



Manuale Intesa

Guida all'apertura di un ticket di assistenza online

TOUCH PORTAL

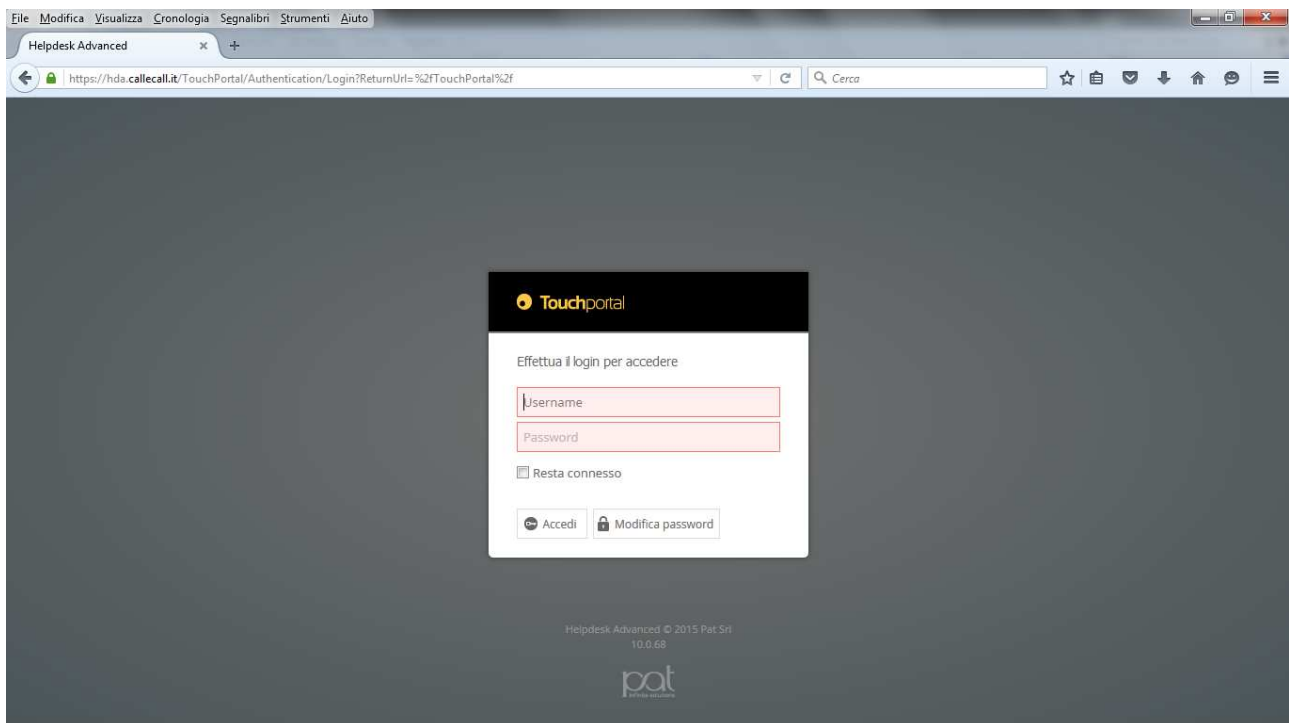
Il Touch Portal è la nuova applicazione che Intesa mette a disposizione dei suoi clienti per la gestione di tutte le richieste di assistenza indirizzate all'Helpdesk da parte degli utenti finali.


ACCESSO AL PORTALE

Tutti i clienti possono usufruire del servizio collegandosi al seguente indirizzo:

<http://hda.callecall.it/TouchPortal>

tramite il quale si accede alla pagina di login

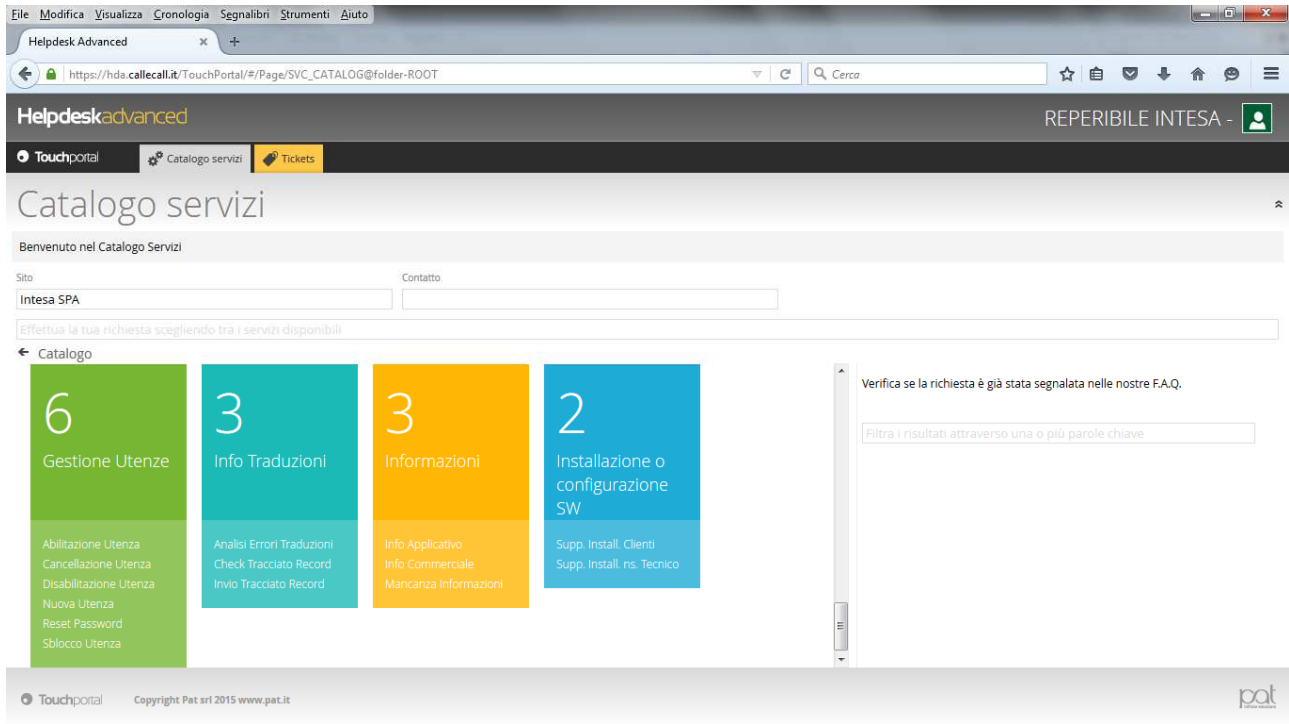


Per completare l'accesso basterà inserire il proprio Help Desk Code e la relativa password nei rispettivi campi e successivamente cliccare sul pulsante 

N.B. La password di primo accesso è: Password1

CATALOGO SERVIZI

Il catalogo servizi contiene una raccolta delle principali tematiche per le quali è possibile richiedere l'apertura di un ticket di assistenza.



Helpdesk Advanced

REPERIBILE INTESA -

Touchportal Catalogo servizi Tickets

Catalogo servizi

Benvenuto nel Catalogo Servizi

Sito: Contatto:

Effettua la tua richiesta scegliendo tra i servizi disponibili

← Catalogo

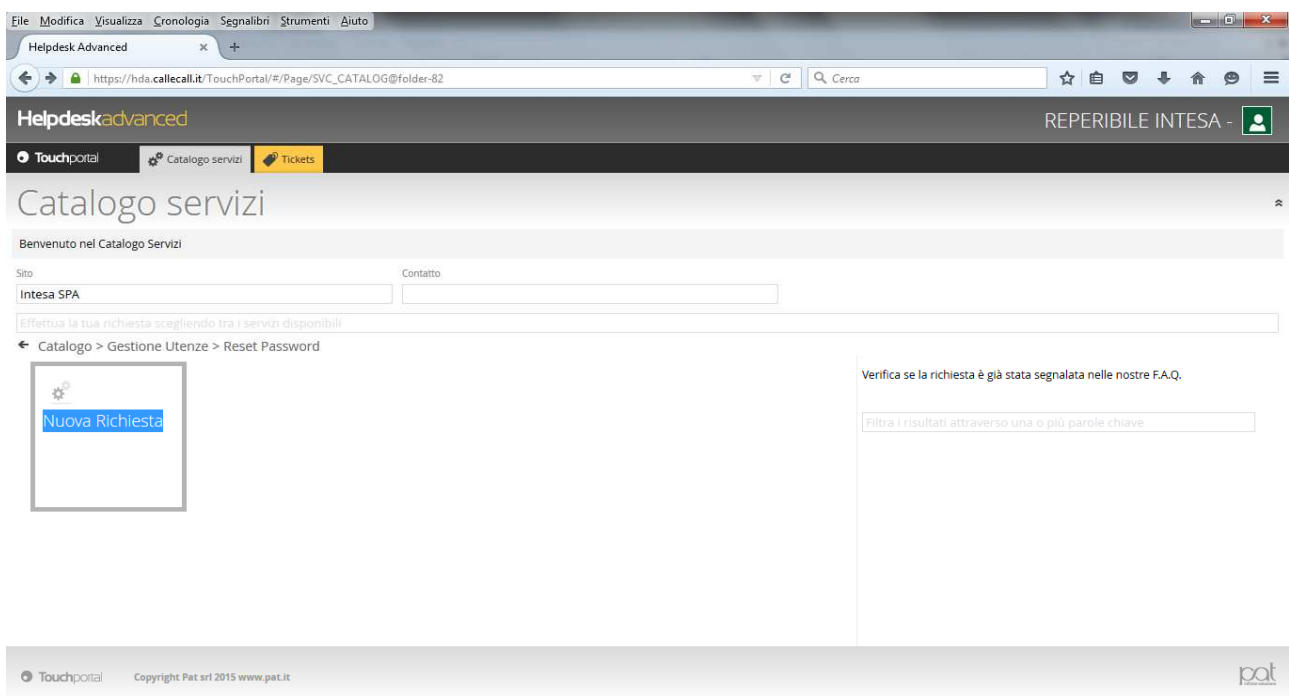
- 6** Gestione Utenze
 - Abilitazione Utente
 - Cancellazione Utente
 - Disabilitazione Utente
 - Nuova Utente
 - Reset Password
 - Sblocco Utente
- 3** Info Traduzioni
 - Analisi Errori Traduzioni
 - Check Tracciato Record
 - Invio Tracciato Record
- 3** Informazioni
 - Info Applicativo
 - Info Commerciale
 - Mancanza Informazioni
- 2** Installazione o configurazione SW
 - Supp. Install. Clienti
 - Supp. Install. ns. Tecnico

Verifica se la richiesta è già stata segnalata nelle nostre FAQ.

Filtra i risultati attraverso una o più parole chiave

Touchportal Copyright Pat srl 2015 www.pat.it

Per procedere con l'apertura del ticket è sufficiente cliccare sulla voce desiderata o quella che maggiormente si avvicina alla problematica da esporre, dopodichè selezionare la voce "Nuova Richiesta".



Helpdesk Advanced

REPERIBILE INTESA -

Touchportal Catalogo servizi Tickets

Catalogo servizi

Benvenuto nel Catalogo Servizi

Sito: Contatto:

Effettua la tua richiesta scegliendo tra i servizi disponibili

← Catalogo > Gestione Utenze > Reset Password

Nuova Richiesta

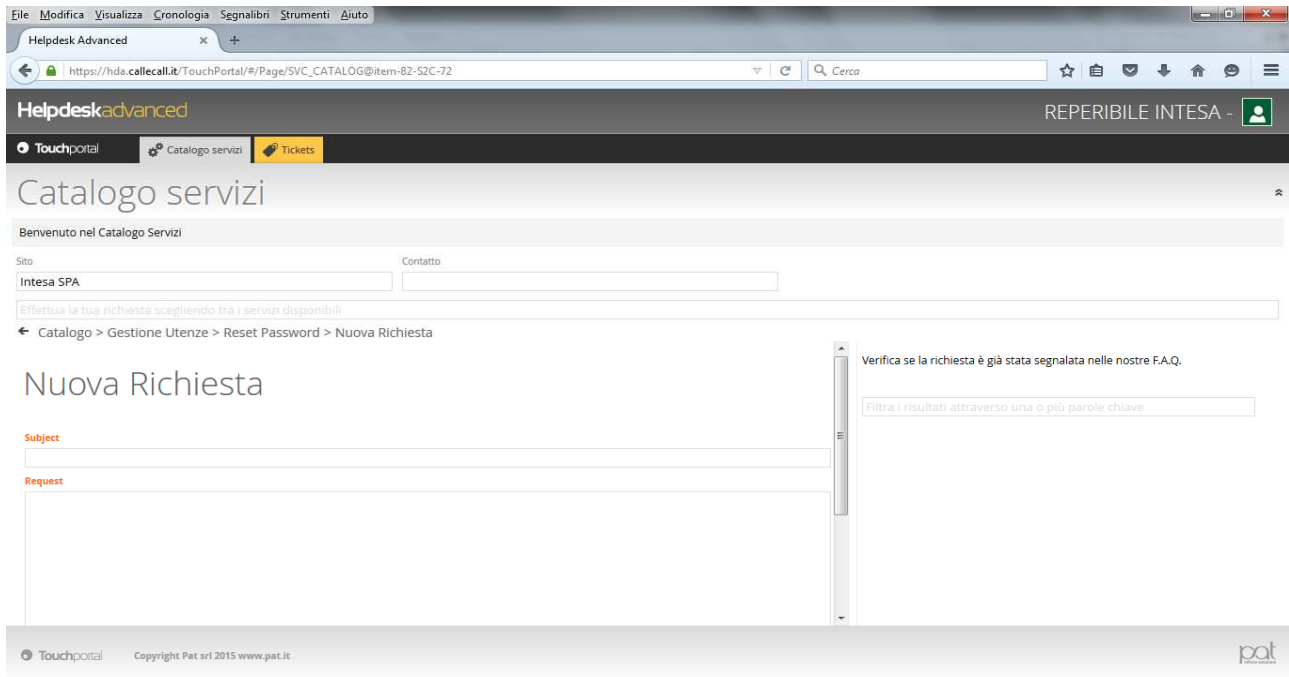
Verifica se la richiesta è già stata segnalata nelle nostre FAQ.

Filtra i risultati attraverso una o più parole chiave

Touchportal Copyright Pat srl 2015 www.pat.it

LA CREAZIONE DEL TICKET

La compilazione della richiesta è semplice e veloce e richiede l’inserimento dell’oggetto del problema all’interno del campo “Subject” e di una descrizione più dettagliata all’interno del campo “Request”.

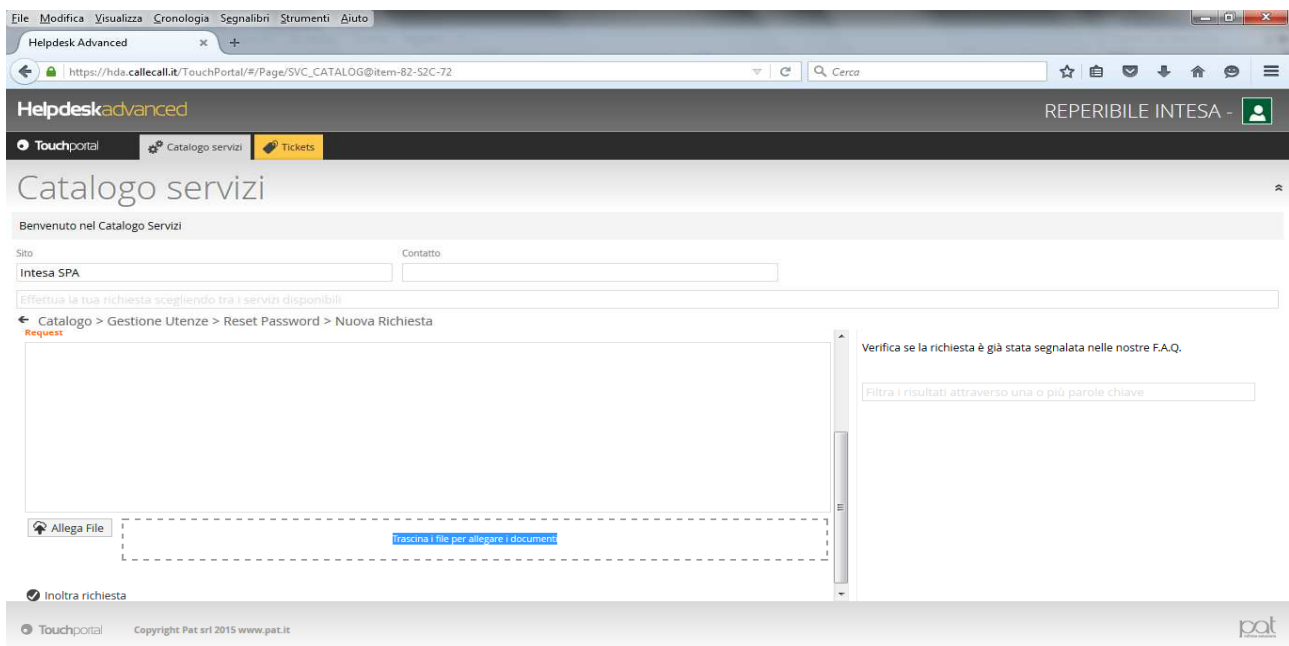


The screenshot shows the 'Helpdesk Advanced' interface. The browser address bar displays 'https://hda.callect.it/TouchPortal/#/Page/SVC_CATALOG@item-82-52C-72'. The page title is 'Catalogo servizi'. Below the title, there are input fields for 'Sito' (Intesa SPA) and 'Contatto'. A search bar is present with the text 'Effettua la tua richiesta scegliendo tra i servizi disponibili'. The main heading is 'Nuova Richiesta'. There are two main input areas: 'Subject' and 'Request'. A search bar on the right side of the form is labeled 'Filtra i risultati attraverso una o più parole chiave'. The footer includes 'Touchportal Copyright Pat srl 2015 www.pat.it' and the 'pat' logo.


Se necessario è inoltre possibile allegare eventuali file selezionandoli tramite il pulsante



oppure trascinandoli all’interno dell’area tratteggiata con una semplice funzione drag & drop.



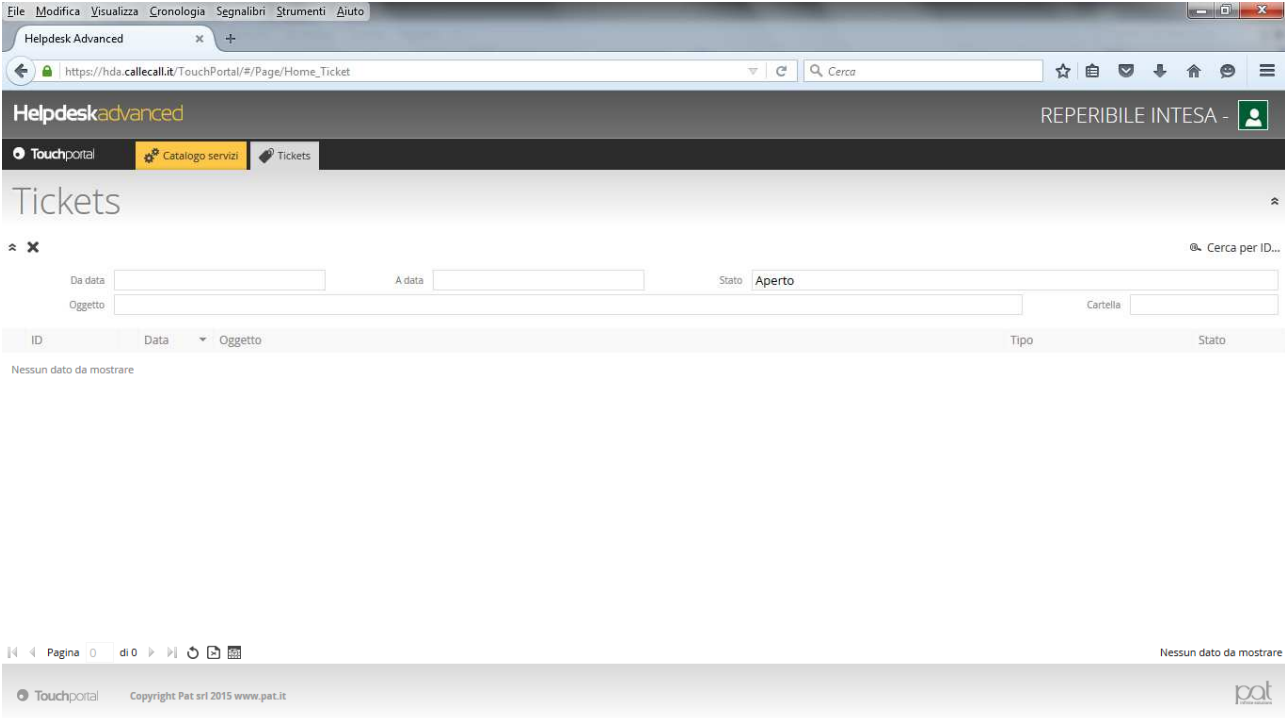
This screenshot is similar to the previous one but highlights the file upload area. The 'Allega File' button is visible at the bottom left of the 'Request' field. A dashed box surrounds the area, and a blue text prompt says 'Trascina i file per allegare i documenti'. The rest of the interface remains the same.

Terminato l'inserimento dei dati, per inoltrare la richiesta al servizio di assistenza basterà cliccare sul pulsante  **Inoltra richiesta**


IL CONTROLLO DEI TICKET

Tramite il Touch Portal sarà possibile in ogni momento verificare l'andamento relativo all'analisi di una richiesta oppure consultare lo storico di tutte le richieste effettuate siano esse chiuse oppure ancora inevase.

Per procedere con la verifica è necessario cliccare sulla voce "Tickets" e successivamente valorizzare i campi necessari alla ricerca da effettuare



Helpdesk Advanced

REPERIBILE INTESA - 

Touchportal Catalogo servizi Tickets


Tickets

Da data A data Stato


Oggetto Cartella

🔍 Cerca per ID...

ID	Data	Oggetto	Tipo	Stato
Nessun dato da mostrare				

Touchportal Copyright Pat srl 2015 www.pat.it 

E' possibile effettuare una ricerca in un determinato intervallo temporale valorizzando i campi "Da data" / "A data" per visualizzare tutti i ticket aperti nel range di date selezionato indipendentemente dallo stato del ticket al momento della ricerca oppure, se si vuole effettuare una ricerca dei soli ticket ancora non risolti basta selezionare, oltre alle date, lo stato "Aperto" nell'apposito campo.

Se infine si vuole visualizzare le informazioni inerenti ad un determinato ticket di cui si conosce l'identificativo, basta ricercare quest'ultimo cliccando sul pulsante  **Cerca per ID...**

Tutti i risultati derivanti dalle proprie ricerche sono esportabili in un foglio di lavoro tramite i tasti funzione in calce alla pagina 