



6

Prot. 20000028507  
Trieste, 06/10/2000

Sezione Affari Finanziari

**Ai Sigg. Segretari di CSA  
Loro Sedi**

**Oggetto:** Nuove modalità di assistenza SAP.

Nell'ultimo periodo è stata constatata dal Gruppo di Assistenza SAP una diminuzione di richieste di aiuto per errori banali, ed un aumento di segnalazioni complesse che spesso portano ad interventi migliorativi o correttivi del sistema.

Sono state ritenute perciò necessarie misure organizzative diverse da quelle adottate sino ad ora, delle quali tutti i Sigg. Segretari di CSA sono invitati a voler tener conto:

- le segnalazioni complesse vanno descritte ed inviate all'indirizzo mail [losapevo@univ.trieste.it](mailto:losapevo@univ.trieste.it) che può essere usato comunemente anche in sostituzione dei numeri telefonici del Gruppo di Assistenza (*che potrebbero non rispondere oppure essere occupati*):
- si tenga presente che [losapevo@univ.trieste.it](mailto:losapevo@univ.trieste.it) viene letto da 14 persone del gruppo di lavoro e di assistenza (*che possono consultarsi fra loro, concordare e sperimentare prima di rispondere*) quindi le possibilità di ottenere una risposta soddisfacente sono maggiori tramite questa via.
- gli uffici MET di Milano sono stati autorizzati a non effettuare assistenza diretta agli utenti periferici: la decisione di far intervenire i consulenti ed i programmatori MET sarà di esclusiva competenza dello CSIA, tramite gli amministratori di sistema, previa analisi del problema;
- a decorrere dal corrente mese di ottobre il numero 3302 non sarà più attivo per la segnalazione di problemi sul sistema SAP.
- l'assistenza su sistema SAP alla generalità dei Segretari verrà erogata quindi esclusivamente dai componenti del "Gruppo Assistenza" di cui si ripetono qui di seguito i nominativi:

Bartole Edda	tel. 3904
Bertogna Maria Pia	tel.3279
Cortese Luisa	tel. 7868
Gabrielli Francesco	tel. 2261
Lazzari Marina	tel.040-399 4834
Norio Gloria	tel. 7450
- i componenti del gruppo di assistenza riferiranno (*essi solo*) al numero 3302 dello CSIA che sarà sempre presidiato dalla sig. Mariapia Salata: a tale numero telefonico perverranno quindi solo segnalazioni filtrate ed errori di sistema che necessitano di intervento diretto.

Ringraziando per la collaborazione, porgo cordiali saluti

Il Direttore Amministrativo