

SELF RESET PASSWORD

Manuale Utente

VERIFICHE E APPROVAZIONI

VERS.	REDAZIONE		CONTROLLO APPROVAZIONE		AUTORIZZAZIONE EMISSIONE	
	NOME	DATA	NOME	DATA	NOME	DATA
V01	L. BEVILACQUA	10/05/2022				

STATO DELLE VARIAZIONI

VERS.	PARAGRAFO O PAGINA	DESCRIZIONE DELLA VARIAZIONE
V01	Tutto il documento	Versione iniziale del documento

Indice

1.	INTRODUZIONE.....	3
2.	COME EFFETTUARE IL SELF RESET PASSWORD	4
2.1	ACCEDERE ALLA PROCEDURA	4
2.2	PREMESSA.....	4
2.3	INSERIRE LO USERNAME.....	5
2.4	SCEGLIERE IL MECCANISMO DI VERIFICA	6
2.4.1	TELEFONATA	6
2.4.2	E-MAIL	7
2.5	SUPERARE LA SFIDA	9
2.5.1	TELEFONATA	9
2.5.2	E-MAIL	9
2.6	SCEGLIERE LA NUOVA PASSWORD	10
3.	POSSIBILI PROBLEMI NELLA PROCEDURA DI RESET PASSWORD	11
3.1	UTENTE NON PRESENTE O RESET PASSWORD NON ATTIVO	11
3.2	L'INTERVALLO DI TEMPO PREVISTO PER EFFETTUARE LA CHIAMATA È SCADUTO.	12
3.3	IL TEMPO A DISPOSIZIONE PER INSERIRE L'INDIRIZZO MAIL A CUI FAR RECAPITARE IL CODICE DI VALIDAZIONE È SCADUTO	12
3.4	CODICE DI VALIDAZIONE INSERITO IN PROCEDURA NON CORRETTO	13
3.5	SUPERAMENTO DEL TEMPO MASSIMO A DISPOSIZIONE PER INSERIRE IL CODICE DI VALIDAZIONE	13
4.	COME CONFIGURARE I MECCANISMI DI VERIFICA.....	14
4.1	ACCEDERE ALLA PROCEDURA	14
4.2	CONFIGURARE I MECCANISMI DI VERIFICA.....	15
5.	COME REPERIRE LE INFORMAZIONI LEGATE AL PROPRIO PROFILO PERSONALE.....	18

1. INTRODUZIONE

Lo scopo del documento è illustrare all'utente come effettuare in autonomia il reset della password legata alla credenziale di dominio, alla posta e all'accesso ai servizi.

2. COME EFFETTUARE IL SELF RESET PASSWORD

2.1 ACCEDERE ALLA PROCEDURA

Per accedere alla procedura di self reset password occorre collegarsi all'url:

<https://idm.cittametropolitana.torino.it/reset-password>

2.2 PREMESSA

Come riportato nella sezione “Istruzioni” (Figura 1), per effettuare il reset password è necessario che l'utente conosca la login con cui accede ai servizi e che abbia la possibilità di utilizzare il cellulare oppure di accedere all'indirizzo e-mail che è stato indicato durante la configurazione dei meccanismi di verifica.

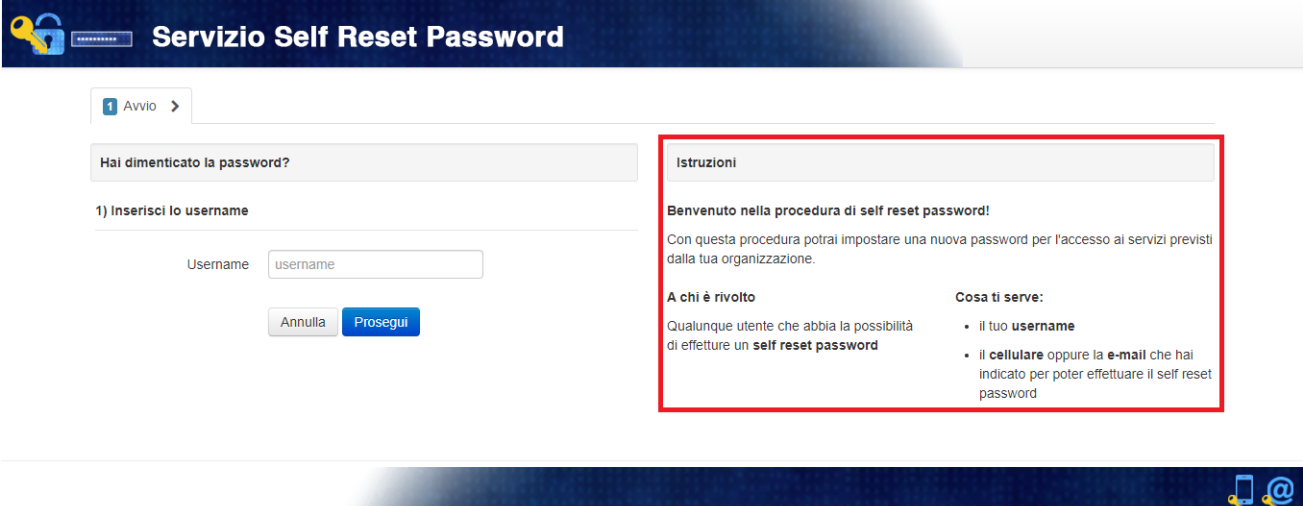


Figura 1: Istruzioni per il Self Reset Password

2.3 INSERIRE LO USERNAME

Il primo passo per resettare la password consiste nel digitare la login (Figura 2) utilizzata per accedere ai servizi.



Figura 2: Valorizzazione campo "Username"

Se digitando la login vengono inseriti dei caratteri non ammessi, il testo diventa rosso e viene mostrata la descrizione "username non corretto" (Figura 3). Il testo diventerà verde nel momento in cui la login inserita verrà considerata valida (Figura 3).

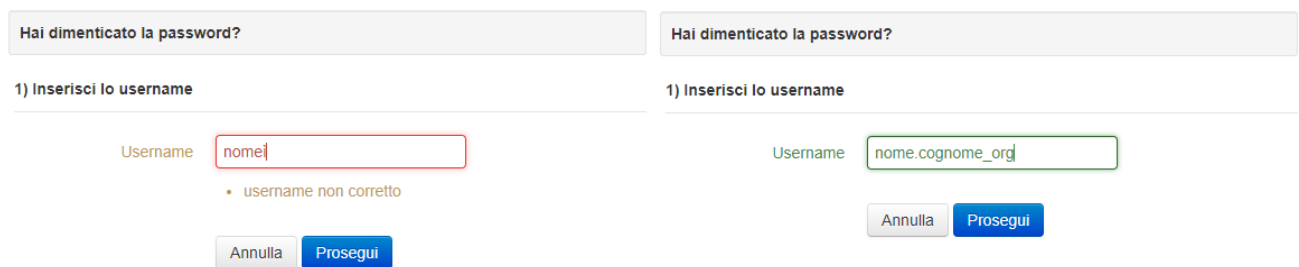
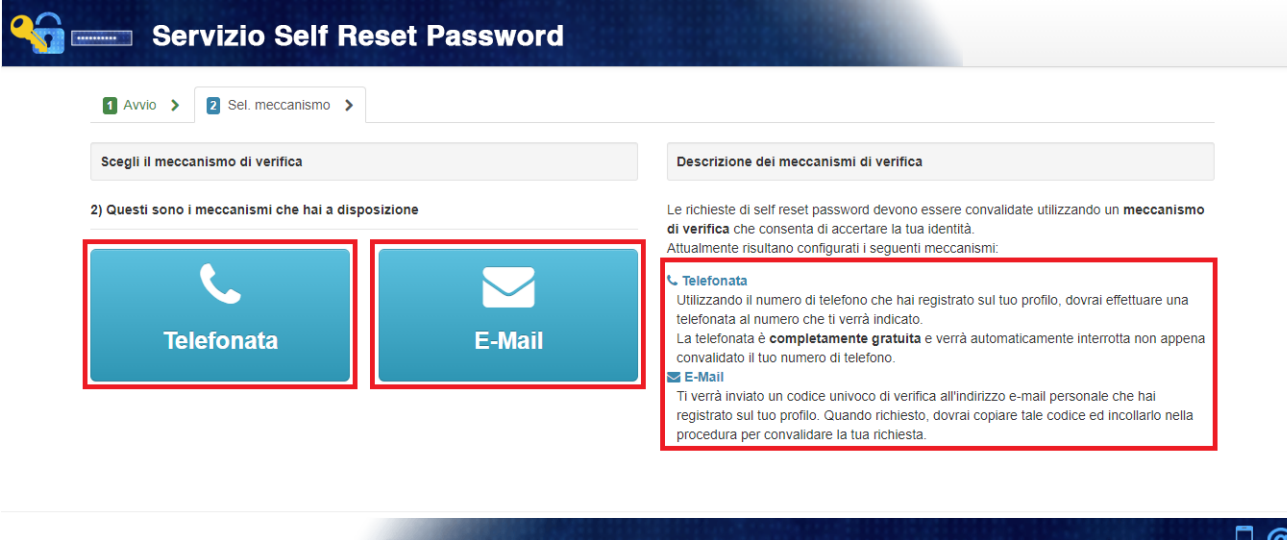


Figura 3: Validazione Username

Dopo aver valorizzato lo username, cliccare sul bottone "Prosegui" (Figura 2).

2.4 SCEGLIERE IL MECCANISMO DI VERIFICA

Nella videata successiva viene presentata una pagina in cui è possibile scegliere la modalità da utilizzare per impostare una nuova password (Figura 4). I meccanismi di verifica possono essere: Telefonata ed E-Mail.



Servizio Self Reset Password

1 Avvio > 2 Sel. meccanismo >

Scegli il meccanismo di verifica

2) Questi sono i meccanismi che hai a disposizione

Telefonata

E-Mail

Descrizione dei meccanismi di verifica

Le richieste di self reset password devono essere convalidate utilizzando un **meccanismo di verifica** che consenta di accertare la tua identità. Attualmente risultano configurati i seguenti meccanismi:

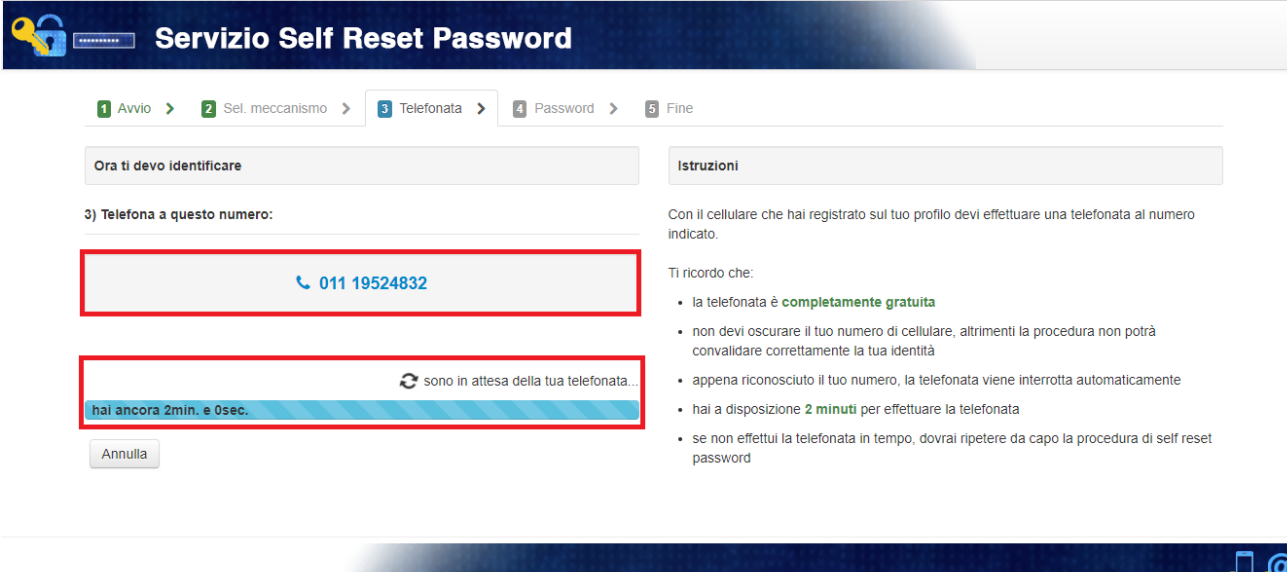
Telefonata
Utilizzando il numero di telefono che hai registrato sul tuo profilo, dovrai effettuare una telefonata al numero che ti verrà indicato. La telefonata è **completamente gratuita** e verrà automaticamente interrotta non appena convalidato il tuo numero di telefono.

E-Mail
Ti verrà inviato un codice univoco di verifica all'indirizzo e-mail personale che hai registrato sul tuo profilo. Quando richiesto, dovrai copiare tale codice ed incollarlo nella procedura per convalidare la tua richiesta.

Figura 4: Meccanismi di Verifica

2.4.1 TELEFONATA

Se l'utente sceglie come meccanismo la telefonata, viene presentata la seguente videata (Figura 5):



Servizio Self Reset Password

1 Avvio > 2 Sel. meccanismo > 3 Telefonata > 4 Password > 5 Fine

Ora ti devo identificare

3) Telefona a questo numero:

011 19524832

hai ancora 2min. e 0sec.

Annulla

Istruzioni

Con il cellulare che hai registrato sul tuo profilo devi effettuare una telefonata al numero indicato.

Ti ricordo che:

- la telefonata è **completamente gratuita**
- non devi oscurare il tuo numero di cellulare, altrimenti la procedura non potrà convalidare correttamente la tua identità
- appena riconosciuto il tuo numero, la telefonata viene interrotta automaticamente
- hai a disposizione **2 minuti** per effettuare la telefonata
- se non effettui la telefonata in tempo, dovrai ripetere da capo la procedura di self reset password

Figura 5: Identificazione tramite chiamata

 Direzione Infrastrutture Identità Digitale	Self Reset Password Manuale Utente	SELF-RESET-PASSWORD_CMT0_MUT-V01.docx Pagina 7 di 19
---	---------------------------------------	---

L'utente dovrà telefonare al numero indicato (011 19524832) utilizzando il cellulare collegato al numero inserito in fase di configurazione del servizio di reset password telefonico.

La telefonata è completamente gratuita e deve essere effettuata entro 2 minuti dalla visualizzazione della pagina.

È **fondamentale** che il numero chiamante **non sia nascosto**, la chiamata non deve essere anonima.

Quando la procedura riconosce il numero chiamante come valido la telefonata viene interrotta.

2.4.2 E-MAIL

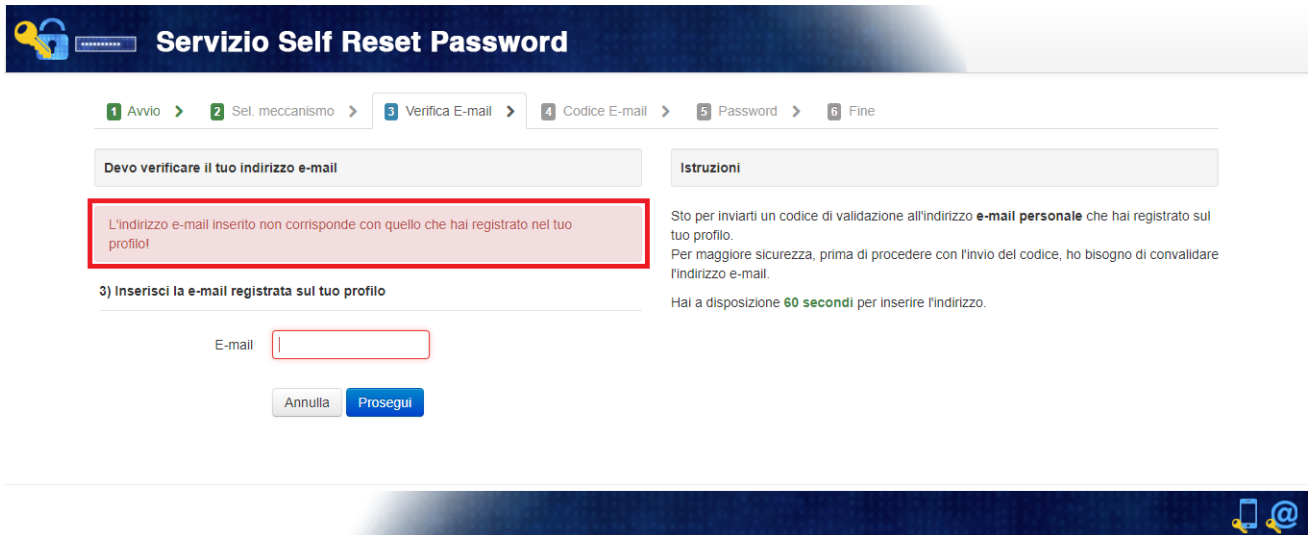
Se l'utente sceglie come meccanismo la E-Mail, viene presentata la seguente videata (Figura 6):



Figura 6: Identificazione tramite indirizzo e-mail

L'utente dovrà inserire entro 60 secondi l'indirizzo e-mail alternativo registrato in fase di configurazione del servizio e cliccare su "Prosegui" (Figura 6).

Se l'utente inserisce un indirizzo e-mail diverso da quello inserito durante la configurazione, viene visualizzato il seguente messaggio d'errore (Figura 7):



The screenshot shows the 'Servizio Self Reset Password' interface. At the top, there is a progress bar with six steps: 1. Avvio, 2. Sel. meccanismo, 3. Verifica E-mail (current step), 4. Codice E-mail, 5. Password, and 6. Fine. Below the progress bar, the main heading is 'Devo verificare il tuo indirizzo e-mail'. A red-bordered box highlights an error message: 'L'indirizzo e-mail inserito non corrisponde con quello che hai registrato nel tuo profilo!'. To the right of this box, under the 'Istruzioni' section, there is explanatory text: 'Sto per inviarti un codice di validazione all'indirizzo e-mail personale che hai registrato sul tuo profilo. Per maggiore sicurezza, prima di procedere con l'invio del codice, ho bisogno di convalidare l'indirizzo e-mail. Hai a disposizione 60 secondi per inserire l'indirizzo.' Below the error message, there is a section titled '3) Inserisci la e-mail registrata sul tuo profilo' with an 'E-mail' label and an empty text input field. At the bottom of this section are two buttons: 'Annulla' and 'Prosegui'.

Figura 7: Indirizzo e-mail inserito diverso da quello registrato

2.5 SUPERARE LA SFIDA

2.5.1 TELEFONATA

La sfida telefonica risulta superata se la chiamata al numero visualizzato (Figura 5) viene effettuata dal numero di cellulare legato all'utente che ha richiesto il reset della password.

2.5.2 E-MAIL

Se l'indirizzo e-mail inserito precedentemente corrisponde a quello caricato in fase di configurazione del servizio, la videata presentata è la seguente (Figura 8):

Figura 8: Inserimento Codice ricevuto tramite e-mail

In questa fase l'utente dovrà digitare o incollare nel campo "Codice" il codice di validazione presente nella e-mail che riceverà dall'indirizzo servizioabilitazioni_noreply@csi.it sulla casella di posta alternativa. Per completare l'operazione è necessario selezionare il bottone "Prosegui" (Figura 8).

Si ricorda che il codice può essere utilizzato una sola volta e che il tempo a disposizione per inserire il codice è di 10 minuti.

Se il codice inserito è corretto, la sfida viene considerata superata.

2.6 SCEGLIERE LA NUOVA PASSWORD

Dopo la fase di riconoscimento, l'utente può procedere con il reset della password.

Per scegliere la nuova password è necessario valorizzare i campi "Password" e "Conferma Password" (Figura 9).

La nuova password dovrà rispettare le regole di composizione riportate nella videata (Figura 9).

Per modificare la password è necessario cliccare sul bottone "Conferma" (Figura 9).



OK! Ho validato la tua richiesta!

Imposta la nuova password:

Regole di composizione password

La **password** deve essere così composta:

- deve contenere caratteri **maiuscoli** dell'alfabeto inglese (A-Z)
- deve contenere caratteri **minuscoli** dell'alfabeto inglese (a-z)
- può contenere caratteri **numerici** (0-9)
- può contenere caratteri **non alfanumerici** (tra i seguenti ! # \$ % & () * + , - . : ; < = > ? _ .)

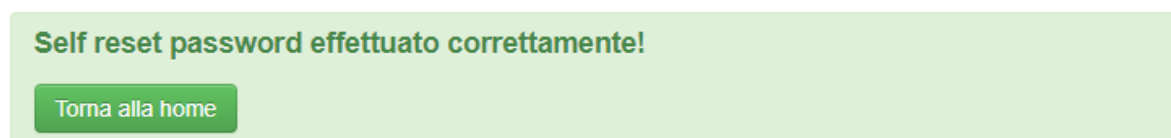
La password scelta **deve** contenere un **minimo di 8** ed un massimo di 15 caratteri e deve soddisfare **almeno 3** tra i 4 requisiti sopra riportati.

La password inoltre deve essere diversa dallo username, non deve contenere parti di esso e non deve essere agevolmente riconducibile all'utente (es: non utilizzare nome e cognome).

Hai a disposizione **10 minuti** per scegliere la nuova password.

Figura 9: Inserimento nuova password

Se il reset password è avvenuto correttamente, verrà visualizzato il seguente messaggio (Figura 10):



Self reset password effettuato correttamente!

[Torna alla home](#)

Figura 10: Messaggio password modificata

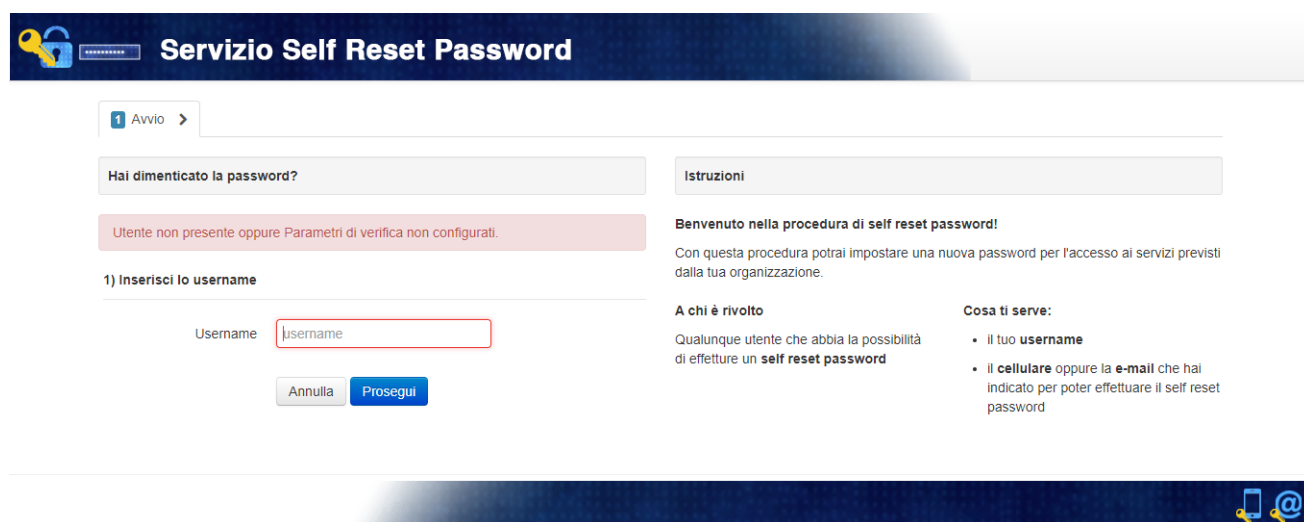
A conclusione della procedura, verrà inviata una e-mail all'indirizzo primario dell'utente con mittente servizioabilitazioni_noreply@csi.it in cui viene riportata la data e l'ora della modifica della password, la login per cui è stata cambiata ed il meccanismo con cui è stata superata la sfida.

3. POSSIBILI PROBLEMI NELLA PROCEDURA DI RESET PASSWORD

Di seguito vengono elencati i possibili problemi che l'utente può riscontrare nella procedura di reset password.

3.1 UTENTE NON PRESENTE O RESET PASSWORD NON ATTIVO

Dopo aver inserito la login e aver selezionato il bottone "Prosegui" potrebbe essere visualizzato il seguente messaggio (Figura 11):



The screenshot shows the 'Servizio Self Reset Password' interface. At the top, there's a header with the CSI logo and the title 'Servizio Self Reset Password'. Below the header, there's a navigation bar with 'Avvio' and a right arrow. The main content area is divided into two columns. The left column has a section titled 'Hai dimenticato la password?' with a red error message: 'Utente non presente oppure Parametri di verifica non configurati.' Below this, there's a step indicator '1) Inserisci lo username' and a form with a 'Username' label and a text input field containing 'username'. There are 'Annulla' and 'Prosegui' buttons. The right column has a section titled 'Istruzioni' with the text: 'Benvenuto nella procedura di self reset password! Con questa procedura potrai impostare una nuova password per l'accesso ai servizi previsti dalla tua organizzazione.' Below this, there are two sections: 'A chi è rivolto' (Qualunque utente che abbia la possibilità di effettuare un self reset password) and 'Cosa ti serve:' (a list: 'il tuo username' and 'il cellulare oppure la e-mail che hai indicato per poter effettuare il self reset password'). At the bottom right, there's a small icon of a smartphone and an email symbol.

Figura 11: Utente non trovato o Parametri di verifica non configurati

Le motivazioni che determinano la visualizzazione dell'errore sono due:

1. l'utente ha sbagliato a digitare la login e dovrà inserirla nuovamente;
2. l'utente non ha configurato i parametri utili ad utilizzare la procedura di self reset.

 Direzione Infrastrutture Identità Digitale	Self Reset Password Manuale Utente	SELF-RESET-PASSWORD_CMTO_MUT-V01.docx Pagina 12 di 19
---	---------------------------------------	--

3.2 L'INTERVALLO DI TEMPO PREVISTO PER EFFETTUARE LA CHIAMATA È SCADUTO.

Se l'utente non effettua la chiamata di verifica entro 2 minuti, verrà visualizzato il seguente messaggio d'errore (Figura 12):

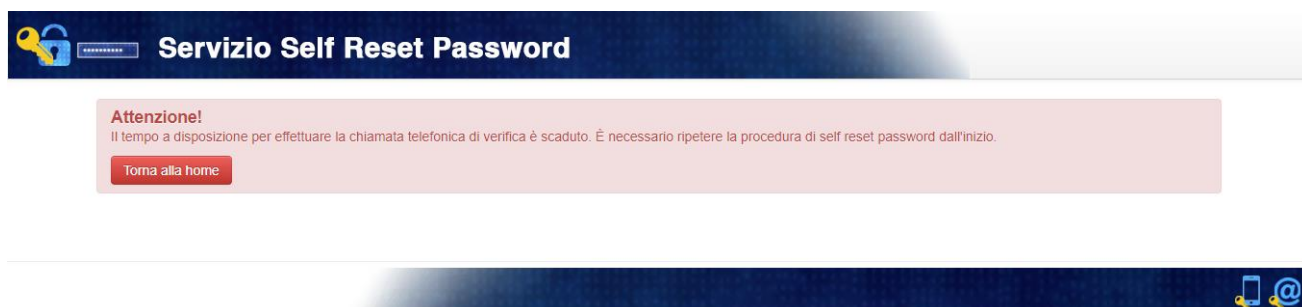


Figura 12: Tempo scaduto per effettuare la chiamata di verifica

Per effettuare nuovamente un reset password l'utente dovrà ripetere la procedura dall'inizio.

3.3 IL TEMPO A DISPOSIZIONE PER INSERIRE L'INDIRIZZO MAIL A CUI FAR RECAPITARE IL CODICE DI VALIDAZIONE È SCADUTO

L'utente deve inserire entro 60 secondi l'indirizzo e-mail che aveva scelto in fase di configurazione del servizio e a cui il sistema invierà il codice di validazione. Se l'utente effettua questa operazione oltre il tempo previsto, viene visualizzato il seguente messaggio (Figura 13):

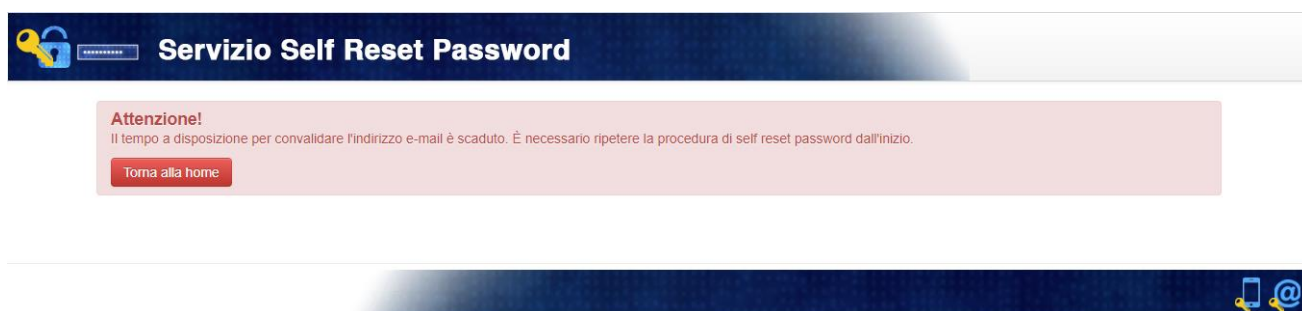


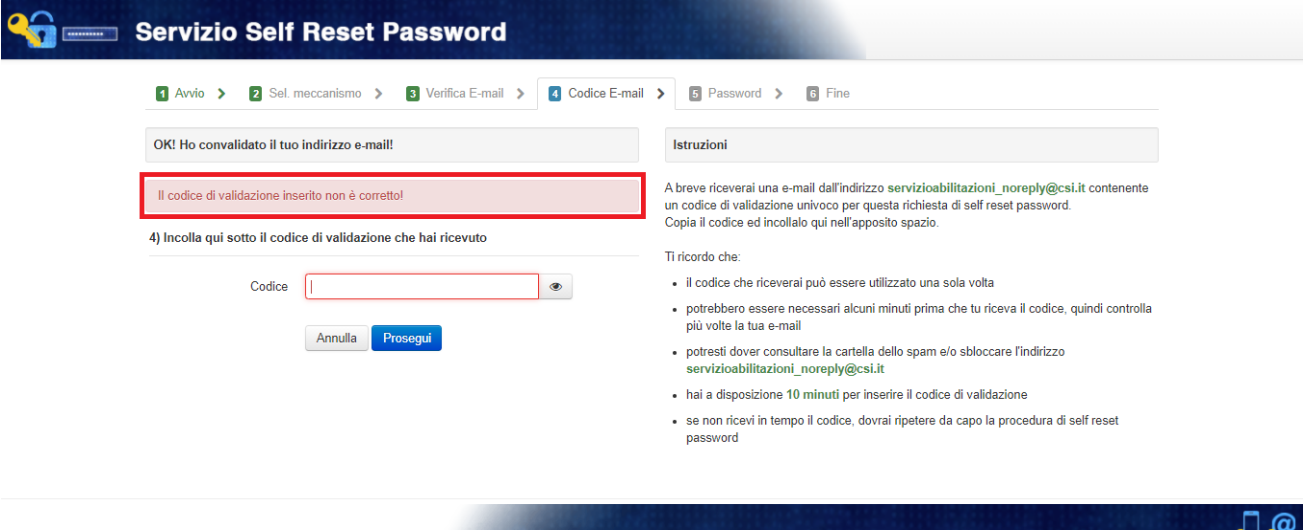
Figura 13: Tempo scaduto per convalidare l'indirizzo e-mail

Per effettuare nuovamente un reset password l'utente dovrà ripetere la procedura dall'inizio.

3.4 CODICE DI VALIDAZIONE INSERITO IN PROCEDURA NON CORRETTO

Se il codice di validazione inserito non è corretto, verrà visualizzato il messaggio presente in Figura 14

L'utente dovrà digitare o incollare nuovamente il codice ricevuto via e-mail entro 10 minuti dall'invio della richiesta.



The screenshot shows the 'Servizio Self Reset Password' interface. At the top, there's a progress bar with steps: 1. Avvio, 2. Sel. meccanismo, 3. Verifica E-mail, 4. Codice E-mail (active), 5. Password, 6. Fine. Below the progress bar, a message says 'OK! Ho convalidato il tuo indirizzo e-mail!'. A red-bordered box highlights the error message: 'Il codice di validazione inserito non è corretto!'. Below this, step 4 is labeled '4) Incolla qui sotto il codice di validazione che hai ricevuto'. There is a text input field for the code, an 'Annulla' button, and a 'Prosegui' button. To the right, under 'Istruzioni', it says: 'A breve riceverai una e-mail dall'indirizzo servizioabilitazioni_noreply@csi.it contenente un codice di validazione univoco per questa richiesta di self reset password. Copia il codice ed incollalo qui nell'apposito spazio.' Below this, 'Ti ricordo che:' is followed by a list of instructions:

- il codice che riceverai può essere utilizzato una sola volta
- potrebbero essere necessari alcuni minuti prima che tu riceva il codice, quindi controlla più volte la tua e-mail
- potresti dover consultare la cartella dello spam e/o sbloccare l'indirizzo servizioabilitazioni_noreply@csi.it
- hai a disposizione 10 minuti per inserire il codice di validazione
- se non ricevi in tempo il codice, dovrai ripetere da capo la procedura di self reset password

Figura 14: Codice di validazione non corretto

3.5 SUPERAMENTO DEL TEMPO MASSIMO A DISPOSIZIONE PER INSERIRE IL CODICE DI VALIDAZIONE

Se l'utente inserisce il codice di validazione ricevuto via e-mail dopo i 10 minuti previsti, viene visualizzato il seguente errore (Figura 15).



The screenshot shows the 'Servizio Self Reset Password' interface. A red-bordered box highlights the error message: 'Attenzione! Si è verificato un errore tecnico inatteso. Si prega di riprovare più tardi.' Below this message is a 'Torna alla home' button.

Figura 15: Codice di validazione inserito dopo 10 minuti

Per effettuare nuovamente il reset password l'utente dovrà ripetere la procedura dall'inizio.

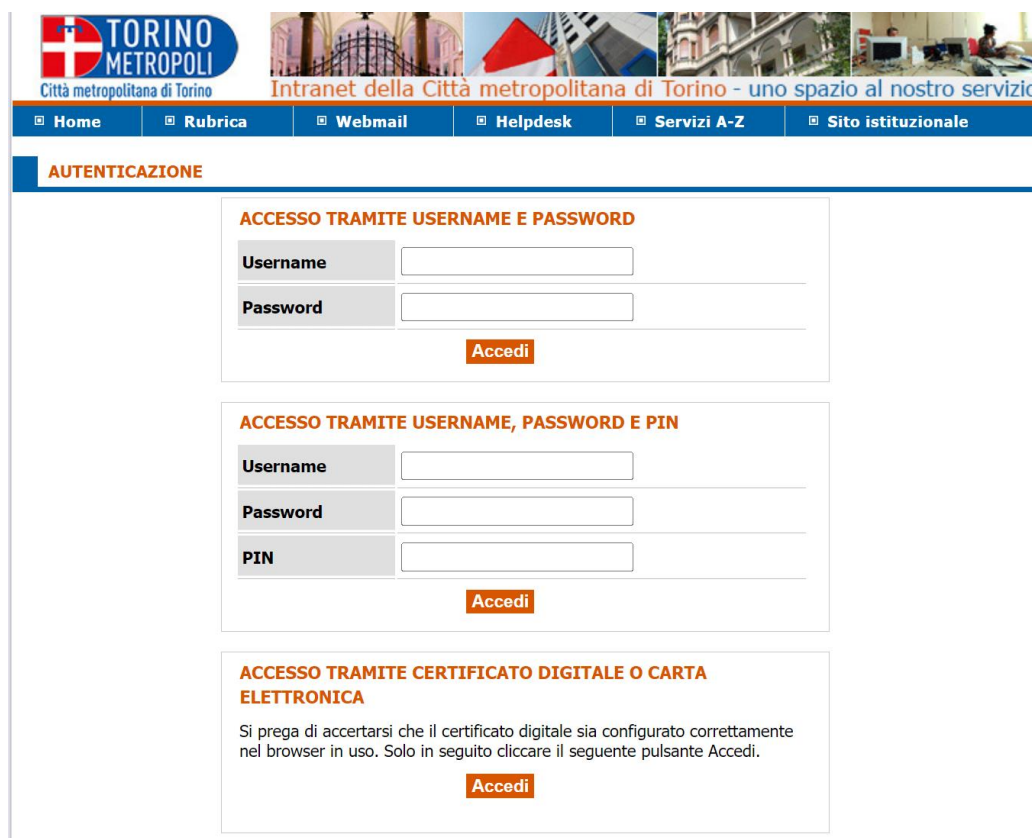
4. COME CONFIGURARE I MECCANISMI DI VERIFICA

4.1 ACCEDERE ALLA PROCEDURA

Per accedere alla procedura che consente la configurazione dei meccanismi di verifica occorre collegarsi all'url

<https://idm.cittametropolitana.torino.it/bogestioneutenti/>

ed autenticarsi utilizzando le credenziali applicative (login e password) o il certificato digitale installato sulla propria postazione di lavoro (Figura 16).



TORINO METROPOLI
Città metropolitana di Torino

Intranet della Città metropolitana di Torino - uno spazio al nostro servizio

Home Rubrica Webmail Helpdesk Servizi A-Z Sito istituzionale

AUTENTICAZIONE

ACCESSO TRAMITE USERNAME E PASSWORD

Username

Password

Accedi

ACCESSO TRAMITE USERNAME, PASSWORD E PIN

Username

Password

PIN

Accedi

ACCESSO TRAMITE CERTIFICATO DIGITALE O CARTA ELETTRONICA

Si prega di accertarsi che il certificato digitale sia configurato correttamente nel browser in uso. Solo in seguito cliccare il seguente pulsante Accedi.

Accedi

Figura 16: Pagina di autenticazione al portale

 Direzione Infrastrutture Identità Digitale	Self Reset Password Manuale Utente	SELF-RESET- PASSWORD_CMTO_MUT- V01.docx Pagina 15 di 19
---	---------------------------------------	--

4.2 CONFIGURARE I MECCANISMI DI VERIFICA

Dopo l'accesso, occorre selezionare la voce "Self Reset Password" presente nel menù delle funzionalità personali (Figura 17).



Figura 17: Voce di menù da selezionare

Nella pagina visualizzata (Figura 18) è possibile definire un numero di telefono e/o un indirizzo e-mail alternativo da usare durante la procedura di Self Reset Password (vedi Capitolo 2).

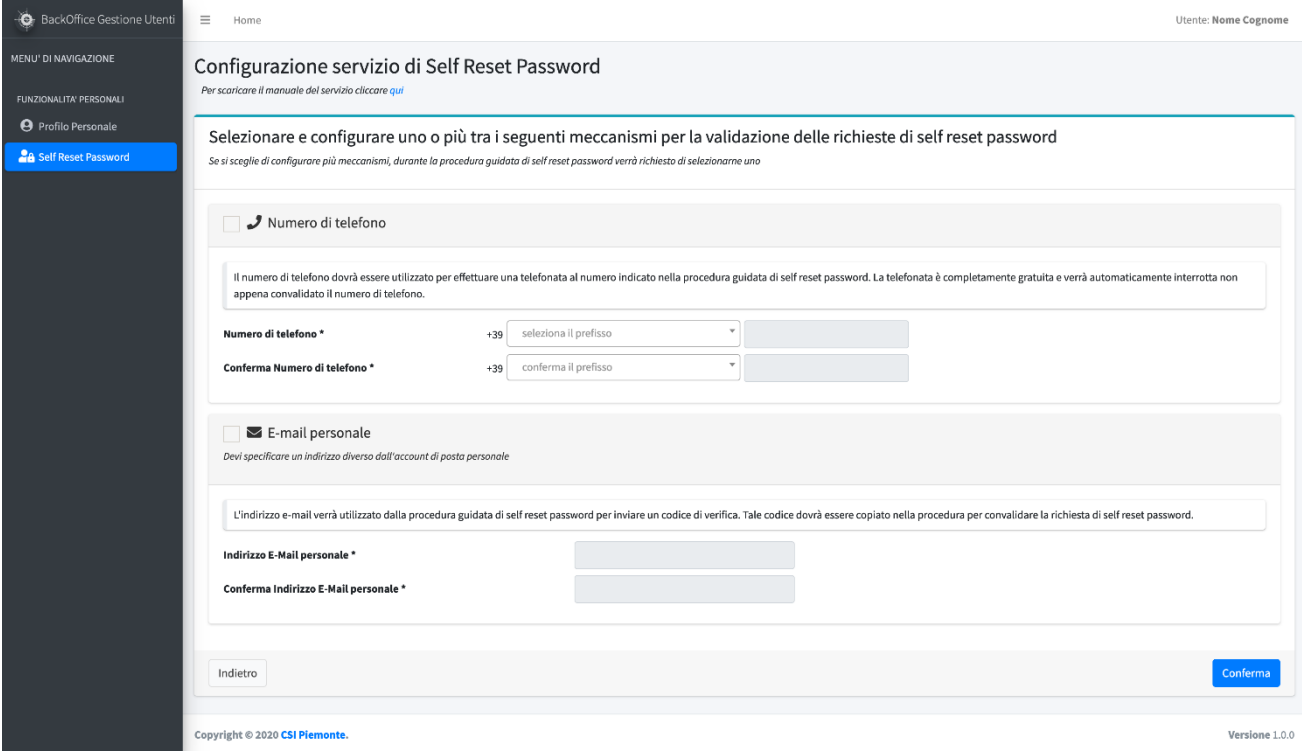


Figura 18: Configurazione Meccanismi di Verifica

Selezionando “Numero di telefono” come meccanismo di verifica (Figura 19) sarà necessario scegliere e confermare un prefisso tra quelli previsti ed inserire e confermare il numero di telefono.

Il numero di telefono inserito e quello confermato devono coincidere e devono essere dei numeri validi.

Selezionando “E-mail personale” (Figura 19), invece, occorrerà inserire e confermare un indirizzo e-mail diverso da quello della posta istituzionale da usare durante la verifica.

L’indirizzo e-mail inserito e quello confermato devono coincidere e devono avere un formato valido.

Per salvare le configurazioni è necessario selezionare il bottone “Conferma” (Figura 19).

I dati inseriti in questa fase potranno essere modificati in qualsiasi momento.

BackOffice Gestione Utenti
Home
Utente: Nome Cognome

MENU DI NAVIGAZIONE

FUNZIONALITA' PERSONALI

Profilo Personale

Self Reset Password

Configurazione servizio di Self Reset Password

Per scaricare il manuale del servizio cliccare [qui](#)

Selezionare e configurare uno o più tra i seguenti meccanismi per la validazione delle richieste di self reset password

Se si sceglie di configurare più meccanismi, durante la procedura guidata di self reset password verrà richiesto di selezionarne uno

☒ Numero di telefono

Il numero di telefono dovrà essere utilizzato per effettuare una telefonata al numero indicato nella procedura guidata di self reset password. La telefonata è completamente gratuita e verrà automaticamente interrotta non appena convalidato il numero di telefono.

Numero di telefono * +39

Conferma Numero di telefono * +39

☒ E-mail personale

Devi specificare un indirizzo diverso dall'account di posta personale

L'indirizzo e-mail verrà utilizzato dalla procedura guidata di self reset password per inviare un codice di verifica. Tale codice dovrà essere copiato nella procedura per convalidare la richiesta di self reset password.

Indirizzo E-Mail personale *

Conferma Indirizzo E-Mail personale *

Indietro
Conferma

Copyright © 2020 CSI Piemonte.
Versione 1.0.0

Figura 19: Meccanismi di verifica valorizzati

 Direzione Infrastrutture Identità Digitale	Self Reset Password Manuale Utente	SELF-RESET- PASSWORD_CMTO_MUT- V01.docx Pagina 18 di 19
--	---	---

5. COME REPERIRE LE INFORMAZIONI LEGATE AL PROPRIO PROFILO PERSONALE

Per visualizzare le informazioni del proprio profilo personale è necessario:

1. Accedere alla procedura (vedi Capitolo 4.1);
2. Selezionare la voce “Profilo Personale” presente nel menù delle funzionalità personali (Figura 20).

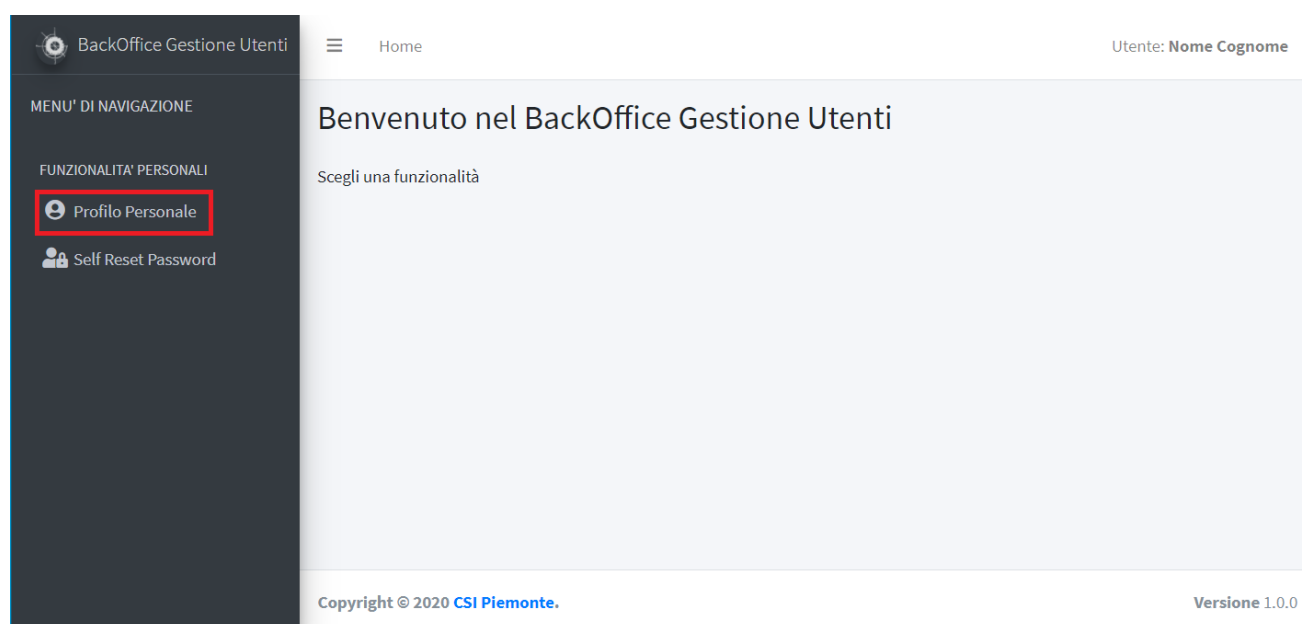


Figura 20: Voce di menù da selezionare

Nella pagina mostrata (Figura 21) sono riportate tutte le informazioni legate all’account con cui ci si è autenticati alla procedura.

Nello specifico vengono riportati:

1. Il Nome ed il Cognome dell’utente autenticato;
2. La Login con cui l’utente accede ai servizi;
3. L’indirizzo E-mail primario legato all’utente che viene utilizzato a fronte di una richiesta di invio PIN (se all’utente è associato un numero di cellulare, il PIN verrà inviato tramite SMS);
4. Il Numero di Cellulare, se presente, a cui verrà inviato il PIN in caso di smarrimento.
5. Il Codice Fiscale dell’utente;
6. Qualora valorizzato con la funzionalità “Self Reset Password” (vedi Capitolo 4.2), l’indirizzo E-Mail alternativo da usare per la sfida in fase di self reset password;
7. Qualora valorizzato con la funzionalità “Self Reset Password” (vedi Capitolo 4.2), il Numero di Telefono alternativo da usare per la sfida telefonica per effettuare il self reset password.

 Direzione Infrastrutture Identità Digitale	Self Reset Password Manuale Utente	SELF-RESET- PASSWORD_CMT0_MUT- V01.docx Pagina 19 di 19
--	--	---

 BackOffice Gestione Utenti

Home

Utente: Nome Cognome

MENU' DI NAVIGAZIONE

FUNZIONALITA' PERSONALI


 Profilo Personale


 Self Reset Password

Profilo Personale

Nome	Nome
Cognome	Cognome
Login	nomecognome
E-Mail	nome.cognome@cittametropolitana.torino.it
Numero di telefono	3491111111
Codice Fiscale	AAAAA00A11F000N
E-Mail per sfida self reset password	ind*****@mail.alternativa.it
Numero di telefono per sfida self reset password	+39*****567

Indietro

Figura 21: Profilo Personale dell'utente