

MANUALE UTENTE

INTESA SERVICE DESK

versione 2.0



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

Società con unico socio soggetta a direzione e coordinamento di Havant s.r.l.
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

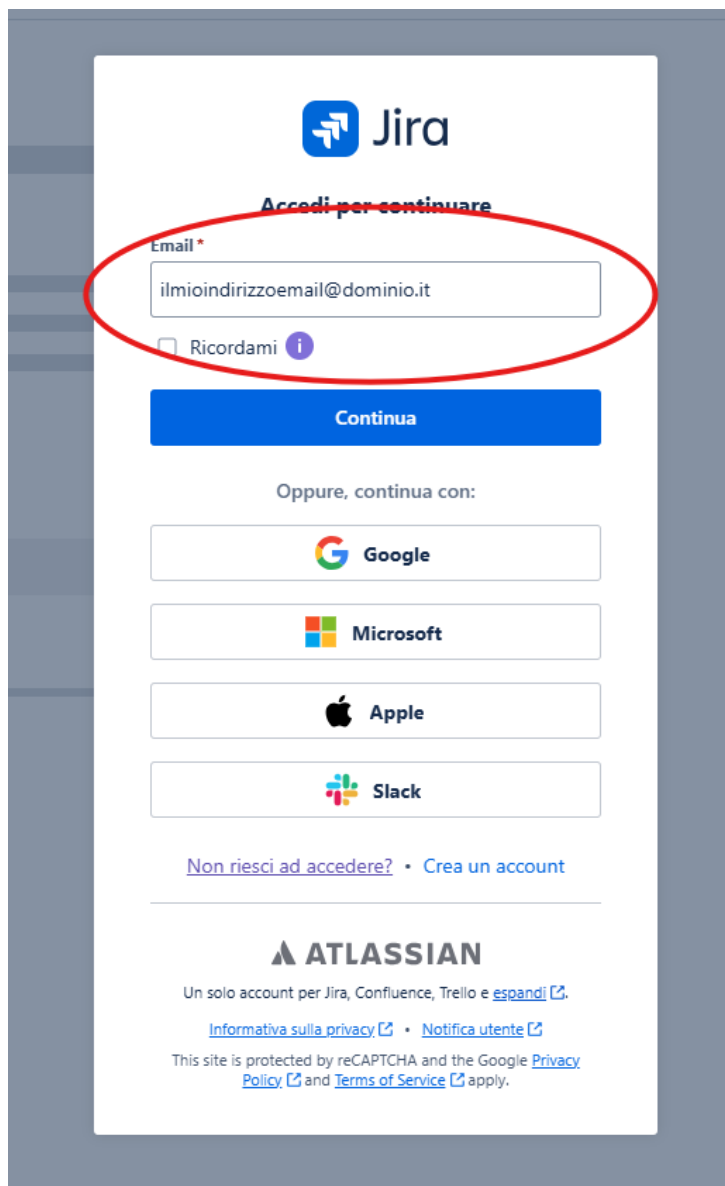
Sommario

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. Se si è già in possesso della password, inserire il proprio indirizzo email e premere su "Continua". Si attiverà il form per l'inserimento della password.



Jira

Accedi per continuare


Email *


ilmioidirizzoemail@dominio.it


Ricordami *i*


Continua

Oppure, continua con:

 Google

 Microsoft

 Apple

 Slack

[Non riesci ad accedere?](#) • [Crea un account](#)

ATLASSIAN

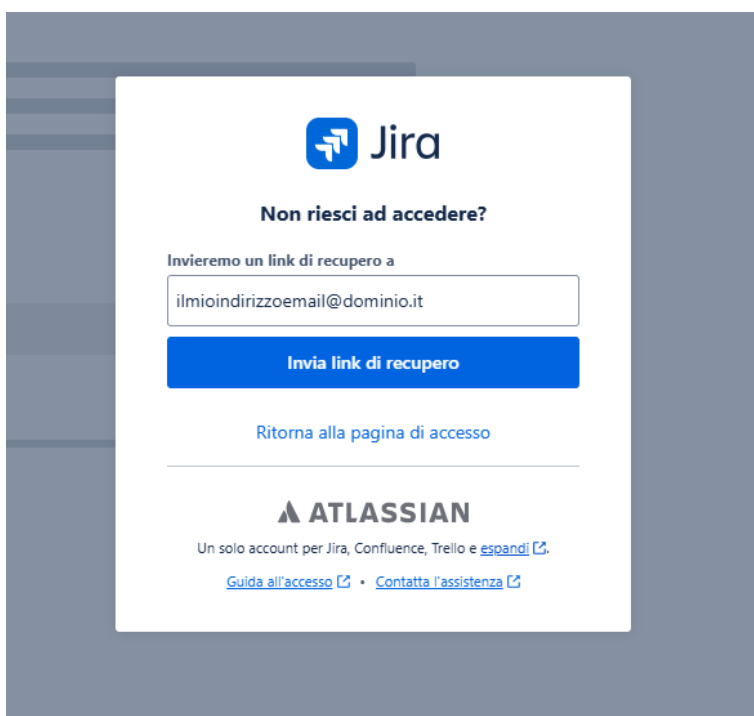
Un solo account per Jira, Confluence, Trello e [espandi](#).

[Informativa sulla privacy](#) • [Notifica utente](#)

This site is protected by reCAPTCHA and the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Service](#) apply.

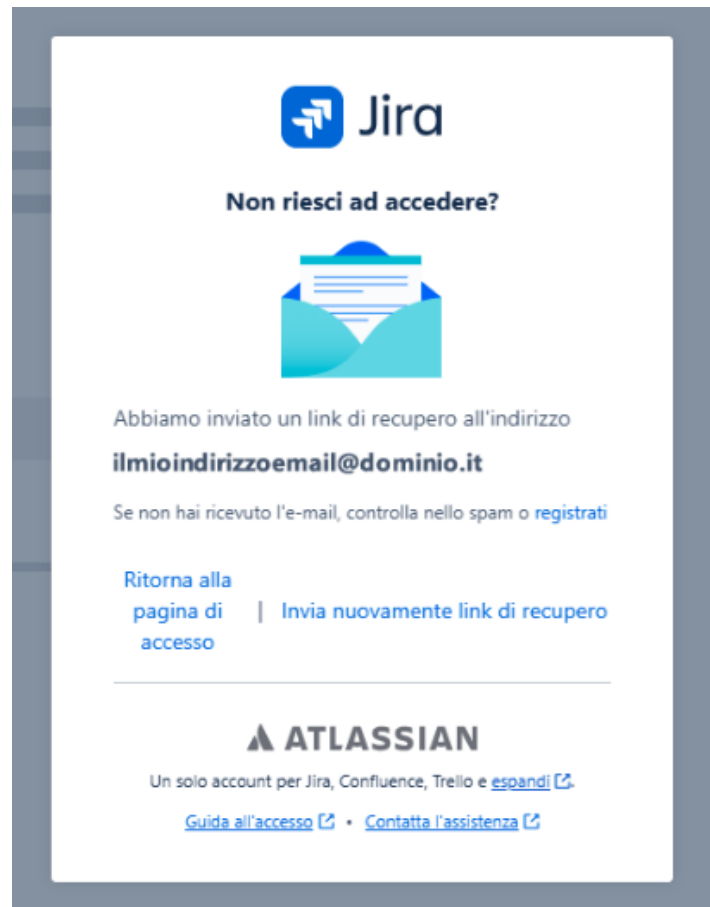
2. Primo Accesso e Recupera Password

Qualora si trattasse del primo accesso, o in caso di password dimenticata è necessario cliccare su “Non riesci ad accedere?” Comparirà il seguente box in cui inserire la propria email:

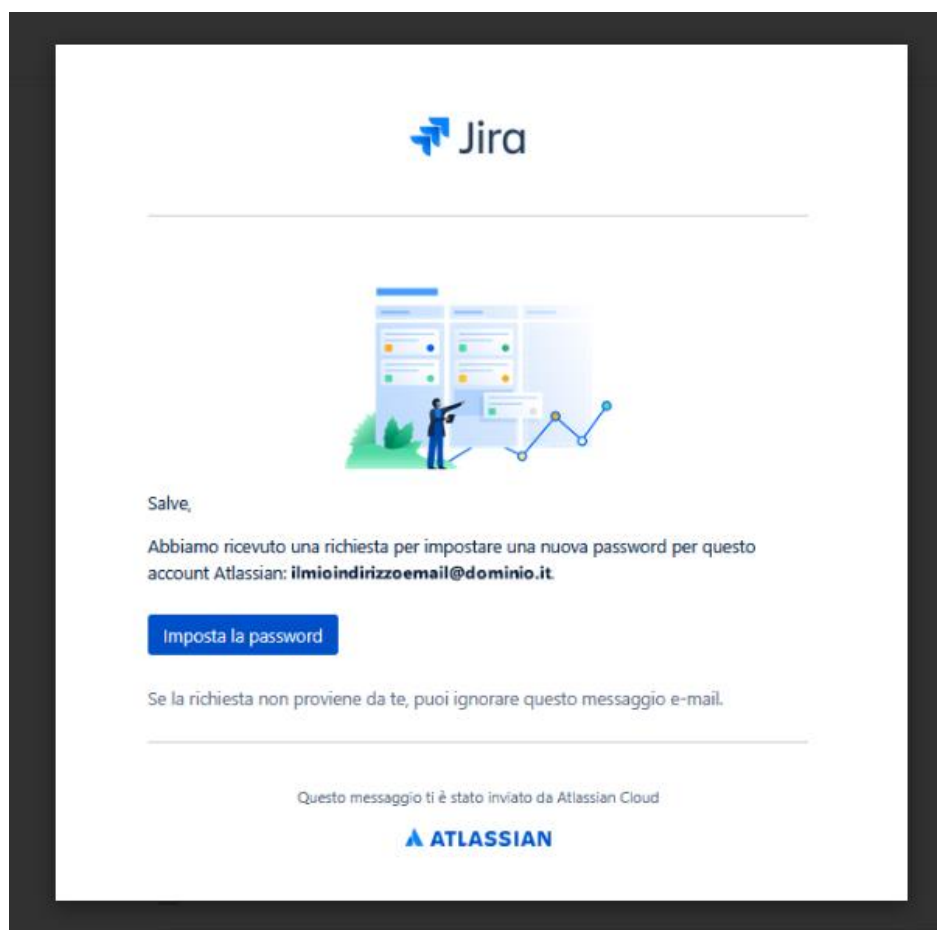


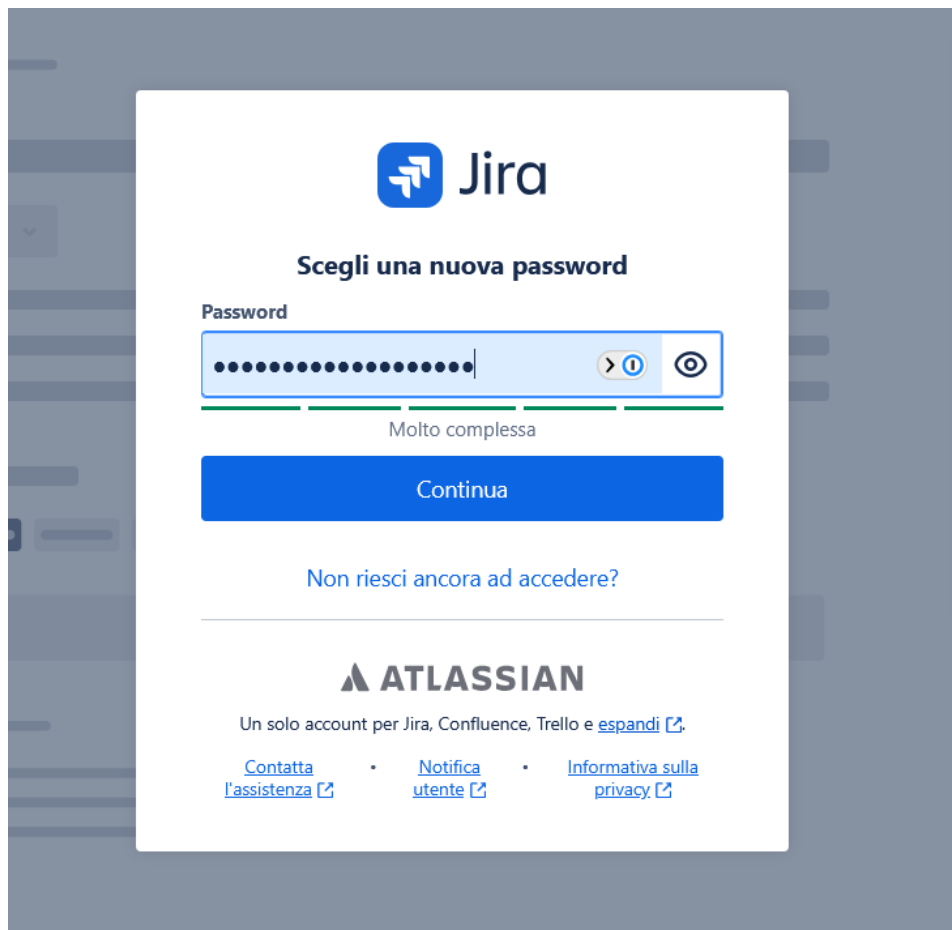
The image shows a screenshot of a Jira password recovery form. At the top, there is the Jira logo and the text "Non riesci ad accedere?". Below this, it says "Invieremo un link di recupero a" followed by a text input field containing the email address "ilmioidirizzoemail@dominio.it". A blue button labeled "Invia link di recupero" is positioned below the input field. Underneath the button is a link that says "Ritorna alla pagina di accesso". At the bottom of the form, the Atlassian logo is displayed, along with the text "Un solo account per Jira, Confluence, Trello e [espandi](#)". Below this, there are two links: "[Guida all'accesso](#)" and "[Contatta l'assistenza](#)".

Se l'email è già registrata nell'anagrafica Help Desk Intesa, verrà inviata una mail all'indirizzo indicato con le istruzioni per configurare la password:



L'email ricevuta conterrà una richiesta di questo tipo:



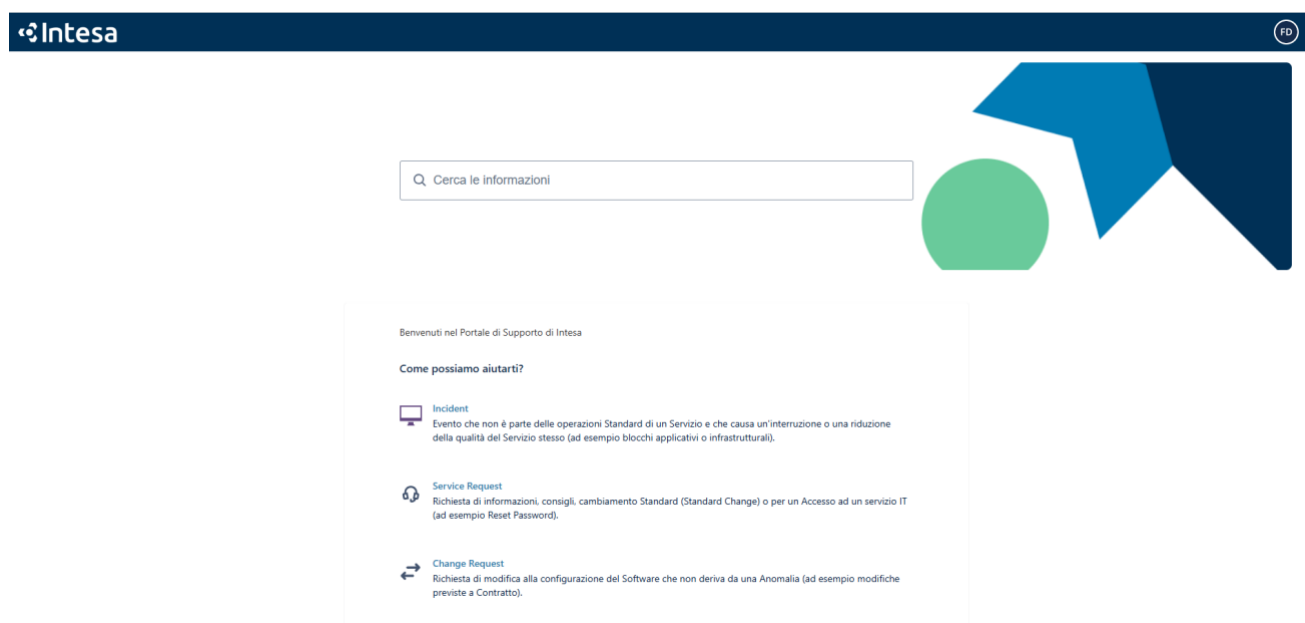


Una volta impostata la nuova password sarà possibile accedere all'Area Clienti.

3. Sistema di Help Desk

Dopo aver effettuato l'accesso, attraverso la schermata in figura sarà possibile 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).



3.1 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:

- Breve descrizione: il titolo da dare al ticket per inquadrare subito l'ambito
- Descrizione: dettagli della richiesta
- Allegati: opzionale, nel caso si voglia allegare un documento (ad esempio uno screenshot)
- Severità: 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.
- Categoria: selezionare, dall'elenco predefinito, la categoria in cui rientra la richiesta di assistenza
- Ambiente: selezionare l'ambiente utilizzato:
 - Test (Collaudo)
 - Produzione

Cliccando sul pulsante "Invia"

- 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

Intesa Service Desk

Benvenuti nel Portale di Supporto di Intesa

Come possiamo aiutarti?



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 (a... ▼

I campi obbligatori sono contrassegnati da un asterisco *

Breve descrizione *

<p>(Migrated on 9 Jul 2025 19:33 UTC)</p>

Descrizione *

Testo normale ▼ | **B** *I* ... | **A** ▼ | ☰ ☱ | 🔗 @ ☉ 🗺 <> ⓘ ” + ▼

Allegati

Trascina i tuoi file, incolla i tuoi screenshot o sfoglia

Sfoglia

Category

Severità

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.

Mostra dettagli...

Ambiente *

Invia

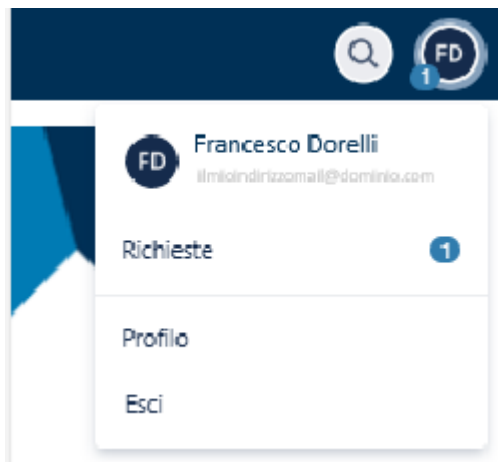
Annulla

3.2 Gestione Ticket

Cliccando sulla voce “Richieste” 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 Modifica la visualizzazione elenco

Richieste

La richiesta contiene... **Stato: Richieste aperte** **Tutto** **Tipo di richiesta**

Tipo	Riferimento	Riepilogo	Stato	Progetto di assistenza	Richiedente
	HD-34039	Ticket di test	OPEN	Intesa Service Desk	Francesco

3.3 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-34039

Ticket di test

 **Francesco Dorelli** ha segnalato questa richiesta il giorno Oggi 6:59 PM [Nascondi dettagli](#)

Descrizione
questo è un ticket di test

Category
 Accesso Portale / Portal Issues

Severità
3 - Medium

Ambiente
Production

Stato

OPEN



Notifiche attive

Tipo di richiesta



Incident

Condivisi con



Francesco Dorelli
Autore



Condividi

Attività

 FD

Aggiungi un commento

4. Richiesta Nuova Utenza

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.