
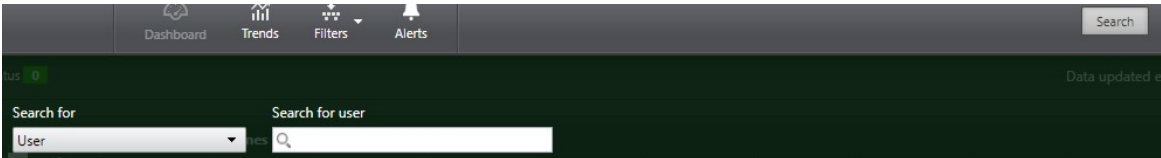


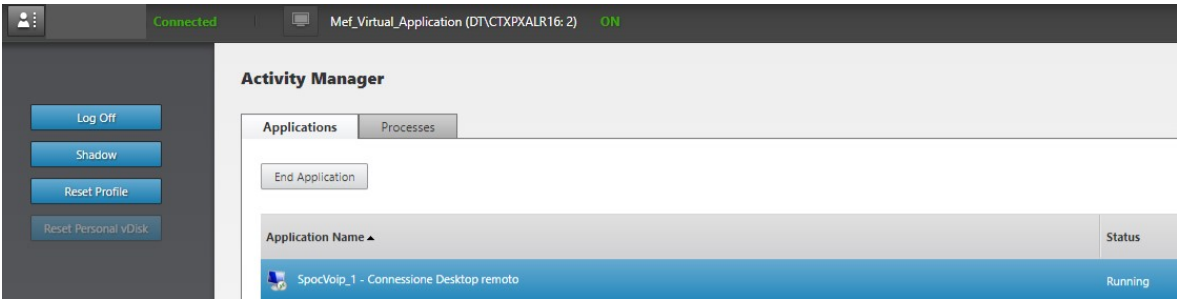
*Data creazione: 30/05/2022*

*Data approvazione UCID: 30/05/2022*

# ***Gestione Sessione remote Citrix Guida ad uso gruppo Service Desk***

Di seguito si riportano i task operativi in caso di ricezione, da parte del Service Desk, di richieste relative al mancato accesso alle PDL tramite Citrix.

Task 1	L'utente contatta il Service Desk Dipartimentale per segnalare problemi di accesso da remoto tramite Citrix.
Task 2	<p>L'operatore di Service Desk procede con la registrazione del Ticket Incident, assegnato al gruppo SPOC Management, con le seguenti modalità:</p> <p><b>* Tipologia:</b> Malfunzionamento</p> <p><b>* Categoria:</b> Asset e Dotazioni</p> <p><b>Sottocategoria:</b> Workstation e periferiche</p> <p><b>* Offerta di servizio:</b> Citrix</p> <p><b>* CI interessato:</b> Host Name PDL Utente</p> <p><b>* Breve descrizione:</b> <i>Citrix - Mancato accesso alla PDL da remoto</i></p>
Task 3	<p>L'operatore di Service Desk incaricato, mentre è al telefono con l'utente, dovrà effettuare le seguenti verifiche prima di procedere:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. verificare se l'utente possiede l'abilitazione a Citrix XenDesktop – Remote Desktop tramite la piattaforma Service Now; In caso positivo, procedere con il task 5, mentre in caso negativo procedere con il task 4;</li> <li>2. Verificare se la PDL è accesa tramite il ping del nome macchina dell'utente interessato; In caso positivo, procedere con il task 5, mentre, in caso negativo procedere con la procedura relativa al rinvio PDL. Una volta effettuato il rinvio, comunicare all'utente di tentare nuovamente l'accesso.</li> </ol>
Task 4	L'operatore di Service Desk incaricato comunicherà all'utente le modalità per richiedere l'abilitazione a Citrix tramite il Catalogo dei Servizi IT.
Task 5	<p>L'operatore di Service Desk incaricato procederà a collegarsi al link <a href="http://director.dt.tesoro.it">http://director.dt.tesoro.it</a> inserendo le proprie credenziali di dominio:</p> 
Task 6	<p>Una volta collegato alla console Director, l'operatore di Service Desk incaricato dovrà identificare il tasto <b>“Search”</b> e cercare il nominativo dell'utente:</p> 

Task 7	<p>Successivamente cliccare sul nominativo dell'utente interessato al fine di accedere al dettaglio relativo alla sua connessione Citrix:</p> 
Task 8	<p>Come prima operazione, l'operatore di Service Desk incaricato selezionerà la connessione dell'utente interessato presente sotto la voce "<b>Application Name</b>" e successivamente, cliccherà la tasto "<b>End Application</b>", terminando di fatto tutte le applicazioni virtuali in carico all'utente interessato. L'operatore di Service Desk incaricato inviterà l'utente a procedere con un nuovo tentativo di connessione a Citrix.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In caso di esito negativo, procedere con il task 9</li> <li>• In caso di esito positivo, procedere con il task 11</li> </ul>
Task 9	<p>L'operatore di Service Desk incaricato procederà cliccando il tasto "<b>Log Off</b>" presente in alto a sinistra della schermata. Con questa operazione verrà effettuata la completa disconnessione della sessione utente dal contesto Citrix. Successivamente, inviterà l'utente a procedere con un nuovo tentativo di connessione a Citrix.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In caso di esito negativo, procedere con il task 10</li> <li>• In caso di esito positivo, procedere con il task 11</li> </ul>
Task 10	<p>Se le operazioni effettuate nei precedenti Task non sono sufficienti per la risoluzione del problema, inoltrare l'incident al gruppo User Support.</p>
Task 11	<p>L'operatore di Service Desk incaricato procederà con la risoluzione del ticket incident.</p>