
**Le procedure di attivazione dell'assistenza:
cosa fare prima, durante e dopo e perché si
fanno in questo modo.**



**Servizio Assistenza Hardware e Software SiBA
Damiano Sommacal
2013**

Prima fase: qualche verifica

Si fanno una serie di test per provare che non sia una banalità.

Ad esempio:

- 1) La stampante è collegata? E' accesa? Il cavo di rete è inserito? Lo switch di rete è acceso?
- 2) Hai verificato se c'è corrente e che il salvavita non sia scattato?

Una volta stabilito che il problema non si riesce a risolvere da soli, l'operatore che rileva il problema/che sta usando la macchina manda una mail a:

tec.siba@unipv.it e in copia anche al proprio responsabile

Oggetto: richiesta assistenza, nome di rete del pc, breve descrizione del problema

Testo: spiegazione più dettagliata del problema, per quanto possibile qualche dettaglio.

Seconda fase: mail di richiesta

Esempio 1)

Oggetto: richiesta assistenza per pc bib-leg9 non riesce a stampare fronte retro

Testo:

Il pc in oggetto non riesce a stampare fronte retro, stampa solo in modalità normale.

Soluzione: installare driver scaricati dal sito del produttore oppure usare i driver di Windows 7 che configurando l'uso del fronte retro (noi da remoto).

Esempio 2)

Oggetto: richiesta assistenza per pc dimat01 non riesce a collegarsi alla rete

Testo:

Il pc non riesca a collegarsi in rete, l'icona della connessione è comunque attiva.

Soluzione: a) verificare che lo switch aggiuntivo non si sia guastato e provare a spegnerlo e riaccenderlo (voi). Se anche così la rete non funziona.

Esempi di mail di richiesta

b) chiediamo (noi) una verifica della porta di rete ai colleghi dell'ASI; è infatti capitato che alcuni vecchi switch diano problemi di trasmissione con i nuovi switch cambiati pochi mesi fa dall'ASI: è stato sufficiente far settare da parte dei colleghi dell'ASI la velocità sulle porte degli switch centrali più bassa.

Attenzione che: switch = hub = concentratore di rete = apparato di rete

Spesso nel nostro gergo sono dei sinonimi.

Esempio 3)

Oggetto: richiesta assistenza per pc bibeco03 il pc non parte più

Testo: il pc bibec01 non si accende

Soluzione: avete verificato che sia alimentato? Avete verificato se per caso ci sia un UPS collegato che magari è guasto oppure, dopo un black-out è ancora spento?

(voi) Se guasto staccate il cavo uscente dal UPS e collegatelo direttamente col cavo che alimenta l'UPS stesso, in questo modo l'UPS è bypassato.

Esempi (2) di mail di richiesta

Esempio 4)

Oggetto: richiesta assistenza per pc bib-scp14 stampante Intermec non stampa (a) oppure stampa etichette bianche (b)oppure stampa ma i caratteri sono poco nitidi(c).

Testo: la stampante Intermec pf8t non stampa proprio(non viene riconosciuta)/stampa etichette bianche/stampa nero sbiadito.

Soluzione: a) verificare (noi da remoto e voi) che il driver della casa madre sia installato

b) verificato che siano impostate correttamente le dimensioni dell'etichetta:
normalmente si deve impostare la dimensione delle etichette 34 mm x 46 mm con spazio fra le etichette di 1,3mm.

c) impostato questo, alle volte, bisogna anche lavorare sulla velocità del passaggio del nastro e sul tipo di resa stampa, alle volte da quello che abbiamo visto non sempre la situazione migliora oltre un certo valore.

Terza fase: intervento e chiusura

Una volta stabilito che l'intervento deve essere fatto da noi, cerchiamo se possibile di risolvere il problema da remoto usando Team Viewer (lo troverete a breve installato su tutti i pc), se non è possibile ci organizziamo per passare fisicamente.

Durante il guasto "serio": per fare in modo che non ci siano interruzioni sui servizi stiamo cercando di organizzare le postazioni in modo che siano usabili da tutti gli operatori indistintamente senza che ci sia una stretta personalizzazione del profilo dell'utente, in modo che, il più possibile ci siano sempre postazioni ridondanti oppure qualche "muletto" in sede per poter fare velocemente la sostituzione.

- 1) software installato minimale:
 - 2) uso dei browser per la propria casella di posta/caselle di posta attraverso il sistema a schede
 - 3) uso dei sistemi cloud per il backup/condivisione dei dati (qualora il proprio responsabile abbia deciso la necessità d'uso)
-

Software non concordato

Per i motivi espressi anche sopra non devono essere installati e usati software al di fuori di quello che è concordato, neppure si devono lasciare parcheggiati sul pc dati personali; questo perché può capitare che si guasti il disco fisso e che quindi i dati vengano persi oppure si debba perdere tempo per recuperarli*.

Inoltre il software non concordato può creare problemi di sicurezza al pc stesso e a tutta la rete (Virus/Malware, etc.), rallentare il pc e ancora rendere problematico l'uso di applicazioni come Fluxus, EasyCat, etc.

***In ogni caso non siamo tenuti al recupero dei dati personali lasciati sul pc.**

Perché registrare gli interventi

- 1) **Costruzione di un registro dei problemi per avere già le soluzioni pronte o quasi (per noi!!!!).**
 - 2) **Dallo studio delle casistiche possiamo pubblicare sul sito del servizio le soluzioni ai problemi più comuni (per voi!!!!).**
 - 3) **Costruire una statistica di casi in base a difetti e pregi all' hardware/software che stiamo usando per avere delle soluzioni generali man mano più efficienti (per tutti!!!!).**
-

Sappiate che...

- 1) **Tenere efficiente e aggiornato il parco hardware e software non è una impresa banale (ci costa parecchia fatica e coinvolge varie persone).**
- 2) **Ogni intervento ha un costo sia in termini di denaro e sia in termini di costi umani.**
- 3) **Alle volte ci si deve inventare qualche soluzione per far funzionare le cose per varie ragioni:**
 - a) **pezzi di ricambio non a disposizione**
 - b) **non si riesce a trovare una soluzione immediata**
 - c) **il problema non dipende da noi ma dall'interazione con altri servizi**

Per queste ragioni è importante che ognuno dia il suo contributo cercando di tenere nelle condizioni migliori possibili le apparecchiature informatiche che gli vengono date in dotazione, sia informaticamente sia non.

Richieste per ordini hard/software

Le richieste per avere del materiale sia hardware (pc, stampanti, switch, etc.) sia software vanno fatte dal direttore o capo servizio, all' indirizzo tec.siba@unipv.it. Le richieste saranno considerata in base a:

- a) eventuale materiale già presente a magazzino
 - b) effettiva utilità in base a iniziative già in corso, condizione organizzative tecnico/gestionali (esempio switch).
 - c) disponibilità economiche
-

Risultati

In generale abbiamo cercato di migliorare le condizioni di lavoro. Quanto rimane da fare è ancora molto.
