



## INCONTRO CON I RESPONSABILI SETTORI SERVIZI CSIAF

DATA	INIZIO	FINE	LUOGO
23-09-2002	9.30	12.30	Sala riunioni CSIAF
_____	Ore _____	Ore _____	_____

PARTECIPANTI
MUGNAI Cristina – presente
CECCHI Patrizia – presente
DETTI Riccardo – presente
DIBILIO Eugenio - presente
GUIDI Guido – presente
LEVI Adriana – presente
PASQUI Valdo – presente
BERTINI Natale – presente
GIURICIN Matteo – presente
PINTO Antonio – presente
TORRI Bruno – assente giustificato
MANCINI Alberto – assente giustificato
BAGLIONI Roberto – assente giustificato
LASTRI Gianna - assente giustificata
RIBOLI Cristina - presente
GIANNI MICHELE - invitato in rappresentanza del Gruppo Siti Web e Videostreaming



## Sintesi CONTENUTI E DECISIONI ASSUNTE

- ❑ Le caselle di posta elettronica con i nomi di funzione per i responsabili verranno inserite come alias alle caselle di posta elettronica personali. Chi non avesse già avuto una casella personale CSIAF dovrà provvedere in tal senso.
- ❑ Tenuta magazzino

Il materiale di consumo, per quanto possibile, verrà acquisito attraverso l'Ufficio acquisti di Polo.

La distribuzione del materiale di consumo verrà affidata ai portieri della struttura di Via delle Gore n. 2, i quali attraverso una procedura informatizzata registreranno lo scarico ed il carico del magazzino. Chi ritirerà la merce dovrà apporre la firma su appositi moduli. Per materiale di competenza specifica dovrà essere effettuata una programmazione semestrale.

I toner da acquisire dovranno essere originali

Una parte del materiale di consumo verrà consegnata direttamente in Piazza San Marco ad uso del personale CSIAF che opera in tale sede (carta, toner, etc.)

Per quanto riguarda la Qualità, Adriana Levi evidenzia che ci sono due punti: 1) approvvigionamento, 2) movimentazione immagazzinamento in base ai quali prendere spunti per organizzare il magazzino. Si propone di costituire un gruppo di lavoro con Levi, Cecchi e responsabili acquisti del Polo per analizzare e proporre procedure di acquisto materiale e gestione del magazzino conformi agli standard di qualità.

Oltre alla ricognizione dei PC obsoleti, decisa nella riunione dell'11-9-02, i responsabili dovranno effettuare anche la ricognizione delle stampanti in uso.

- ❑ Adriana Levi propone di attivare servizio fax via rete, in sola ricezione
- ❑ Viene decisa la trasformazione della sottorete del CDT in rete CSIAF. In particolare: 1) porting del sito Web ex CDT nel sito UNIFI; 2) estensione della sottorete 4 a tutto il CDT; 3) studio di una soluzione appropriata nell'ambito del gruppo di lavoro: Detti, Dibilio e Ferrini, per la ristrutturazione della rete del CSIAF.
- ❑ Help Desk.

Levi espone la situazione help desk dell'ex CESIT e sottopone all'attenzione dei presenti documentazione illustrativa che viene allegata al presente verbale.

Propone che da ora in poi venga fatto nei Poli i quali organizzeranno interventi locali o passeranno il problema ai responsabili dei Servizi centrali.



Bertini propone che il sistema sia gestito tramite sw via WEB. La prima chiamata deve essere al Polo.

Giuricin propone che vi sia una struttura di primo livello che prenda in carico la chiamata e la inoltri alla struttura specialistica in grado di risolvere il problema

Tutti i presenti manifestano la necessità di ulteriore personale per attivare un servizio di help desk di primo livello.

Il Direttore Tecnico comunica che sono state assegnate a CSIAF due unità a tempo determinato per i SIP. Tali risorse saranno pertanto disponibili per gli interventi su chiamata da parte dei SIP.

A conclusione dei lavori si propone:

- 1) Istituire un *call center* che offra l'help desk di primo livello. Tale servizio potrebbe essere nella fase iniziale e provvisoriamente affidato in outsourcing;
- 2) Istituire in parallelo un servizio di help desk di primo livello via web.
- 3) Individuare la tipologia delle domande cui l'help desk di primo livello deve poter rispondere. A tal fine Levi fornirà agli altri responsabili la struttura delle domande che l'help desk ex CESIT tratta. I responsabili, seguendo tale traccia, proveranno a redigere l'elenco delle possibili domande relative al proprio servizio.

Bertini pone il problema di affidare all'esterno un servizio dell'Università.

Propone di assumere personale a tempo determinato da dedicare all' help desk che consenta di coprire l'intero arco della giornata.

Chiede che sia effettuato uno studio dei costi adottando le due diverse soluzioni.

Gli interventi a pagamento dovrebbero essere eliminati. Portare questione al C.D.G.

**Prossima riunione fissata per il 7/10/2002, alle ore 9.00**