

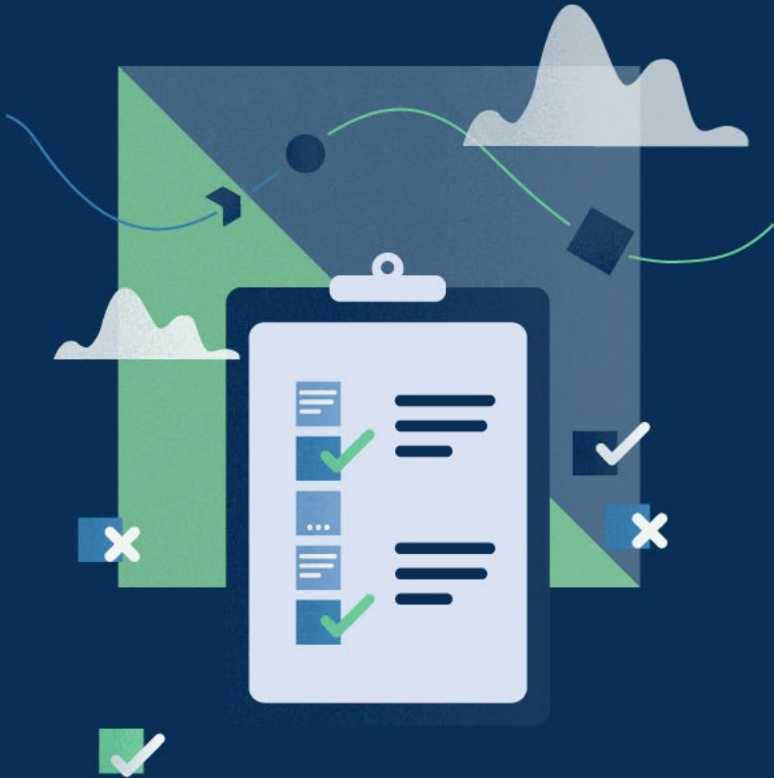


Help Desk Intesa

Breve Guida all'utilizzo del servizio di assistenza



Indice



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

- Introduzione
- Modalità di accesso: telefono
- Modalità di accesso: sito
- Orari di accesso al servizio



Introduzione

Il servizio di **Help Desk** consente ai Clienti di Intesa di accedere all'assistenza tecnica degli operatori specializzati.

Le credenziali di riferimento

Per l'accesso telefonico: Email

Per l'accesso da portale: Email + Password

Le credenziali da utilizzare per l'accesso via web sono la propria email e la password. La password deve essere impostata la prima volta cliccando sul link "Forgot your password?" dalla pagina di autenticazione. Potrete impostare la password solo dopo essere stati censiti sui sistemi Intesa.




Modalità di accesso: telefono

L'accesso telefonico al servizio consente:

- di aprire il ticket di assistenza
- di ricevere l'assistenza tecnica telefonica da parte di operatori
- di ricevere via e-mail la notifica dell'apertura del ticket
- di ricevere via e-mail la notifica della presa in carico del ticket
- di ricevere via e-mail la notifica della chiusura del ticket

Per accedere al servizio telefonico:

1. Chiamare il Numero Verde:  **800 805093**
2. Attendere di essere messi in comunicazione con il primo operatore disponibile
3. Fornire l'indirizzo email utilizzato per l'abilitazione dell'utenza

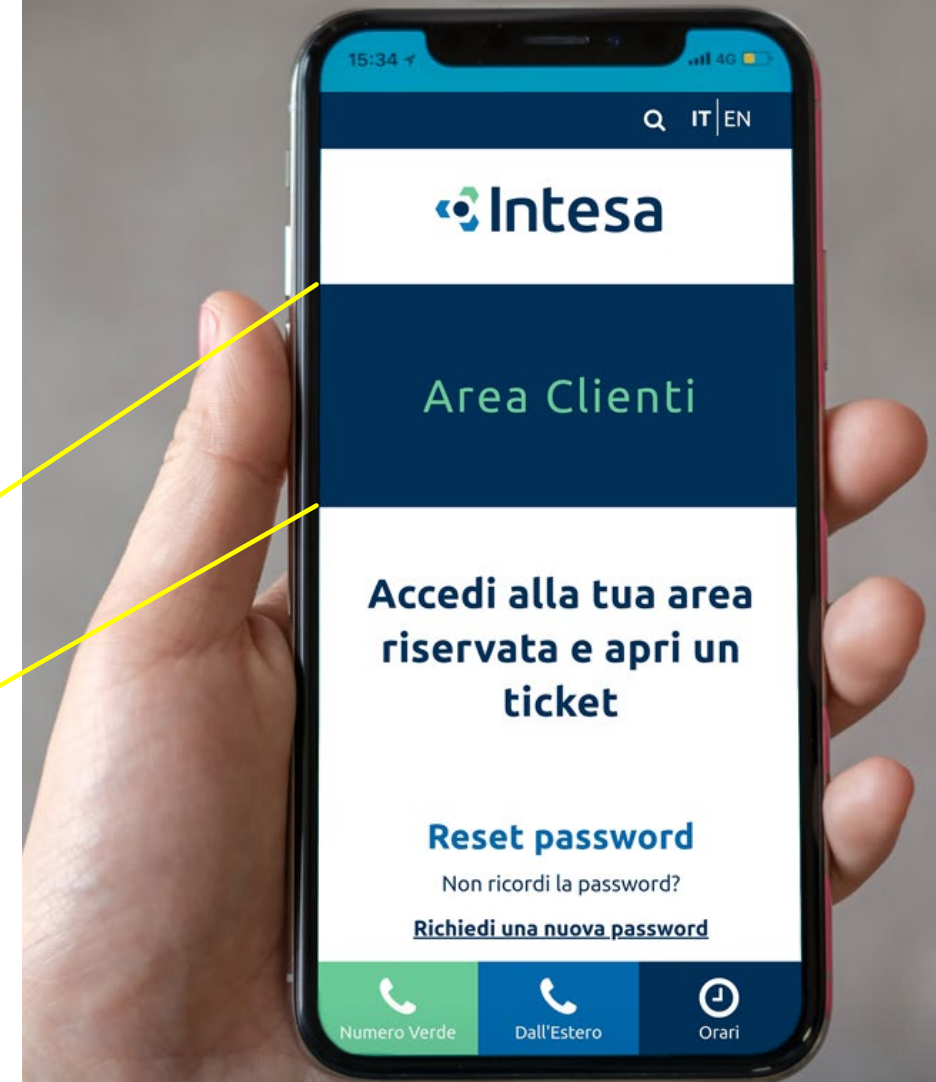
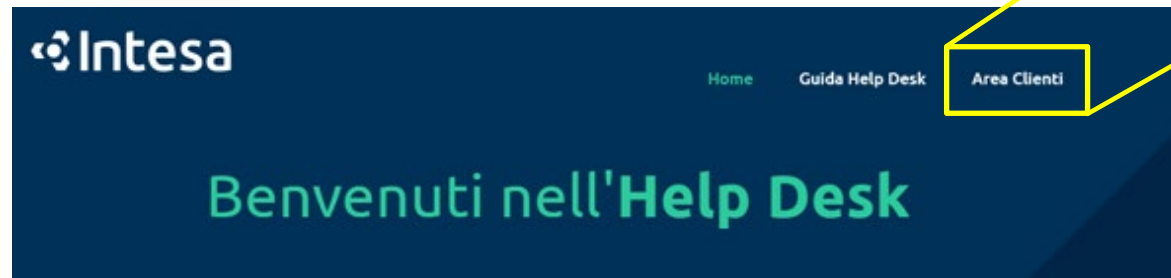
Numero Chiamate Estero:  **+39 02 3930 9066**



Modalità di accesso: sito

L'accesso all'Area Clienti del sito consente:

- di aprire il ticket di assistenza online
- di consultare dello stato di avanzamento del proprio ticket
- di consultare l'archivio contenente lo storico dei propri ticket

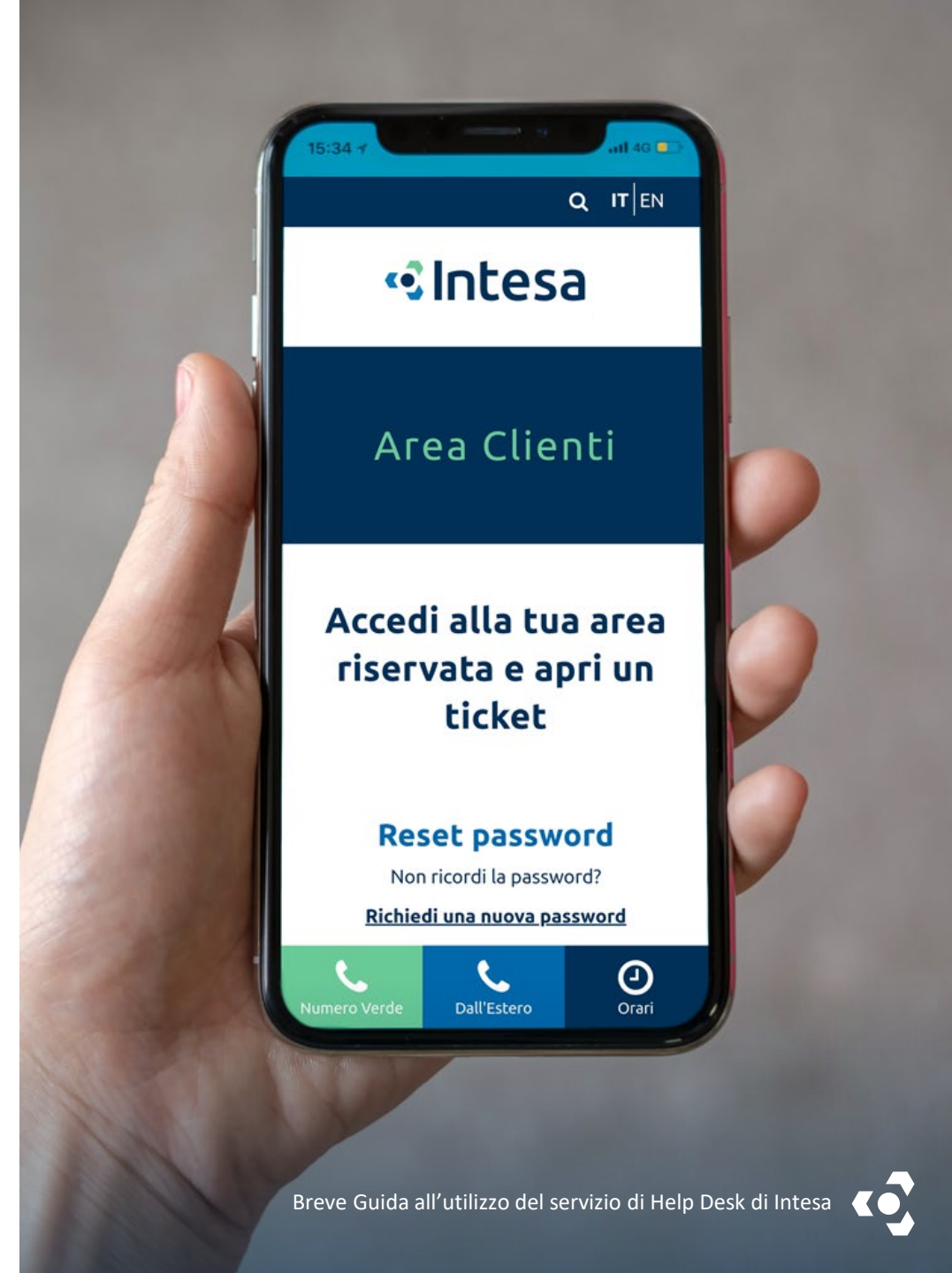


Modalità di accesso dal sito

Per accedere al sito dell'Help Desk:

1. Collegarsi all'indirizzo: www.hda.intesa.it
2. Cliccare su "Area Clienti"
3. Cliccare sul pulsante "Entra"
4. Autenticarsi sul Portale di Assistenza Clienti di Intesa e procedere alla compilazione del ticket

Il sito dell'Help Desk è raggiungibile anche dal sito istituzionale intesa.it, selezionando dal menù di navigazione la voce "Help Desk".



Orari di accesso al servizio

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 19:00

