

Monitoraggio stampanti VIP critici

1. Ambito operativo

Di seguito sono descritte le attività da compiere per monitorare il consumo dei toner nelle stampanti dedicate agli utenti del Ministero individuati come “VIP Critici”.

Le stampanti, con i relativi link da utilizzare per il monitoraggio da postazione sono:

| Stampanti utilizzate VIP CRITICI | LINK alle stampanti | Allocazione (stanza) | Dettagli |
|---|---|---------------------------------|---|
| Konica BIZHUB C4000i | http://10.43.21.91/ | 1303 | DGT - Direttore Generale del Tesoro |
| Konica BIZHUB C4000i | http://10.43.21.193/ | 1309 | Segreteria DGT |
| Konica BIZHUB C4000i | http://10.43.20.3/ | 1302 | DGE - Direttore Generale dell'Economia |
| Konica BIZHUB C3320i <i>PRINT & COPY</i> | http://10.43.24.10/ | 1302 | DGE & Segreteria |
| Konica BIZHUB C3320i <i>PRINT & COPY</i> | http://10.43.24.136/ | 1307 | Segreteria DGT |

2. Attori coinvolti

Gruppi: Service Desk e User Support.

3. Descrizione attività

La rilevazione dei livelli dei toner viene eseguita tre volte al giorno nei giorni lavorativi; gli orari individuati sono 08:30, 13:30 e 18:30 (ci si può scostare in difetto o in eccesso di circa 15 minuti).

Ad ogni rilevazione va inviata una email all' indirizzo **User Support** user.support@dt.tesoro.it (con in CC i membri del Service Desk) nella quale devono essere indicate le percentuali di ogni toner residuo di ogni stampante coinvolta nel monitoraggio più eventuali altre criticità.

Nel caso in cui si verificano delle criticità alle stampanti oggetto del monitoraggio (esempio: toner in esaurimento pario e/o inferiore alla soglia del 5%, inceppamento carta...), nella mail inviata a **User Support**, occorre inserire in CC il gruppo di lavoro **Servizi utenti DT** dt.serviziutenti@dt.tesoro.it evidenziando in rosso le criticità.

E' necessario attenersi alla seguente mail che riporta alcune casistiche che possono verificarsi:

Salve,

relativamente al monitoraggio delle stampanti VIP Critici, si segnala quanto segue:

DGT - Direttore Generale del Tesoro:

- ✓ **Konica BIZHUB C4000i DGT** stanza 1303 – IP: 10.43.21.91
Giallo: XX% - Magenta: XX% - Ciano: XX% - Nero: XX%
Inceppamento carta
- ✓ **Konica BIZHUB C4000i Segreteria DTG** stanza 1309 – IP: 10.43.21.193
Giallo: XX% - Magenta: XX% - Ciano: XX% - Nero: XX%

DGE - Direttore Generale dell'Economia:

- ✓ **Konica BIZHUB C4000i DGE** stanza 1302 – IP: 10.43.20.3
Giallo: XX% - Magenta: XX% - Ciano: XX% - Nero: XX%
Inceppamento carta
- ✓ **Konica C3320i Segreteria DGE** stanza 1302 – IP: 10.43.24.10
Giallo: XX% - **Magenta: 5%** - Ciano: XX% - Nero: XX%

Distinti Saluti

4. Passi operativi Service Desk

| Task 1 | <p>L'operatore Service Desk si connette a link per interrogare lo stato della singola stampante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://10.43.21.91/ - DGT - Direttore Generale del Tesoro • http://10.43.21.193/ - Segreteria DGT • http://10.43.20.3/ - DGE - Direttore Generale dell'Economia • http://10.43.24.10/ - DGE & Segreteria | | | | | | | | | | |
|---------|--|-------|-------|--------|---|---------|--|-------|---|------|--|
| Task 2 | <p>Tra le voci Informazioni dispositivo → Consumabili viene visualizzato il livello del toner, come riportato nell'esempio:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Toner</th> <th>Stato</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Giallo</td> <td><div style="width: 100%; height: 10px; background-color: yellow;"></div> 100%</td> </tr> <tr> <td>Magenta</td> <td><div style="width: 100%; height: 10px; background-color: magenta;"></div> 100%</td> </tr> <tr> <td>Ciano</td> <td><div style="width: 100%; height: 10px; background-color: cyan;"></div> 100%</td> </tr> <tr> <td>Nero</td> <td><div style="width: 100%; height: 10px; background-color: black;"></div> 100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se non si verificano criticità, procedere con il Task 3. In caso di criticità applicare le attività descritte dal Task 4.</p> | Toner | Stato | Giallo | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: yellow;"></div> 100% | Magenta | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: magenta;"></div> 100% | Ciano | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: cyan;"></div> 100% | Nero | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: black;"></div> 100% |
| Toner | Stato | | | | | | | | | | |
| Giallo | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: yellow;"></div> 100% | | | | | | | | | | |
| Magenta | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: magenta;"></div> 100% | | | | | | | | | | |
| Ciano | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: cyan;"></div> 100% | | | | | | | | | | |
| Nero | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: black;"></div> 100% | | | | | | | | | | |
| Task 3 | <p>Se non si verificano criticità, l'operatore Service Desk invia una mail informativa con le seguenti modalità:</p> <p style="text-align: center;">Da: Service Desk service.desk@dt.tesoro.it</p> | | | | | | | | | | |

| | |
|--------|---|
| | <p>A: User Support user.support@dt.tesoro.it</p> <p>Oggetto: Monitoraggio STAMPANTI utenti VIP CRITICI</p> <p>Testo: Salve, relativamente al monitoraggio delle stampanti VIP Critici, si segnala quanto segue:</p> <p><u>DGT - Direttore Generale del Tesoro:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Konica BIZHUB C4000i DGT stanza 1303 – IP: 10.43.21.91 Giallo: XX% - Magenta: XX% - Ciano: XX% - Nero: XX% ✓ Konica BIZHUB C4000i Segreteria DTG stanza 1309 – IP: 10.43.21.193 Giallo: XX% - Magenta: XX% - Ciano: XX% - Nero: XX% <p><u>DGE - Direttore Generale dell'Economia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Konica BIZHUB C4000i DGE stanza 1302 – IP: 10.43.20.3 Giallo: XX% - Magenta: XX% - Ciano: XX% - Nero: XX% ✓ Konica C3320i Segreteria DGE stanza 1302 – IP: 10.43.24.10 Giallo: XX% - Magenta: XX% - Ciano: XX% - Nero: XX% <p>Distinti Saluti</p> <p>Per la conclusione delle attività di competenza Service Desk procedere con il Task 5.</p> |
| Task 4 | <p>In caso di criticità riscontrate, l'operatore Service Desk invia una mail informativa con le seguenti modalità:</p> <p>Da: Service Desk service.desk@dt.tesoro.it</p> <p>A: User Support user.support@dt.tesoro.it</p> <p>CC: Servizi utenti DT dt.serviziutenti@tesoro.it</p> <p>Oggetto: ALERT Monitoraggio STAMPANTI utenti VIP CRITICI</p> <p>Testo: Salve, relativamente al monitoraggio delle stampanti VIP Critici, si segnala quanto segue:</p> <p><u>DGT - Direttore Generale del Tesoro:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Konica BIZHUB C4000i DGT stanza 1303 – IP: 10.43.21.91 Giallo: XX% - Magenta: XX% - Ciano: XX% - Nero: XX% ✓ Konica BIZHUB C4000i Segreteria DTG stanza 1309 – IP: 10.43.21.193 Giallo: XX% - Magenta: XX% - Ciano: XX% - Nero: XX% <p style="text-align: center;"><i>Inceppamento carta</i></p> <p><u>DGE - Direttore Generale dell'Economia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Konica BIZHUB C4000i DGE stanza 1302 – IP: 10.43.20.3 Giallo: XX% - Magenta: 5% - Ciano: XX% - Nero: XX% ✓ Konica C3320i Segreteria DGE stanza 1302 – IP: 10.43.24.10 Giallo: XX% - Magenta: XX% - Ciano: XX% - Nero: XX% |

| | |
|---------------|---|
| | Distinti Saluti |
| Task 5 | <p>Il Ticket Incident di tipologia <i>Informazioni o Supporto</i> aperto, CAT:ASSET E DOTAZIONI per: GRUPPO SPOC, Offerta di servizio:PERIFERICHE,dovrà contenere nel campo <i>Breve descrizione</i> il titolo “Monitoraggio stampanti VIP Critici”</p> <p>DESCRIZIONE: COPIARE TESTO MAIL (USER SUPPORT). ANCHE NELLE NOTE DI RISOLUZIONE</p> <p>DOPO AVER ALLEGATO LE MAIL INOLTRATE, PROCEDERE CON LA RISOLUZIONE DEL TICKET INCIDENT DI MONITORAGGIO.</p> <p>Se non si sono verificate criticità, PROCEDURA TERMINATA.</p> <p>In caso di criticità procedere con il Task 6.</p> |
| Task 6 | <p>L’operatore Service Desk precede con l’apertura di un Ticket Incident per il malfunzionamento rilevato con le seguenti modalità:</p> <p>in caso di stampanti DGT:</p> <p>Aperto per: RICCARDO BARBIERI;</p> <p>Tipologia: Malfunzionamento;</p> <p>Impatto e Urgenza: 1 – Alto</p> <p>Breve descrizione: <i>Stampante DGT 10.43.21.91 oppure Stampante Segreteria DGT 10.43.21.193: Inceppamento carta oppure Sostituzione Toner XXX oppure Altro</i></p> <p>in caso di stampanti DGE:</p> <p>Aperto per: MARCELLO SALA;</p> <p>Tipologia: Malfunzionamento;</p> <p>Impatto e Urgenza: 1 – Alto</p> <p>Breve descrizione: <i>Stampante DGE 10.43.20.3 oppure Stampante Segreteria DGE 10.43.24.10: Inceppamento carta oppure Sostituzione Toner XXX oppure Altro</i></p> |
| Task 7 | <p>Dopo aver allegato la mail inoltrata nel Task 4, assegnare il Ticket Incident al Team User Support che provvederà con le attività a suo carico per la risoluzione del Ticket Incident.</p> |