



An IBM company

Benvenuto nel servizio di assistenza



HELP DESK SUPPORT

Breve Guida all'utilizzo del servizio di Help Desk di Intesa

INDICE

- ❑ Introduzione
- ❑ Modalità di accesso al servizio:
 - > via E-mail
 - > via Web
 - > via Telefono
- ❑ Modalità di accesso al servizio: E-mail
- ❑ Modalità di accesso al servizio: Web
- ❑ Modalità di accesso al servizio: Telefono
- ❑ Esempio di accesso telefonico
- ❑ Orari di accesso al servizio

INTRODUZIONE

Il servizio di **Help Desk Support** consente ai Clienti di Intesa di accedere all'assistenza tecnica di operatori specializzati, previo inserimento delle proprie credenziali di riferimento.

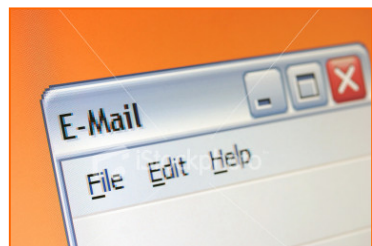
Le credenziali di riferimento:

HELP DESK CODE (accesso telefonico)

HELP DESK CODE + PASSWORD (accesso web)

vengono inviate via e-mail a tutti i clienti già registrati presso il nostro servizio di Help Desk; è possibile comunque richiederne l'invio, contattando l'**Help Desk Support** telefonicamente.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO



VIA E-MAIL

Indirizzo di posta elettronica:

Helpdesksupport@intesa.it



VIA WEB

Indirizzo Web:

www.hda.intesa.it



VIA TELEFONO

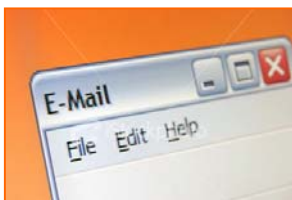
Numero Verde (Italia):

 **800 805093**

Numero Chiamate Estero:

+ 39 011 3011202

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO: E-MAIL



Helpdesksupport@intesa.it

L'ACCESSO VIA E-MAIL al servizio consente:

- apertura del ticket di assistenza
- ricezione via e-mail di notifica dell'apertura del ticket
- ricezione via e-mail di notifica della presa in carico del ticket
- ricezione via e-mail di notifica della chiusura del ticket.

Per accedere al servizio via e-mail:

1. Scrivere all'indirizzo:
helpdesksupport@intesa.it

2. Inserire una **breve descrizione** del problema

Il problema viene preso in esame nel più breve tempo possibile; se la mail viene inviata fuori orario di servizio, la richiesta viene evasa alla riapertura dello stesso.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO: WEB



www.hda.intesa.it

L'accesso all'AREA CLIENTI consente:

- apertura del ticket di assistenza
- consultazione dello stato di avanzamento del proprio ticket
- consultazione archivio contenente lo storico dei propri ticket
- download degli aggiornamenti sui servizi.

INTESA
An IBM company

Benvenuto nel servizio di assistenza INTESA

Help Desk Support

English Version
www.intesa.it

Welcome
Il servizio di Help Desk Support consente ai Clienti di Intesa di accedere all'assistenza tecnica di operatori specializzati, inserendo il help desk code + password) nell'AREA CLIENTI.

Area Clienti
E' possibile richiedere l'invio di un ticket di assistenza al servizio di Help Desk Support.

Bacheca
4
Consulta la Bacheca per sapere se sono presenti aggiornamenti relativi ai servizi di INTESA.

Accedi al servizio di assistenza di INTESA, inserendo l'Help desk code e la password Cliente.

Guida al servizio
Scarica la breve guida con le modalità di accesso e di utilizzo del servizio.

Numero verde
800-805093

Foreign Country
+39 011 52.41.999
Fax: +39 011 0043706

Orario Servizio
Lun-Ven 8,30-19,00
Mon-Fri 8,30-19,00
(GMT +1)

IN.TE.S.A. S.p.A. - Iniziative Telematiche per Servizi Applicativi
Sede Legale: Corso Orbassano n. 367, (10137) Torino
Tel.: +39 011 0043 611 Fax: +39 011 0043.503
Cap. Soc.: euro 6.300.000
C.F. Partita I.V.A. / Reg. Imprese TO: 05262890014
Societa' con unico socio - Societa' soggetta a direzione e coordinamento di IBM Italia S.p.A.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO: WEB



www.hda.intesa.it

*Il sito dell'Help Desk è raggiungibile anche dal sito istituzionale **www.intesa.it**, selezionando dal Menù di navigazione la voce 'Supporto'.*

Per accedere al sito dell'Help Desk:

1. Collegarsi all'indirizzo:
www.hda.intesa.it
2. Cliccare su Area Clienti per accedere all'area riservata, previo inserimento di:
HELPDESKCODE + PASSWORD*
3. Accedere alla tipologia di servizio desiderata.

* Tutti i Clienti di Intesa già registrati presso il nostro Help Desk riceveranno via e-mail i propri dati di accesso (HELPDESK CODE e PASSWORD); chi non disponesse di questi dati, può comunque farne richiesta telefonica.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO: TELEFONO




Per accedere al servizio telefonico:

L'ACCESSO TELEFONICO al servizio consente:

- richiesta dell'HelpDeskCode
- apertura del ticket di assistenza
- assistenza tecnica telefonica da parte di operatori specializzati
- ricezione via e-mail di notifica dell'apertura del ticket
- ricezione via e-mail di notifica della presa in carico del ticket
- ricezione via e-mail di notifica della chiusura del ticket.

1. Chiamare il Numero Verde:

 **800 805093**

2. Seguire le indicazioni del risponditore automatico

3. Selezionare la lingua prescelta

4. Inserire il proprio **HELPDESKCODE**

5. Selezionare la tipologia del servizio per il quale si richiede assistenza dal "Menù Servizi" (es. Aree EDI o B2B; servizi *finance*, come 'Corporate Banking'; servizi di firma digitale; ecc)

6. Attendere di essere messi in comunicazione con l'operatore di riferimento per lo specifico servizio selezionato.

ESEMPIO DI ACCESSO TELEFONICO DALL'ITALIA

PROBLEMATICA

Richiesta di ripristino di un documento in ambiente Windows

SOLUZIONE

1. Chiamare il Numero Verde: **800 805093**
2. Selezionare la lingua desiderata
3. Inserire il proprio HELPDESKCODE
4. Selezionare dal Menu Servizi:
Se la problematica è relativa ai settori 'Automotive' o 'Grande Distribuzione', o dell'area 'EDI' o 'B2B' **>> premere 1**
- Per problemi su software applicativi, ad esempio Trusted Station, EDI Automation, SMART* **>> premere 2**
5. Scegliere la piattaforma:
Se utilizza una piattaforma 'Windows', preme 1.
Se invece la piattaforma è 'AS400', preme 2.
Se la piattaforma è 'UNIX', preme 3. **>> premere 1**
6. Selezionare la problematica:
Se la problematica è relativa a 'software applicativi di stampa', preme 1.
Per 'altri applicativi', preme 2. **>> premere 2**

ESEMPIO DI ACCESSO TELEFONICO DALL'ITALIA

PROBLEMATICA

Richiesta di assistenza sul servizio di Corporate Banking in ambiente Windows

SOLUZIONE

1. Chiamare il Numero Verde: **800 805093**

2. Selezionare la lingua desiderata

3. Inserire il proprio HELPDESKCODE

4. Selezionare dal Menu Servizi:

Per i servizi finance, ad esempio servizi di "Corporate Banking", "Floor Plan", "ICM", "FFNET", "CPF"

>> premere 5

5. Scegliere la piattaforma:

Se utilizza una piattaforma 'Windows', preme 1.

>> premere 1

Se la piattaforma è 'MVS', preme 2.

Se invece la piattaforma è 'AS400', preme 3.

6. Attendere in linea il collegamento con l'operatore

ORARI DI ACCESSO AL SERVIZIO

Lunedì -Venerdì

dalle ore 8,30 alle ore 19,00

