



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



## ALLEGATI

### SUPPORTO TECNICO CSBNO

#### Ambito del servizio

Il Supporto tecnico CSBNO garantisce l'assistenza sui servizi di rete a livello di server farm (per esempio disponibilità applicativo principale, catalogo webopac, posta elettronica,) e a livello di LAN locale di ogni biblioteca.

A livello di biblioteca sono coperti dal servizio di assistenza gli **apparati di connettività** (router , proxy/gateway internet, switch), i **client** e le **stampanti** affidate alla manutenzione diretta CSBNO. Queste macchine, indipendentemente dalla proprietà, sono gestite con piena responsabilità ed autonomia dal CSBNO e sono chiaramente contrassegnate.

#### Modalità di gestione

Per un più efficiente gestione del servizio il CSBNO ha adottato il sistema di gestione richieste OTRS. Open Ticket Request System (OTRS) è un sistema Open Source sviluppato per l'ottimizzazione e la corretta gestione di un servizio rivolto a utenti/clienti, in particolare servizi di help desk, per rispondere al meglio all'aumento delle richieste sia telefoniche che email, che cartacee. Il sistema permette un controllo di gestione accurato mantenendo al contempo un forte orientamento alla soddisfazione del cliente/utente. Con questo sistema di Trouble Ticket, che mantiene traccia in modo organizzato dei casi trattati, è possibile gestire in maniera più rapida e veloce le richieste in arrivo permettendo ad ogni operatore l'identificazione univoca delle segnalazioni stesse: ogni operatore seguirà infatti l'inizio di un caso e il suo evolversi.

L'iter di ogni pratica aperta viene seguito con facilità sia dagli operatori sia dai loro responsabili sia dai clienti, che possono seguirne l'evoluzione al livello di dettaglio desiderato. Ogni iter va a costituire una conoscenza documentata rintracciabile all'interno di un sistema di informazioni organizzate che accrescono man mano il sapere esplicito della struttura. L'utilizzo di un sistema come OTRS permette inoltre un efficace triage delle richieste di intervento e riduce la possibilità di trascurare interventi ad alto carattere di urgenza a causa dell'elevato numero di chiamate.

Oltre che dal Supporto del CSBNO, che lo sta utilizzando in maniera sempre più estesa, OTRS è utilizzato da grandi compagnie come General Motors, Daimler Chrysler o Deutsche Lufthansa AG, da enti come la NASA, l'ESA, il Ministero degli Affari Esteri Tedesco, l'Istituto di Informatica e Telematica del CNR, da varie università nel mondo e da un crescente numero di piccole o medio grandi aziende.

#### Utilizzo delle attrezzature

Il Sistema Bibliotecario Nord Ovest dispone di una rete geografica di dimensioni rilevanti. Tutti i Comuni che appartengono al Sistema partecipano alle spese di questa struttura, in parte indipendentemente dalla





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



locazione delle attrezzature. Mantenerle efficiente a costi contenuti richiede anche da parte dei bibliotecari il rispetto di alcune regole

1. il supporto tecnico CSBNO è responsabile di tutte le attrezzature affidate in gestione e manutenzione.
  - a. Utilizzare le attrezzature con cura e nell'ambito del servizio.
  - b. Astenersi da interventi sistemistici (ad esempio installazione di software) e/o hardware senza averlo concordato con l'ufficio tecnico del CSBNO
  - c. Salvo espliciti accordi alla LAN locale di ogni biblioteca devono accedere solo le macchine in gestione al CSBNO.
2. quando si contatta il supporto tecnico per assistenza ad una attrezzatura, ad esempio un computer, identificarla in modo chiaro, ad esempio indicandone il numero d'inventario CSBNO e l'indirizzo IP.
3. Nel caso che non sia possibile risolvere il problema da remoto potrebbe essere necessario spedire una macchina in assistenza
  - a. concordare sempre col supporto tecnico la spedizione
  - b. imballare al meglio la macchina
  - c. riportare su un foglio posto sull'imballo il nome della biblioteca di provenienza, ed il numero di ticket OTRS. Questo permette una più veloce risoluzione del problema.

