ustabil linje.

### **Kort historikk:**

Problemet med kompatibilitet med andre nettlesere er ett økende problem på nettet, Golfbox kan i dag brukes kun med Internet Explorer.

Vi har fått rapporter om klubber som sitter på bærbare pc, koblet opp med isdn, 3G eller svake bredbåndslinjer at de får time-out eller blir kastet ut.

### **Gjennomførte tiltak:**

Det er ingen gjennomførte tiltak på dette området.

**Nye tiltak:**

Tiltak 1: Videreutvikle Golfbox's design til å støtte flere nettlesere, dette er en enkel jobb som kun krever litt utvikling.

Tiltak 2: Innhente rapporter fra klubber som har gjentakende problemer med stabilitet som skyldes linje eller utstyr. Bruke grunnlaget fra rapportene til å evt gjøre noe med linjene eller applikasjonen. F.eks lengre timeout.

**Problem 5 – Begrensninger i systemet.**

**Opplevd feil:** Restriksjoner for HCP-regulering i "Golfbox light" og innlevering av score må legges inn av admin/superbruker. Klubbene er ikke forberedt på at de må gjennomføre ulike tiltak før de kan bruke systemet. Det skal IKKE være mulig å registrere HCP-tellende runde dersom man har lavere HCP enn 4,5. Dette må legges inn av utviklere (dvs må kodes inn i løsningen).

Det er pr i dag ikke muligheter for admin å slette pre-registrerte runder.

Scorehistorikk blir borte ved sammenslåing av dubletter (samme person registrert 2 ganger)

**Kort historikk:**

GolfBox Light versjonen inneholder kun HCP-modulen. Alle klubber må ha tilgang til HCP-modulen etter at de elektroniske golfkortene ble tatt i bruk. Restriksjoner for HCP-regulering må legges inn av admin. Medlemmer får ikke levert inn score på egen bane – da det ikke mulig å legge banen inn i Golfbox light. Det er heller ikke mulig å benytte seg av touch-stander, fordi brukeren da trenger tilgang til modulen for starttidsbestilling. Når ett medlem har blitt registrert flere ganger og dubletten skal fjernes er det tilfeldig hvilken score som blir med videre i systemet.

**Gjennomførte tiltak:**

Tiltak 1: Klubbsupport bidrar til å informere om restriksjonene, samt hjelper de med områder som må legges inn manuelt.

Tiltak 2: Klubbsupport har informert NGF om touch-stander og bedt klubbene ta direkte kontakt med NGF for løsning (foreløpig er den eneste løsningen å gi klubbene fullversjonen).

**Nye tiltak:**

Tiltak 1: NGF må informere sine medlemmer og klubber om begrensningene, samt sørge for at kompetansen hos klubbene er god nok.

Tiltak 2: Videreutvikle Golfbox slik at nevnte rutiner kan gjøres automatisk. NGF, NIF-IT og Golfbox må prioritere feil og lage en komplett kravspesifikasjon fra NGF til Golfbox.

I tillegg til nevnte problemer og feil finnes det noen andre korreksjoner som NGF tar med i sin nye kravspesifikasjon. NGF, NIF-IT og Golfbox vil gå gjennom problemstillingene på felles møte 26. mai.

NGF vil førstkommande mandag arrangerer et heldagsmøte mellom alle de parter som er nevnt tidligere, i den hensikt å løse oppståtte problemer og forhåpentligvis legge de vonde ting bak oss. Vi vet at mange brukere og administratorer nå er slitne og frustrerte. NGF og klubbene er faktisk i samme båt her, og vi må få de riktige personer til å jobbe for oss. Vi forsøker derfor å jenke det til slik at alle har motivasjon og positivitet til å yte litt mer enn vanlig. Det er krevende.

NGF har ikke mistet troen på at vi skal få det til. Uten å forskuddtere for mange av de tiltak som vil bli iverksatt på kort og lang sikt, nevnes imidlertid at de nevnte parter vil danne et slags "kriseteam" som skal være "hands-on" på saker som oppstår. I tillegg vil NGF prioritere ressurser direkte ut mot klubbeddet og prioritere i større grad oppsøkende virksomhet der man har behov for dette. I første omgang vil dette gjelde de som arrangerer store turneringer. I tillegg vil en rekke endringer rundt bruk av golfkortet bli fremmet slik at den vanlige bruker av kortet får en enklere hverdag og presset på klubbenes administrative ressurser minsker.

NGF skal også sammen med våre samarbeidspartnere prioritere informasjon til brukere og klubber. I den forbindelse nevnes at det nå vil bli sendt ut en e-post til alle golfspillere om denne saken.

Vi håper at denne redegjørelsen har gitt svar på mange av de spørsmål og frustrasjoner som eksisterer for øyeblikket. Nok en gang vil vi understreke at vi er vårt ansvar bevisst, og at vi lover å gjøre alt vi kan for at situasjonen skal bli bedre så fort som mulig.

Med vennlig hilsen  
NORGES GOLFFORBUND

Christian Anker-Rasch  
President

Geir Ove Berg  
Generalsekretær



Norwegian  
Golf Federation