

MANUALE UTENTE

INTESA SERVICE DESK

versione 1.0



In.Te.S.A. - Iniziative Telematiche per i Servizi Applicativi S.p.A.

Società con unico socio soggetta a direzione e coordinamento di Kyndryl Italia S.p.A.

Capitale Sociale € 6.300.000 i.v. • Partita IVA e Codice Fiscale: 05262890014 • R.E.A. n. 696117

Sede legale: Strada Pianezza, 289 - 10151, Torino, Italy

INTESA@pec.trustedmail.intesa.it • marketing@intesa.it • www.intesa.it

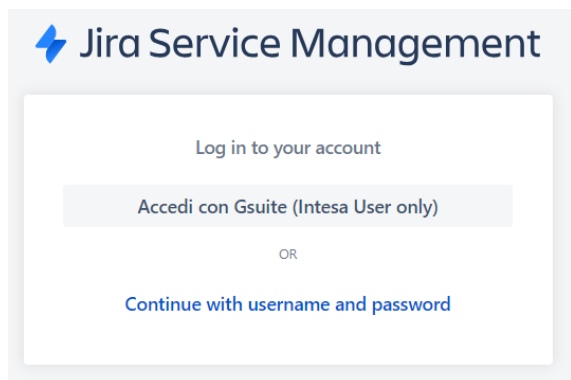
Sommario

Sommario	2
1. Accesso all'Help Desk	3
2. Primo Accesso e Recupera Password	4
3. Sistema di Help Desk	5
3.1 Tipologia Ticket	6
3.2 Inserimento Nuovo Ticket	7
3.3 Gestione Ticket	9
3.4 Modifica e Riapertura Ticket	10
4. Richiesta Nuova Utenza	10

1. Accesso all'Help Desk

Per accedere all'Help Desk Intesa collegarsi all'indirizzo <https://www.hda.intesa.it/area-clienti/> e cliccare sul pulsante ENTRA sotto alla sezione "Area Clienti".

Comparirà il seguente box. Selezionare "Continue with username e password" per arrivare al form di autenticazione.



Log in


Access is restricted to registered users

Registered user?
Enter your email address as Username.

If you don't remember your password, click on "Forgot your password?" and enter your email address in the Username field.

Not a registered user?
Ask your administrator how to register your account or [click here](#).

 Keep me logged in
[Forgot your password?](#)

Powered by  Jira Service Management

2. Primo Accesso e Recupera Password

Al primo accesso, in mancanza della password, è necessario cliccare su “Forgot your password?”.

Comparirà il seguente box in cui inserire la propria email:

Forgot password

Username

Email me

[Back to login](#)

Se l’email è già presente sull’Help Desk Intesa verrà inviata una mail all’indirizzo indicato con le istruzioni per configurare la password.

Una volta impostata la nuova password sarà possibile accedere all’Area Clienti.

3. Sistema di Help Desk

La prima schermata dell'Help Desk Intesa presenta una barra di ricerca per visualizzare possibili soluzioni a problematiche già risolte in passato e avere indicazioni su come risolvere il problema.

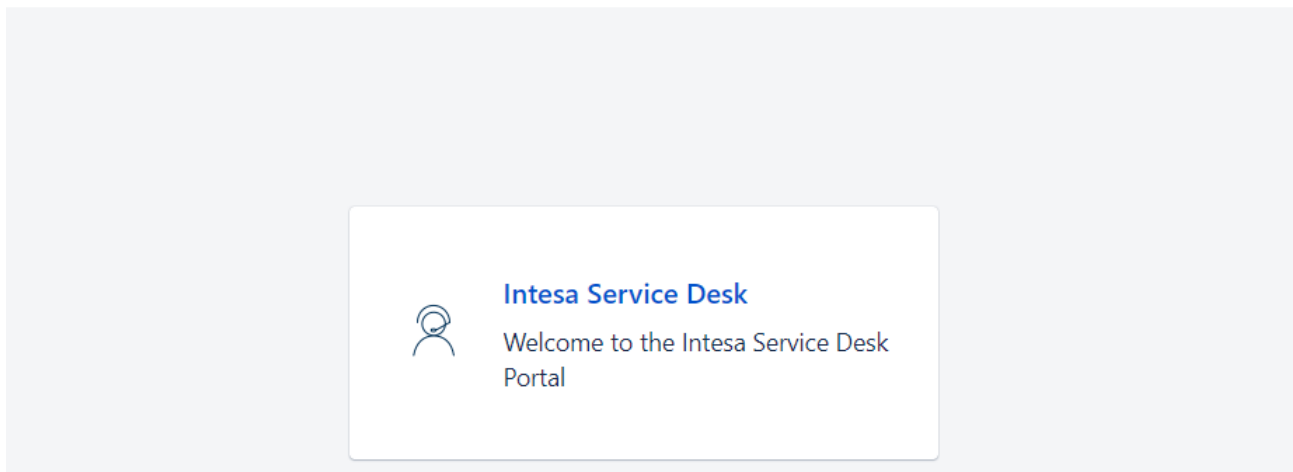
Per aprire un nuovo ticket di assistenza cliccare sul box "Intesa Service Desk" presente subito sotto la barra di ricerca.

Welcome to the Intesa Service Desk

What do you need help with?

Search help



3.1 Tipologia Ticket

Per prima cosa occorre scegliere la tipologia di ticket:

- **Incident:** evento che non è parte delle operazioni standard di un servizio e che causa un'interruzione o una riduzione della qualità del servizio stesso (ad esempio blocchi applicativi o infrastrutturali).
- **Change Request:** richiesta di modifica alla configurazione del software che non deriva da una anomalia (ad esempio modifiche previste a contratto, come la creazione di nuove utenze).
- **Service Request:** richiesta di informazioni, consigli, cambiamento standard (standard change) o per un accesso ad un servizio IT (ad esempio reset password).




Intesa Service Desk

Intesa Service Desk

Welcome to the Intesa Service Desk Portal

What do you need help with?

[Search help](#)



Incident

Event which is not part of the Standard operations of a Service and which causes an interruption or a reduction in the quality of the Service itself (e.g. application or infrastructural blocks).



Service Request

Request for information, advice, Standard Change or for Access to an IT service (e.g. Reset Password).



Change Request

Request for changes to the configuration of the Software that does not derive from an Anomaly (e.g. changes foreseen in the Contract).

3.2 Inserimento Nuovo Ticket

Una volta scelta la tipologia di ticket si potrà compilare il form con tutte le caratteristiche dell'anomalia riscontrata.


Per rendere più agevole e veloce l'intervento del team di supporto, consigliamo di inserire più dettagli possibile.

È quindi necessario inserire:

- **Summary:** il titolo da dare al ticket per inquadrare subito l'ambito
- **Description:** dettagli della richiesta
- **Attachment:** opzionale, nel caso si voglia allegare un documento (ad esempio uno screenshot)
- **Severity:** l'urgenza della richiesta. Le opzioni tra cui scegliere sono:
 - 1 - Critical: i servizi non sono disponibili e l'intero servizio risulta bloccato
 - 2 - High: alcuni dei principali servizi o funzionalità non sono disponibili limitando l'operatività dell'utente
 - 3 - Medium: il servizio non è bloccato, i servizi sono parzialmente disponibili, si sta verificando un degrado delle prestazioni/funzionalità degli stessi che rendono il sistema instabile
 - 4 - Low: i servizi sono pienamente disponibili, non sono presenti malfunzionamenti generalizzati e la segnalazione riguarda casi sporadici o richieste puntuali su singoli utenti.
- **Category:** selezionare, dall'elenco predefinito, la categoria in cui rientra la richiesta di assistenza
- **Environment:** selezionare l'ambiente utilizzato:
 - Test (Collaudo)
 - Produzione



Cliccando sul pulsante "Create"

- il ticket viene registrato sul sistema di Help Desk
- viene mostrato a video il dettaglio del ticket con le informazioni inserite nel form
- viene inviata una mail al cliente con la conferma di apertura del ticket
- viene inviata una mail al team di assistenza di avvenuto inserimento


 Intesa Service Desk / Intesa Service Desk
Incident

Summary

Description

Aa ▾ | **B** | *I* | ... | :≡ ▾ |   + ▾

Attachment *(optional)*


 Drag and drop files, paste screenshots, or
browse

Severity *(optional)*

None▾

- 1 - Critical:** Services are unavailable and the entire service is blocked.
- 2 - High:** Some of the main services or features are not available and the user's operations are limited.
- 3 - Medium:** Service is not blocked, services are partially available, performance/functionality degradation of services is occurring.
- 4 - Low:** Services are fully available, there are no generalized malfunctions, reporting concerns sporadic cases or specific requests for individual users.

Category

▾ 

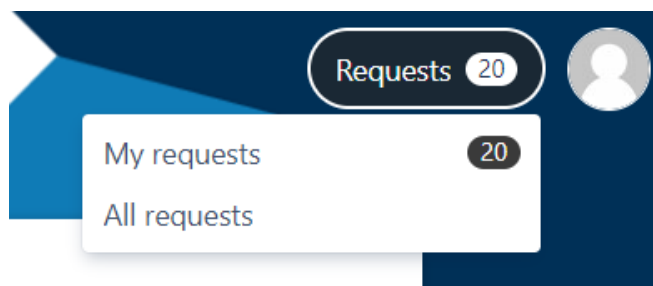
Environment *(optional)*

None▾

Create Cancel

3.3 Gestione Ticket

Cliccando sulla voce "Request" in alto a destra e selezionando "My request" viene visualizzato l'elenco dei ticket aperti.



L'elenco presenta, per ogni ticket inserito, la tipologia, il codice identificativo, il titolo, lo status in cui si trova in quel momento e la data di creazione.

È possibile filtrare la ricerca sui propri ticket utilizzando i parametri presenti nei menù a tendina appena prima dell'elenco, e ordinare i risultati per codice o data di creazione cliccando sul nome delle colonne.

Intesa Service Desk

Requests

Open requests Created by me Any request type Search for requests

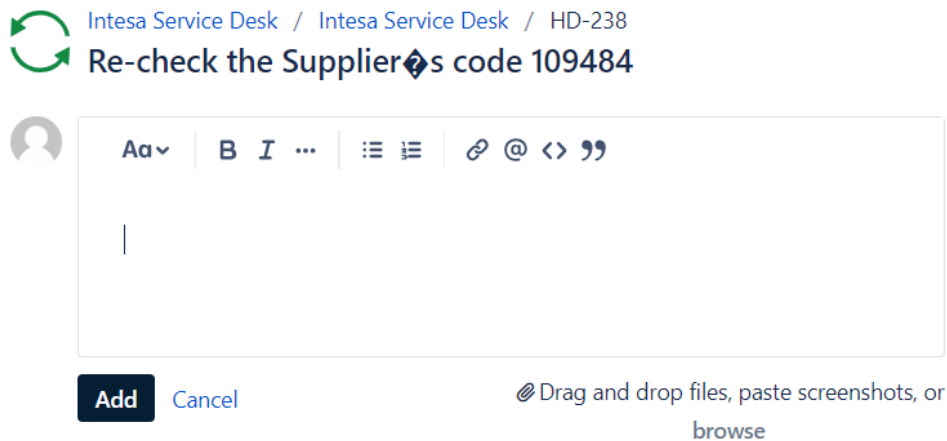
Type	Reference	Summary	Status	Created date
	HD-238	Re-check the Supplier's code 109484	WAITING FOR CUSTOMER	01/Feb/2023 17:35
	HD-237	Certificato sospeso, ma risulta attivo.	WAITING FOR CUSTOMER	08/Jul/2022 15:24
	HD-256	Prova ticket	IN PROGRESS	07/Sep/2023 14:50

3.4 Modifica e Riapertura Ticket

Cliccando sul codice o sul titolo di un ticket si accede al suo dettaglio.

Se il ticket è ancora aperto, è stato chiuso da meno di 72 ore o è in uno status “Waiting for customer” (quindi il team di supporto ha richiesto maggiori informazioni), è possibile inserire un commento al ticket in modo da fornire i dettagli necessari.

Nel caso il ticket venga chiuso ma la risoluzione non sia soddisfacente, è possibile riaprirlo inserendo un commento con la motivazione entro 72 ore dalla chiusura.



Intesa Service Desk / Intesa Service Desk / HD-238
Re-check the Supplier's code 109484

Aa ▾ | B I ... | ☰ ☷ | 🔗 @ < > ”

|

Add Cancel 📎 Drag and drop files, paste screenshots, or browse

4. Richiesta Nuova Utente

Per richiedere una nuova utenza di accesso al sistema di Help Desk è necessario compilare il form raggiungibile dall'Area Clienti del portale <https://www.hda.intesa.it/area-clienti/>

Il form presenta i seguenti campi:

- Nome
- Cognome
- Email
- Telefono
- Azienda di appartenenza
- Azienda per la quale si desidera aprire ticket: nel caso la propria azienda di appartenenza fosse un fornitore dell'azienda per la quale sia necessario aprire i ticket

Ad avvenuta creazione dell'utenza verrà inviata una mail di conferma all'indirizzo indicato.