fastERA

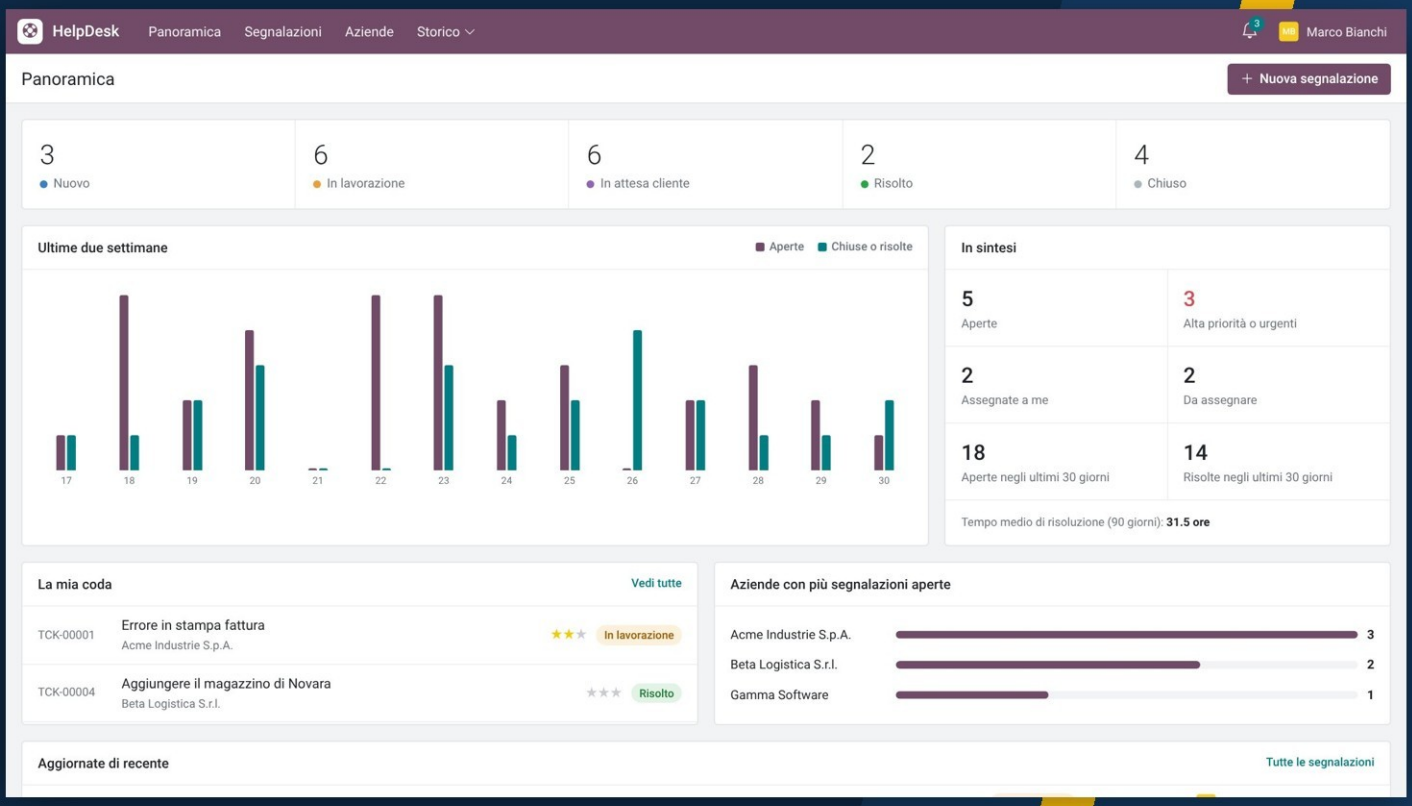
Edizione novembre 2026 · versione 1.3

Manuale utente

# HelpDesk

## Segnalare, seguire e risolvere le anomalie in un unico portale

Guida illustrata per clienti, operatori del supporto e amministratori, con esempi passo per passo.




Per clienti · operatori interni · amministratori

# Benvenuto in HelpDesk

HelpDesk è il portale in cui i clienti segnalano anomalie ed errori e il supporto Fastera li gestisce fino alla soluzione. Ogni segnalazione conserva messaggi, allegati, attività svolte e la storia completa delle modifiche.

### Cliente

Apre segnalazioni e vede solo quelle della propria azienda. Risponde, allega file, conferma la chiusura.

**Capitoli 01–04, 08–12 (10–11 se l'azienda è soggetta a NIS2)**

### Operatore interno

Lavora su tutte le segnalazioni: le prende in carico, risponde, scrive note interne, registra attività e tempi.

**Capitoli 01–02, 05–06, 08–12**

### Amministratore

Tutto ciò che fa un operatore, più aziende, utenti e ruoli, destinatari degli avvisi, classificazione NIS2 e registro degli accessi.

**Tutti i capitoli**

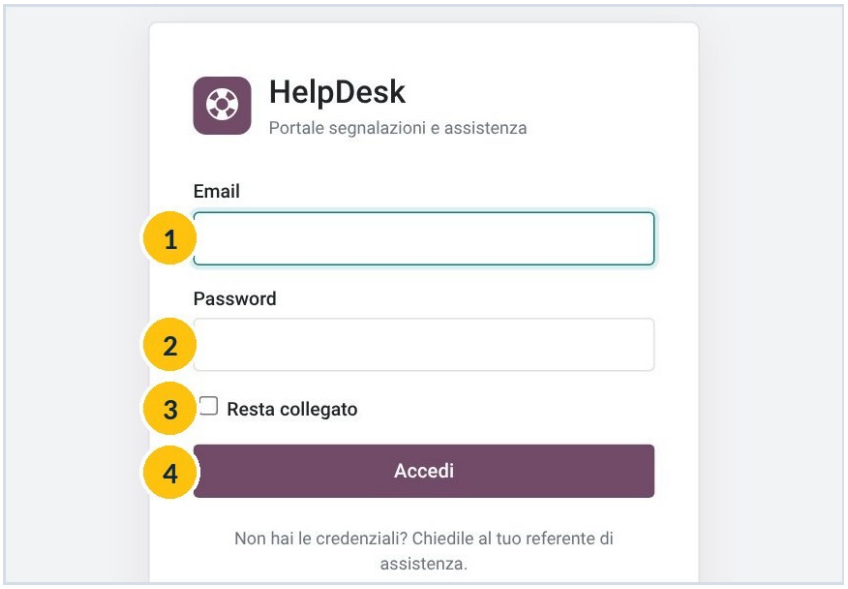
## Indice


01 **Primo accesso** ..... 3
02 **L'interfaccia** ..... 4
03 **Aprire una segnalazione** ..... 5
04 **Seguire e rispondere** ..... 6
05 **Trovare il lavoro da fare** ..... 7
06 **Gestire una segnalazione** ..... 8
07 **Aziende e utenti** ..... 10
08 **Notifiche e storico** ..... 12
09 **Dossier e lavoro in tempo reale** ..... 14
10 **Incidenti NIS2: le scadenze** ..... 15
11 **NIS2: comunicazioni e prove** ..... 17
12 **Stati, priorità e domande frequenti** ..... 19


1 I cerchi gialli numerati sugli screenshot corrispondono ai punti della legenda sotto l'immagine: seguili nell'ordine per eseguire ogni operazione.

# 01 Primo accesso

Ti servono l'indirizzo del portale e le credenziali ricevute da Fastera. Non esiste una registrazione autonoma: gli account li crea l'amministratore.




1. **Email** – l'indirizzo con cui sei stato registrato.
2. **Password** – quella provvisoria ricevuta, da cambiare subito.
3. **Resta collegato** – solo su un computer personale.
4. **Accedi** – si apre la Panoramica.

## Cambia la password

1. Apri il menu con il tuo nome, in alto a destra, e scegli **Il mio profilo**.
2. Nella scheda **Password** scrivi quella attuale e due volte la nuova (almeno 8 caratteri, una maiuscola e un numero).
3. Premi **Cambia password**.

Nella scheda **Notifiche** del profilo scegli se ricevere gli avvisi anche via email; la campanella nel portale resta sempre attiva. Per uscire: menu con il tuo nome › **Esci**.

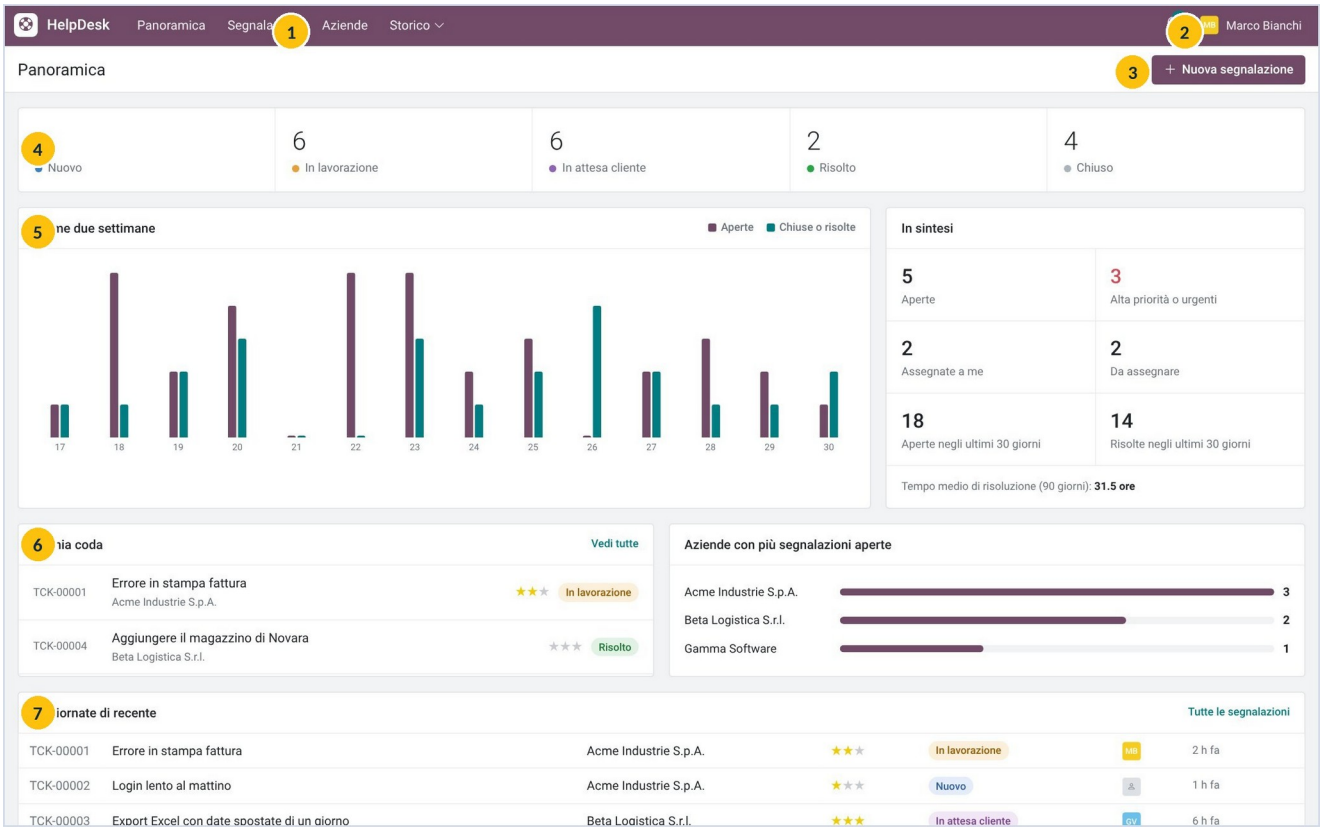
### Accesso bloccato?

Dopo 5 password errate l'account si blocca per 10 minuti, poi si sblocca da solo. Se compare "utente disattivato", il tuo account o la tua azienda sono stati sospesi: contatta il referente Fastera.

**Indirizzo del portale**
**[INDIRIZZO DEL PORTALE]** Assistenza: [EMAIL] · [TELEFONO]

# 02 L'interfaccia

Dopo l'accesso si apre la Panoramica: in un colpo d'occhio vedi quante segnalazioni ci sono in ogni stato e cosa è cambiato di recente.

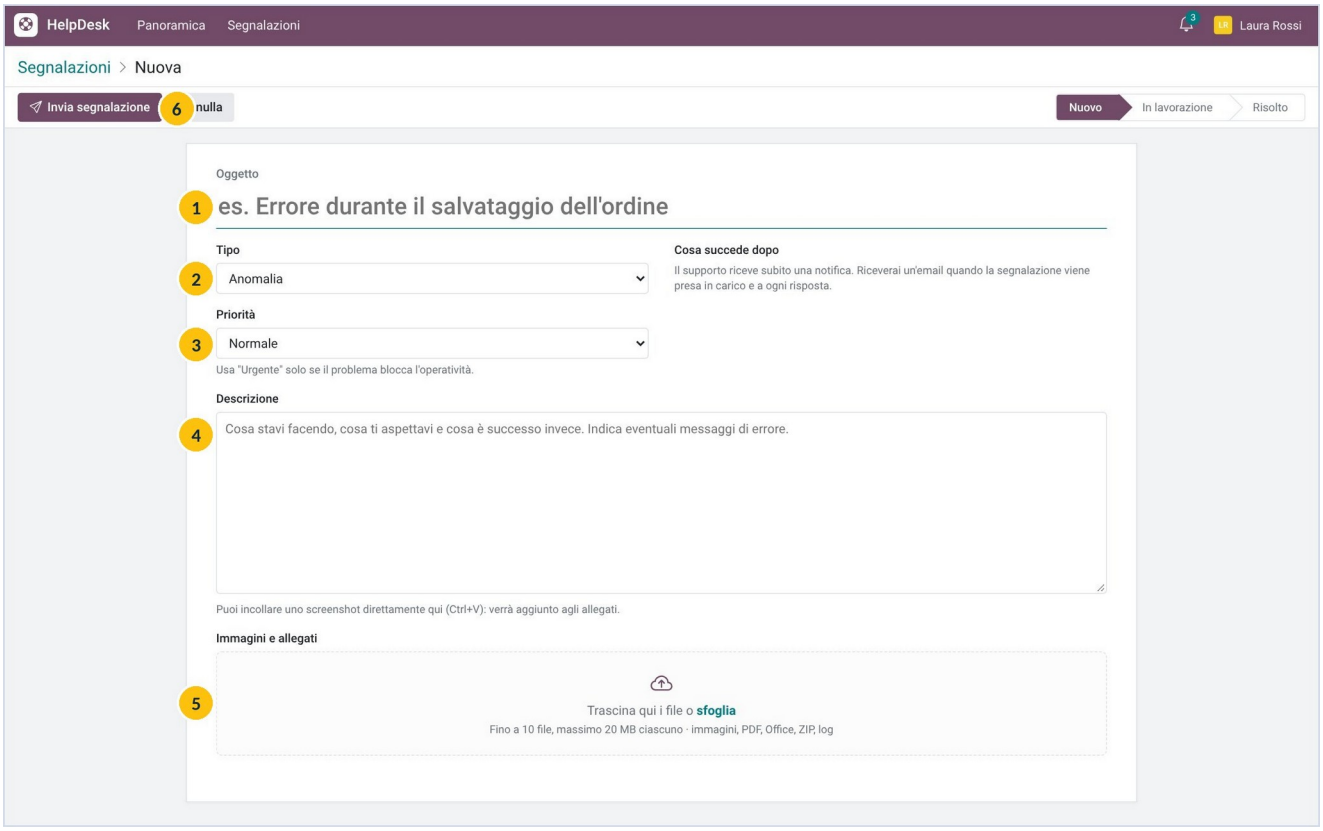



1. **Menu principale** – Panoramica e Segnalazioni; lo staff vede anche Aziende, Utenti e Storico.
2. **Campanella** – il numero indica le notifiche da leggere; accanto c'è il menu con il tuo nome.
3. **Nuova segnalazione** – il pulsante per aprire subito un nuovo ticket.
4. **Conteggi per stato** – un clic su un numero apre l'elenco già filtrato.
5. **Ultime due settimane** – segnalazioni aperte e chiuse giorno per giorno, con il riepilogo a destra.
6. **La mia coda** – solo per lo staff: i ticket aperti assegnati a te, dal più urgente.
7. **Aggiornate di recente** – le ultime segnalazioni modificate; clicca una riga per aprirla.

Il portale funziona da qualsiasi browser aggiornato, anche da tablet e smartphone: non serve installare nulla. Su schermi piccoli il menu si apre dall'icona in alto a sinistra.

# 03 Aprire una segnalazione

Dalla Panoramica premi Nuova segnalazione, oppure Nuova nella pagina Segnalazioni. Bastano sei passaggi.




1. **Oggetto** – breve e preciso, es. "Errore 4012 nella stampa fatture".
2. **Tipo** – Anomalia, Errore, Richiesta o Domanda.
3. **Priorità** – "Urgente" solo se il problema blocca il lavoro.
4. **Descrizione** – cosa facevi, cosa ti aspettavi, cosa è successo e il messaggio di errore.
5. **Allegati** – trascina file o email da Outlook nel riquadro, o clicca per sfogliare.
6. **Invia segnalazione** – ricevi una email con il codice, es. TCK-00042.

### Incolla lo screenshot con Ctrl + V

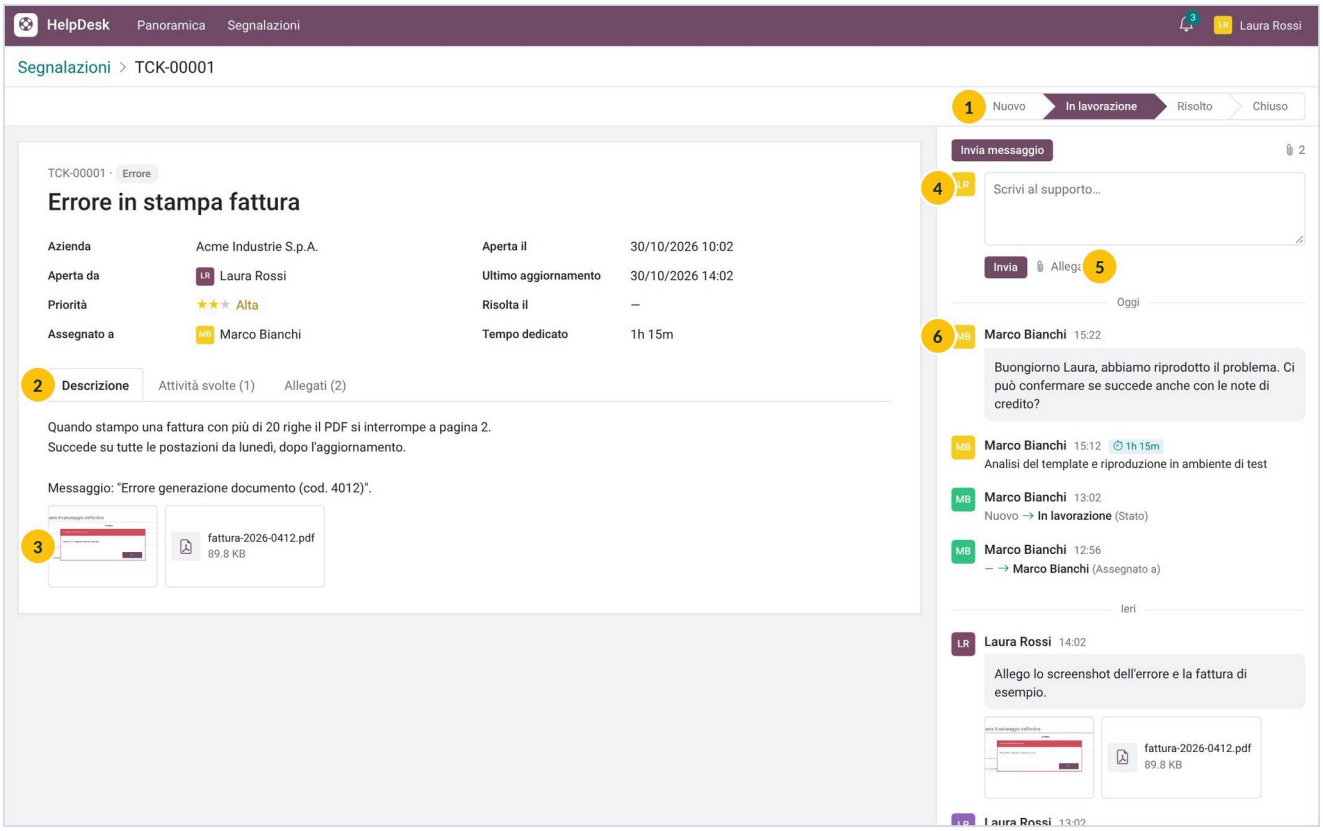
Nella descrizione o in un messaggio premi Ctrl + V (Cmd + V su Mac): l'immagine copiata diventa subito un allegato.

### File che puoi allegare

Fino a 10 file per volta, massimo 20 MB ciascuno: immagini, PDF, Word, Excel, PowerPoint, testo e log, CSV, ZIP, email salvate, brevi video. I programmi eseguibili non sono ammessi.

# 04 Seguire e rispondere

Apri una segnalazione da Segnalazioni: a sinistra trovi i dati e la descrizione, a destra la conversazione con il supporto, dal messaggio più recente.




1. **Stato** – a che punto è la segnalazione.
2. **Schede** – descrizione, attività svolte dal supporto con i tempi, allegati.
3. **Allegati** – le immagini si aprono in anteprima.
4. **Scrivi al supporto** – poi premi Invia: l'operatore riceve una notifica.
5. **Allega** – aggiungi file al messaggio.
6. **Conversazione** – risposte, attività e cambi di stato.

Se la segnalazione è **In attesa cliente**, il supporto aspetta una tua risposta: appena rispondi torna da sola **In lavorazione**.

### Conferma e chiudi

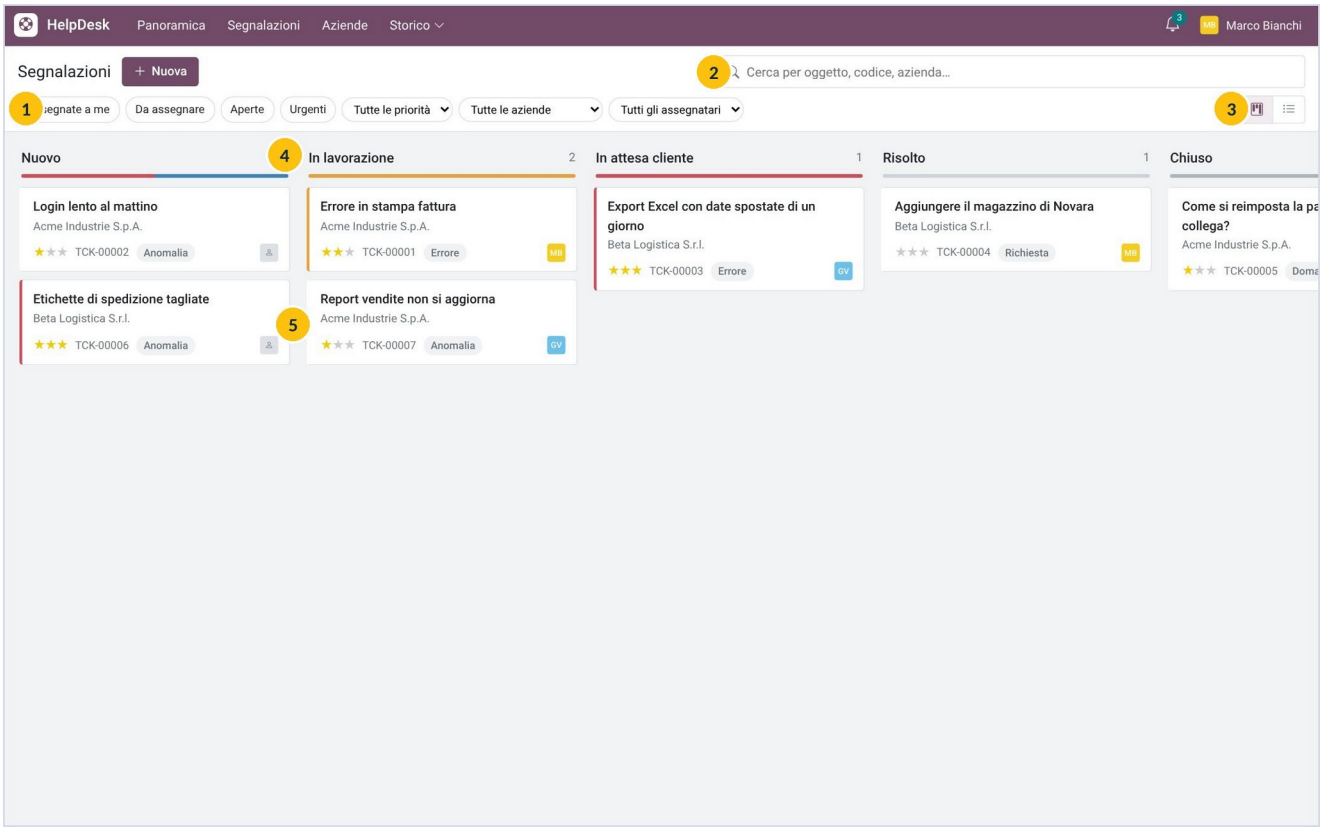
Quando il supporto segna "Risolto" e il problema è davvero risolto.

### Riapri

Se il problema si ripresenta: premi Riapri e spiega cosa succede. Vale anche per i ticket chiusi.

# 05 Trovare il lavoro da fare

In Segnalazioni lo staff vede i ticket di tutte le aziende, raggruppati per stato. Filtri e ricerca isolano in un attimo ciò che conta.




1. **Filtri rapidi** – Assegnate a me, Da assegnare, Aperte, Urgenti; poi priorità, azienda e operatore.
2. **Ricerca** – per oggetto, codice o azienda; i filtri attivi appaiono qui e la × li toglie.
3. **Kanban o elenco** – passa dalle colonne alla tabella con paginazione.
4. **Colonna di stato** – con il numero di schede e la barra delle priorità.
5. **Scheda** – bordo rosso = urgente, arancione = alta; stelle, codice, tipo e assegnatario.

### Trascina per cambiare stato

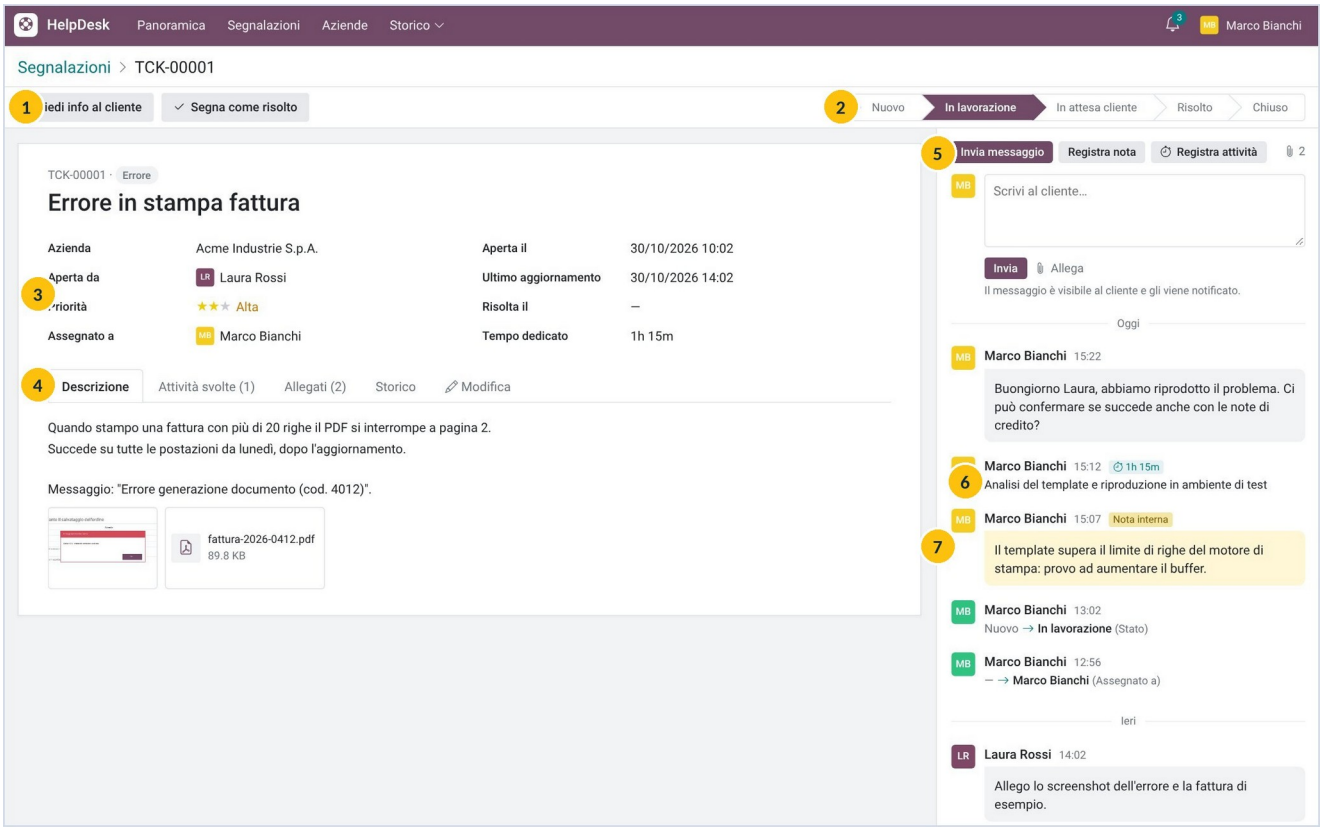
Sposta una scheda in un'altra colonna: lo stato cambia subito, compare una conferma e il cliente viene avvisato.

### Ticket meno recenti

Nel kanban le colonne Risolto e Chiuso mostrano gli ultimi 60 giorni. Per i ticket precedenti usa la vista elenco con il filtro di stato.

# 06 Gestire una segnalazione

Dalla scheda di un ticket l'operatore fa tutto: lo prende in carico, cambia stato, risponde al cliente e annota il lavoro. Ogni azione resta nello storico con il suo nome.




1. **Azioni rapide** – Prendi in carico, Chiedi info al cliente, Segna come risolto.
2. **Barra di stato** – clicca uno stato per spostare il ticket.
3. **Dati del ticket** – azienda, autore, priorità, assegnatario, tempo dedicato.
4. **Schede** – Storico per ogni modifica, Modifica per correggere i dati e riassegnare.
5. **Messaggio, nota, attività** – i tre modi di scrivere.
6. **Cambio registrato** – valore prima e dopo, in automatico.
7. **Nota interna** – sfondo giallo, il cliente non la vede.

### Invia messaggio

Lo vede il cliente, che riceve una notifica.

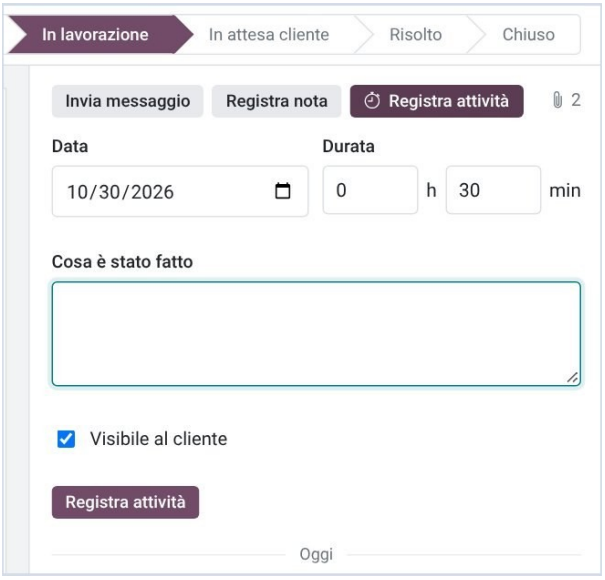
### Registra nota

Solo staff, allegati compresi. Avvisa l'assegnatario.

### Registra attività

Il lavoro svolto e i tempi; il totale va in "Tempo dedicato".

# Registrare un'attività

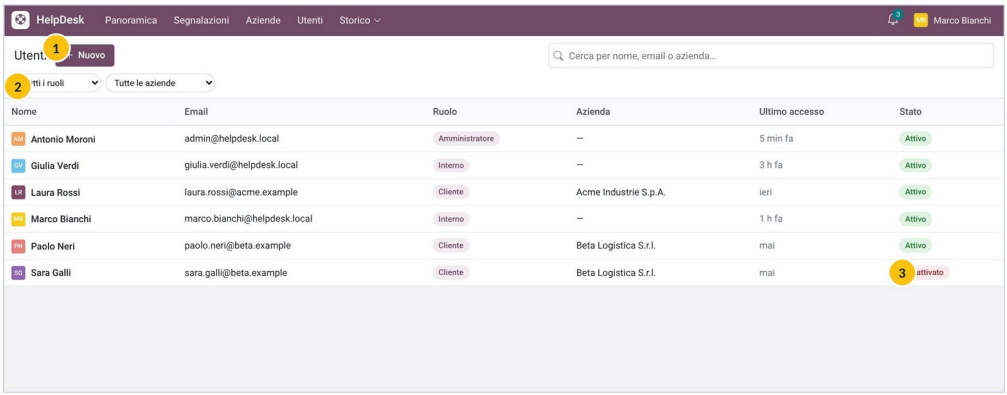



1. Premi **Registra attività** nel pannello a destra.
2. Indica data e durata (ore e minuti) e descrivi cosa è stato fatto.
3. Spunta **Visibile al cliente** per gli interventi da rendicontare; lasciala vuota per il lavoro solo interno.
4. Premi **Registra attività**.

Per correggere un'attività già registrata, nella scheda **Attività svolte** usa **Rendi interna** o **Mostra al cliente**: il cambio resta nello storico.

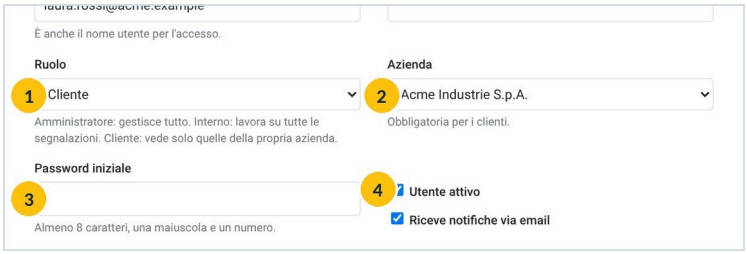
# 07 Aziende e utenti

Solo gli amministratori creano gli accessi. Ogni cliente appartiene a un'azienda e vede esclusivamente le segnalazioni di quell'azienda.




1. **Nuovo** – crea un utente.
2. **Filtri** – per ruolo e azienda.
3. **Stato** – attivo o disattivato.

## La scheda utente




1. **Ruolo** – Cliente, Interno o Amministratore.
2. **Azienda** – obbligatoria per i clienti.
3. **Password** – iniziale per un nuovo utente, oppure nuova per reimpostarla.
4. **Attivo** – e ricezione delle notifiche email.

## Attivare un nuovo cliente

1. **Crea l'azienda:** Aziende › Nuova, ragione sociale, partita IVA e contatti; se serve, operatori da avvisare e classificazione NIS2. Poi Salva.
2. **Aggiungi gli utenti:** pulsante Utente sulla riga dell'azienda, con il ruolo Cliente già impostato.
3. **Invia le credenziali:** comunica email e password iniziale in modo sicuro.

### Bloccare un accesso

Togli "Utente attivo": le sessioni aperte si chiudono entro un minuto. Disattivando un'azienda si bloccano tutti i suoi utenti.

### Password dimenticata

Apri l'utente, scrivi la nuova in "Nuova password" e salva. Lasciata vuota, la password non cambia.

## Chi riceve l'avviso di nuova segnalazione

Nella scheda dell'azienda, sezione **Avviso di nuova segnalazione**, scegli gli operatori che ricevono subito email e notifica quando un utente di quell'azienda apre una segnalazione. Ricevono l'email anche se hanno disattivato le notifiche email. Se non scegli nessuno, l'avviso arriva a tutto lo staff.



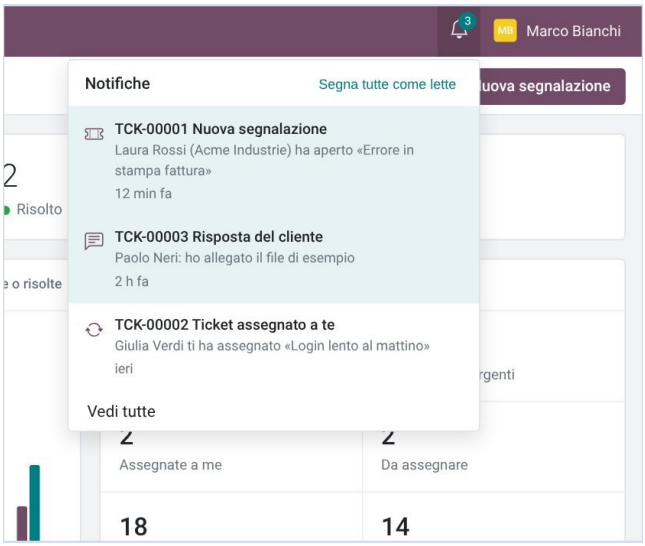

## Classificazione NIS2

Per i clienti soggetti alla normativa NIS2, nella sezione **NIS2** scegli Soggetto essenziale o Soggetto importante e indica il referente CSIRT (nome, email e telefono reperibile). Gli utenti dell'azienda vedranno il menu Incidenti NIS2 entro un minuto; il referente riceve avvisi e promemoria via email anche senza un utente nel portale.



# 08 Notifiche e storico

Ognuno viene avvisato solo di ciò che lo riguarda, mai delle proprie azioni. Tutto ciò che accade resta registrato.

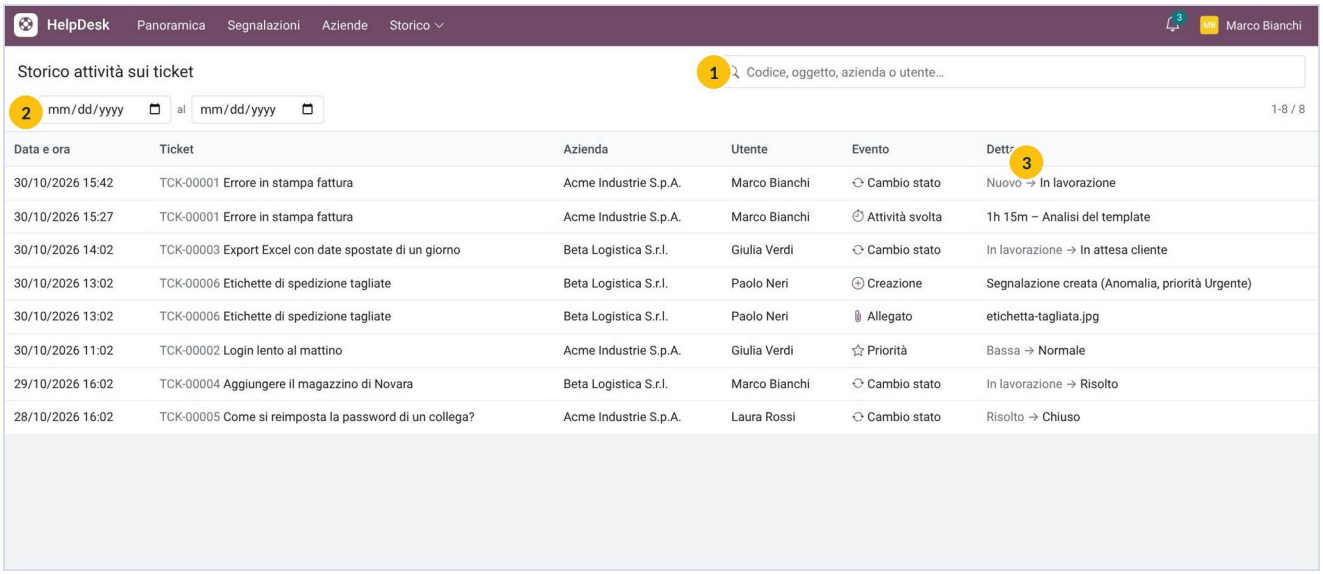



*Un clic su una notifica apre il ticket e la segna come letta. Il numero sulla campanella si aggiorna in tempo reale e compare un avviso a comparsa.*

| Quando | Chi viene avvisato |
|---|---|
| **Nuova segnalazione di un cliente** | Gli operatori scelti per la sua azienda (o tutto lo staff); il cliente riceve la conferma con il codice |
| **Nuova segnalazione aperta dallo staff** | Gli utenti attivi dell'azienda cliente |
| **Risposta dello staff** | I clienti che seguono il ticket |
| **Risposta del cliente** | L'operatore assegnato, o tutto lo staff se non c'è |
| **Cambio di stato** | Clienti coinvolti e operatore assegnato |
| **Assegnazione, nota interna** | L'operatore assegnato |
| **Incidente NIS2, invii e scadenze** | Responsabile, operatori dell'azienda, chi ha registrato l'incidente e referente CSIRT (sempre anche via email) |

# Lo storico delle attività

Per lo staff: menu **Storico** › Attività sui ticket. Nella scheda di ogni ticket la stessa informazione è nella scheda **Storico**.



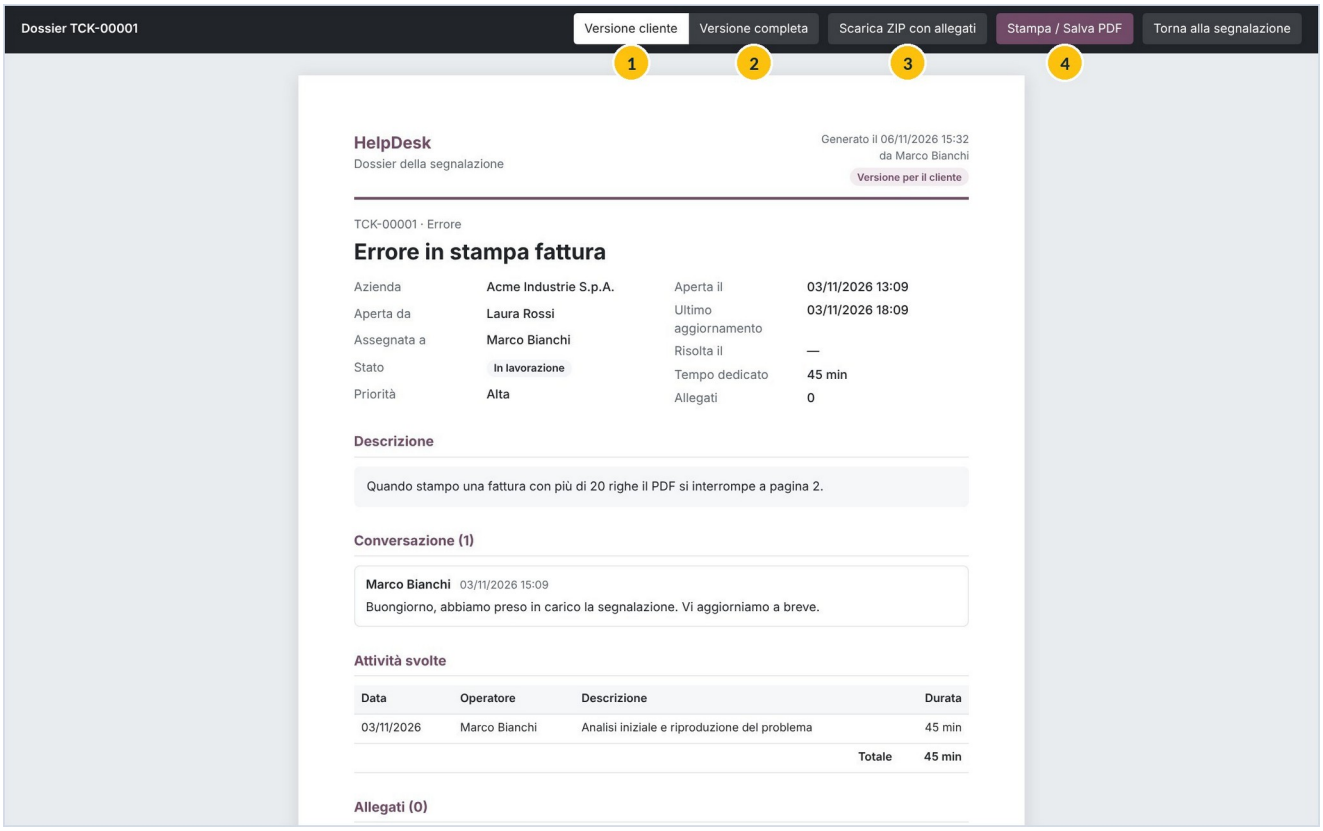

1. **Cerca** – per codice, oggetto, azienda o utente.
2. **Periodo** – dal giorno… al giorno…
3. **Prima → dopo** – per ogni modifica.

**Nulla si cancella**

Gli amministratori trovano anche il Registro accessi e modifiche: accessi, tentativi falliti e cambi a utenti e aziende, con indirizzo IP.

# 09 Dossier e lavoro in tempo reale

Dalla scheda di un ticket, pulsante Dossier: tutta la segnalazione in un documento da stampare, salvare in PDF o scaricare con gli allegati.




1. **Versione per il cliente** – senza note interne, i loro allegati e le attività interne.
2. **Versione completa** – solo per lo staff, riporta tutto. I clienti generano sempre la versione per il cliente.
3. **Scarica ZIP con allegati** – il dossier leggibile anche offline, più tutti i file originali.
4. **Stampa / Salva PDF** – impaginato A4: nella stampa scegli «Salva come PDF».

### Sempre aggiornato

Elenchi, Panoramica, campanella e scheda del ticket si aggiornano da soli, senza ricaricare la pagina. Il pallino verde indica che il collegamento è attivo.

### Email da Outlook

Trascina un'email da Outlook classico (con Chrome o Edge) nel modulo o nella conversazione: diventa un allegato. Con Outlook web o il nuovo Outlook, trascinala prima sul desktop.

### Attività visibili

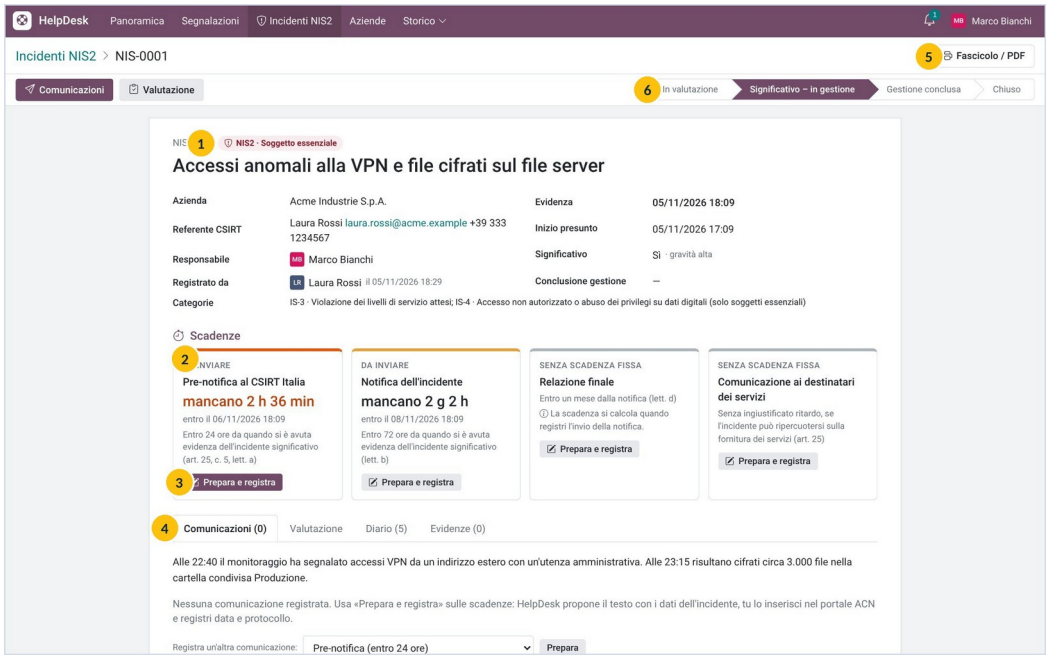
Un'attività resta interna finché non spunti «Visibile al cliente». Rendi interna / Mostra al cliente la corregge.

# 10 Incidenti NIS2: le scadenze

Per le aziende classificate come soggetto NIS2 essenziale o importante. Un incidente significativo va comunicato al CSIRT Italia con tempi stretti: HelpDesk li calcola, ti avvisa e conserva le prove.

| Quando | Cosa inviare |
|---|---|
| **Entro 24 ore dall'evidenza** | Pre-notifica al CSIRT Italia: se possibile, indica se l'incidente può essere un atto malevolo e se ha impatto transfrontaliero |
| **Entro 72 ore dall'evidenza** | Notifica: aggiorna la pre-notifica con una valutazione iniziale di gravità e impatto e, se disponibili, gli indicatori di compromissione |
| **Su richiesta del CSIRT** | Relazione intermedia, entro la scadenza indicata |
| **Entro un mese dalla notifica** | Relazione finale; se la gestione è ancora in corso, relazioni mensili e relazione finale entro un mese dalla conclusione |
| **Se ci sono dati personali** | Notifica al Garante privacy entro 72 ore (art. 33 GDPR), a cura del titolare del trattamento |
| **Senza ingiustificato ritardo** | Comunicazione ai destinatari dei servizi, se l'incidente può ripercuotersi sui servizi forniti |

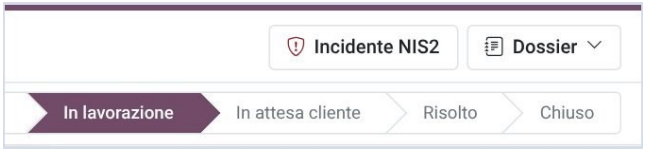
## La scheda dell'incidente

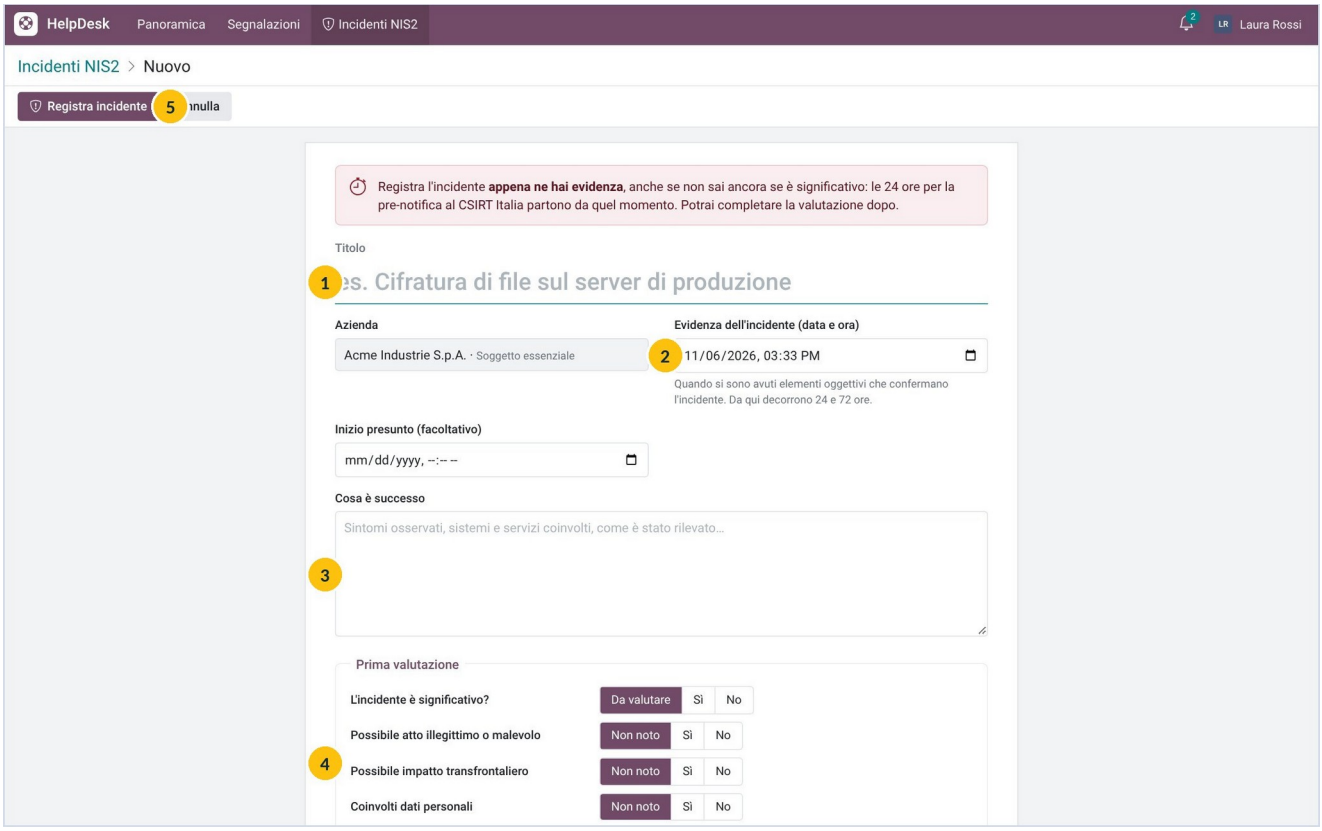



1. **Classificazione** – soggetto essenziale o importante.
2. **Scadenze** – conto alla rovescia: arancione se imminente, rossa se superata, verde se inviata.
3. **Prepara e registra** – testo pronto e registrazione dell'invio (capitolo 11).
4. **Schede** – comunicazioni, valutazione, diario ed evidenze.
5. **Fascicolo / PDF** – tutto l'incidente per audit e controlli.
6. **Stato** – in valutazione, significativo – in gestione, gestione conclusa, chiuso.

# Registrare un incidente

Registra l'incidente **appena ne hai evidenza**, anche se non sai ancora se è significativo: le 24 ore partono da quel momento. Dal menu **Incidenti NIS2** › **Nuovo incidente**, oppure dalla scheda di una segnalazione con il pulsante **Incidente NIS2**.




1 **Titolo** – breve, es. «Cifratura di file sul server di produzione».

2 **Evidenza dell'incidente** – data e ora in cui hai avuto elementi oggettivi: da qui partono 24 e 72 ore.

3 **Cosa è successo** – sintomi, sistemi e servizi coinvolti, come è stato rilevato.

4 **Prima valutazione** – significativo, atto malevolo, impatto transfrontaliero, dati personali: Da valutare, Sì o No.

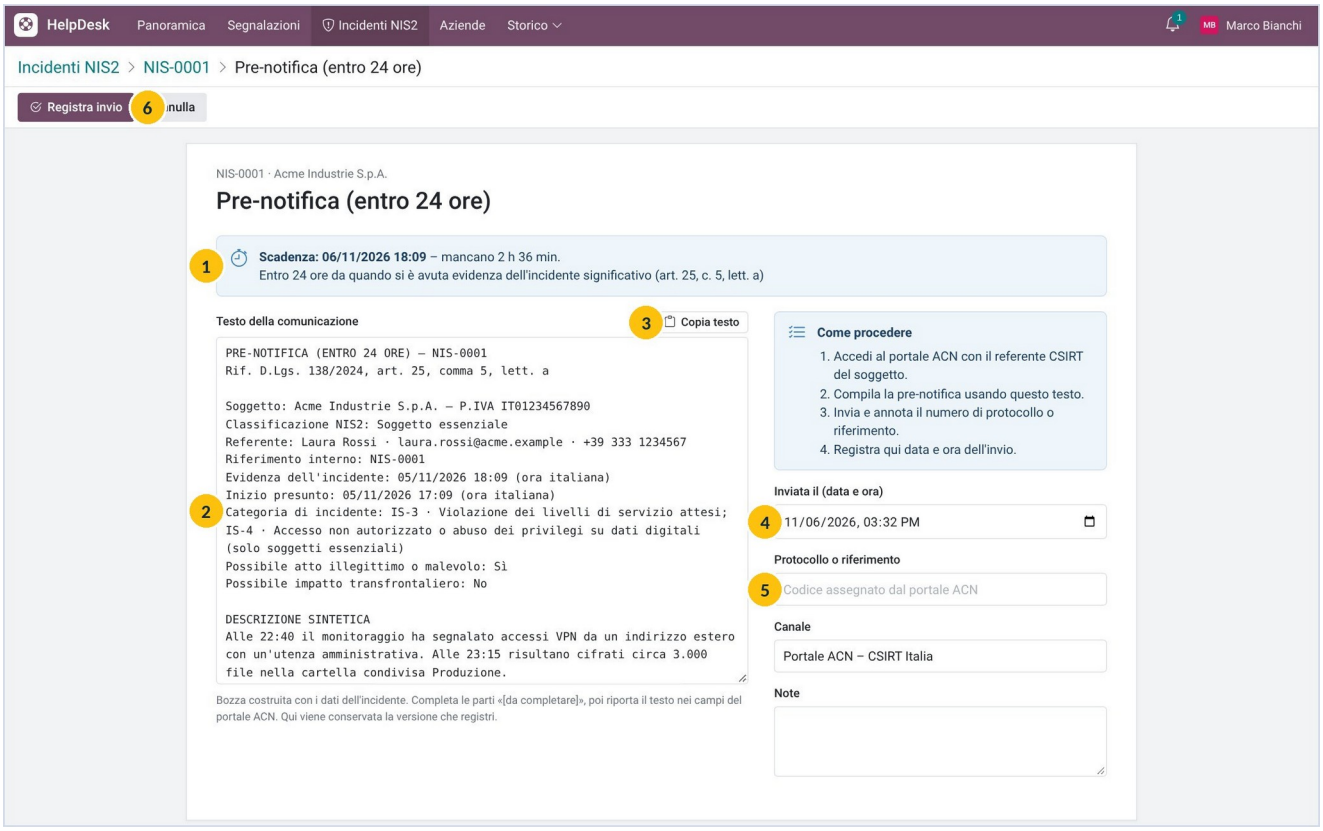
5 **Registra incidente** – il responsabile e il referente CSIRT ricevono subito l'avviso.

## Completa la valutazione

Nella scheda Valutazione indichi significatività e motivazione, categorie IS-1…IS-4 (IS-4 solo per i soggetti essenziali), gravità, servizi e utenti coinvolti, impatto, indicatori di compromissione, misure adottate e, a fine gestione, la data di conclusione. Ogni modifica finisce nel diario.

# 11 NIS2: comunicazioni e prove

L'invio al CSIRT Italia si fa dal portale ACN. HelpDesk prepara il testo, conserva quello inviato e tiene la cronologia per l'audit.




1. **Scadenza** – quanto manca e quale regola si applica.
2. **Testo proposto** – costruito con i dati dell'incidente: completa le parti [da completare].
3. **Copia testo** – poi incollalo nei campi del portale ACN.
4. **Inviata il** – data e ora effettive dell'invio.
5. **Protocollo o riferimento** – il codice ricevuto dal portale.
6. **Registra invio** – resta nel fascicolo, segnato «nei termini» o in ritardo.

Registrare una pre-notifica o una notifica rende l'incidente significativo; la **relazione finale** lo chiude. Per altre comunicazioni (relazione intermedia, Garante, destinatari dei servizi) usa **Registra un'altra comunicazione** nella scheda Comunicazioni.

### Da sapere

L'invio al CSIRT Italia resta a carico del soggetto NIS2, dal portale ACN. Testi e categorie proposti da HelpDesk sono una base di lavoro: falli verificare dal responsabile della conformità rispetto alle determinazioni ACN in vigore.

## Evidenze e diario

Nella scheda **Evidenze** carichi log, screenshot ed export (anche .pcap, .evtx, .har). Per ogni file HelpDesk calcola l'impronta **SHA-256**, che permette di dimostrare che non è stato alterato. Evidenze e voci del **Diario** non si modificano né si cancellano; nel diario puoi aggiungere voci con l'ora effettiva dei fatti.



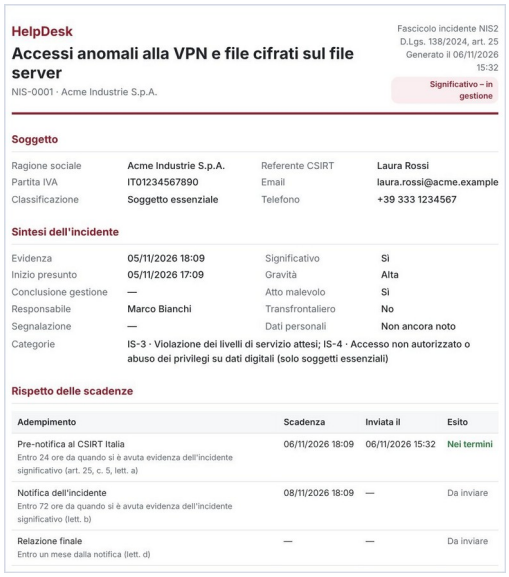

## Promemoria automatici

| Scadenza | Promemoria (campanella ed email) |
|---|---|
| **Pre-notifica, notifica, Garante** | 6 ore prima · 1 ora prima · a scadenza superata |
| **Relazione intermedia** | 24 ore prima · 2 ore prima · a scadenza superata |
| **Relazioni mensili e finale** | 7 giorni prima · 1 giorno prima · a scadenza superata |

Ricevono i promemoria il responsabile, gli operatori scelti per l'azienda, chi ha registrato l'incidente e il referente CSIRT. Le email NIS2 arrivano anche a chi ha disattivato le altre notifiche email.

## Il fascicolo

Il pulsante **Fascicolo / PDF** apre un documento stampabile con soggetto, sintesi, tabella del rispetto delle scadenze, testi inviati, diario ed evidenze con le impronte: è pronto per audit e controlli.



# 12 Stati, priorità e domande frequenti

Una segnalazione si considera conclusa solo quando il cliente conferma la soluzione.

| Stato | Significato |
|---|---|
| **Nuovo** | Appena aperta, da prendere in carico |
| **In lavorazione** | Un operatore ci sta lavorando |
| **In attesa cliente** | Serve una tua risposta: quando arriva, riparte da sola |
| **Risolto** | Il supporto propone la soluzione e aspetta conferma |
| **Chiuso** | Conclusa; resta consultabile e si può riaprire |

## Quale priorità scegliere

**★★★ Urgente**
Il lavoro è bloccato per più persone o un processo critico.

**★★☆ Alta**
Funzione importante compromessa, con un'alternativa temporanea.

**★☆☆ Normale**
Un errore o un disturbo che non blocca il lavoro.

**☆☆☆ Bassa**
Richieste, domande, miglioramenti.

## Domande frequenti

**Ho dimenticato la password.**
Chiedi all'amministratore di reimpostarla, poi cambiala dal tuo profilo.

**Non vedo il ticket di un collega.**
Vedi solo quelli della tua azienda. Se il collega è della tua azienda, fai verificare il suo utente.

**Il file non si carica.**
Massimo 20 MB e 10 file per volta, niente eseguibili. Comprimi in ZIP i file grandi.

**Non ricevo le email.**
Controlla Il mio profilo › Notifiche e la cartella spam. Gli avvisi restano comunque nella campanella.

**Posso cancellare un ticket?**
No, per tracciabilità. Chiudilo con un messaggio che spiega l'errore.

**Il cliente vede le note interne?**
No: note, i loro allegati, attività interne e storico restano allo staff.

**Non vedo il menu Incidenti NIS2.**
Compare solo se la tua azienda è classificata come soggetto NIS2: chiedi all'amministratore.

**Chi invia la notifica al CSIRT Italia?**
Il soggetto NIS2, dal portale ACN. HelpDesk prepara il testo e registra l'invio.

**Serve aiuto?**

Apri una segnalazione di tipo Domanda, oppure contatta il supporto Fastera: **[EMAIL ASSISTENZA] · [TELEFONO]**