



Dipartimento per l'innovazione tecnologica della giustizia

Manuale operativo di Cambio e Reset password





INDICE

1. ISTRUZIONI PRELIMINARI	2
2. INTRODUZIONE	2
2.1 Scopo	2
2.2 Ambito di applicabilità	2
3. METODI DI ACCESSO CONFIGURATI	2
4. MODALITÀ DI CAMBIO PASSWORD	3
4.1 Cambio password da sistema Windows – Combinazione Ctrl + Alt + Canc	3
4.2 Cambio password tramite piattaforma Microsoft	3
5. RESET PASSWORD	5
5.1 Invia messaggio di posta elettronica all'indirizzo di posta elettronica alternativo dell'utente	7
5.2 Chiamare sul telefono cellulare	9
5.3 Invio sms sul telefono cellulare	10
5.4 Immettere un codice dall'app Microsoft Authenticator	12
6. SEGNALAZIONE E RISOLUZIONE EVENTUALI PROBLEMATICHE	14

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1 Informazioni di sicurezza - Metodi di Accesso configurati	2
Figura 2 - Informazioni di sicurezza - Piattaforma mysigninis.microsoft.com	3
Figura 3 - Informazioni di sicurezza - Cambio Password	4
Figura 4 - Operazione di Cambio Password andata a buon fine	4
Figura 5 Reset password – Inserimento indirizzo mail	5
Figura 6 Scelta metodo di verifica	6
Figura 7 Invio messaggio di posta elettronica	7
Figura 8 Invio messaggio di posta elettronica - Inserisci codice di verifica	7
Figura 9 Invio messaggio di posta elettronica - Inserisci nuova password	8
Figura 10 Chiamata sul cellulare	9
Figura 11 Chiamata sul cellulare - Inserisci nuova password	9
Figura 12 Invio SMS	10
Figura 13 Invio SMS – Inserisci codice di verifica	10
Figura 14 Invio SMS – Inserisci nuova password	11
Figura 15 Immettere un codice dall'app Microsoft Authenticator	12
Figura 16 Immettere un codice dall'app Microsoft Authenticator - Inserisci nuova password	13
Figura 17 Password reimpostata	13

INDICE DELLE TABELLE

Non è stata trovata alcuna voce dell'indice delle figure.



1. ISTRUZIONI PRELIMINARI

Il presente documento illustra le modalità per effettuare il **cambio o il reset della password dell'account ADN**.

Gli utenti sono invitati a utilizzare la procedura di **cambio password** nel caso in cui siano in **possesso della password attuale**.

- **Qualora ci si trovi in ufficio (ovvero con un computer connesso alla rete RUG)**, consultare il [paragrafo 4.1](#) per seguire la procedura corretta di cambio password.
- **Qualora ci si trovi fuori ufficio e di conseguenza con un computer non connesso alla rete RUG**, consultare il [paragrafo 4.2](#) per eseguire il cambio password da remoto, a condizione che sia stata **previamente configurata l'autenticazione multifattoriale**.

Nell'ipotesi in cui **l'utente non sia a conoscenza della password attuale**, è necessario seguire la procedura di **reset password**, a condizione che sia stata **previamente configurata l'autenticazione multifattoriale**.

- In tale eventualità, attenersi a quanto indicato nel [capitolo 5](#).

2. INTRODUZIONE

2.1 Scopo

Scopo del presente documento è illustrare gli step necessari per effettuare il reset o il cambio della password del proprio account di dominio a seguito della dismissione del servizio precedente in uso (<https://passwordadn.giustizia.it/>) e all'introduzione del nuovo servizio in cloud (<https://passwordreset.microsoftonline.com/>).

2.2 Ambito di applicabilità

L'ambito di applicazione del presente documento riguarda gli utenti dotati di credenziali ADN.

Nel dettaglio, le sezioni dedicate al Cambio e Reset Password tramite piattaforme Microsoft si applicano soltanto agli utenti che hanno configurato la procedura di accesso tramite autenticazione multifattore.

3. METODI DI ACCESSO CONFIGURATI

Per verificare quali metodi di accesso sono stati configurati, per eliminarne alcuni o aggiungerne altri, effettuare il login all'indirizzo <https://mysignins.microsoft.com> e spostarsi al tab "Informazioni di sicurezza", come da schermata seguente:

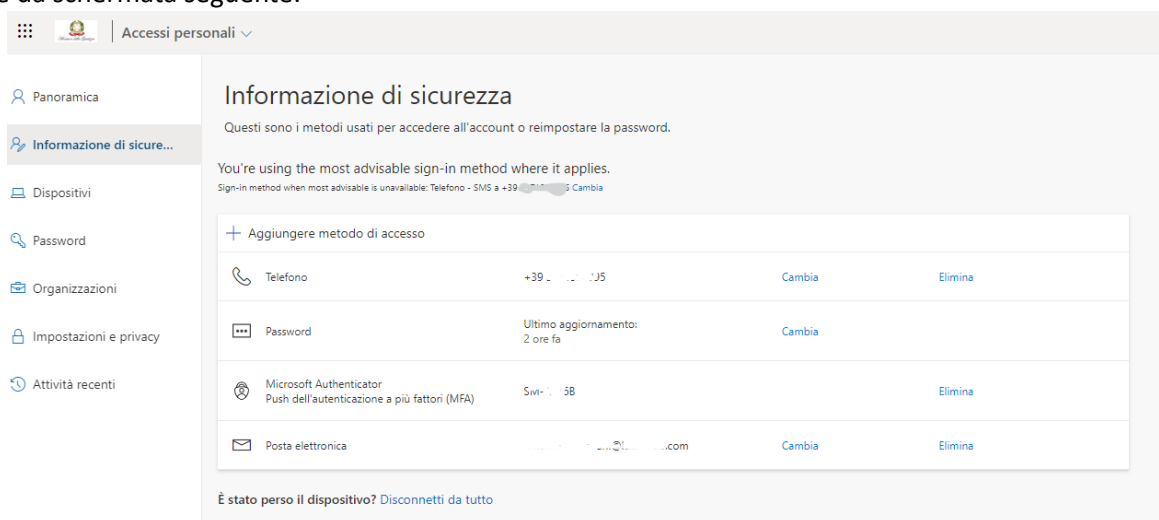


Figura 1 Informazioni di sicurezza - Metodi di Accesso configurati



4. MODALITÀ DI CAMBIO PASSWORD

4.1 Cambio password da sistema Windows – Combinazione Ctrl + Alt + Canc

Qualora ci si trovi in **ufficio** (ovvero con un **computer connesso alla rete RUG**) è possibile effettuare il cambio password mediante la funzionalità manuale offerta nativamente da Windows. Di seguito le istruzioni operative da seguire:

- 1) Premere contemporaneamente i tasti: **Ctrl + Alt + Canc**. Si aprirà una schermata con diverse opzioni di sistema.
- 2) Nella schermata visualizzata, selezionare l'opzione **Cambia password**.
- 3) Verrà richiesto di:
 - Inserire la **propria user ADN**.
 - Inserire la **password attuale**.
 - Inserire la **nuova password** che si desidera utilizzare.
 - Confermare la **nuova password** inserendola nuovamente.
- 4) Una volta inseriti i dati richiesti, premere **Invio** per confermare il cambio di password.

4.2 Cambio password tramite piattaforma Microsoft

Un'ulteriore modalità per effettuare il cambio password è accedendo alla piattaforma <https://mysignins.microsoft.com> (a condizione che si sia già effettuata la configurazione di uno dei metodi di autenticazione multifattore disponibili). Una volta effettuato l'accesso, seguire i seguenti passaggi:

- 1) Dal menu sulla sinistra, selezionare Informazioni di sicurezza.
- 2) Nella sezione "Password" cliccare su "Cambia"

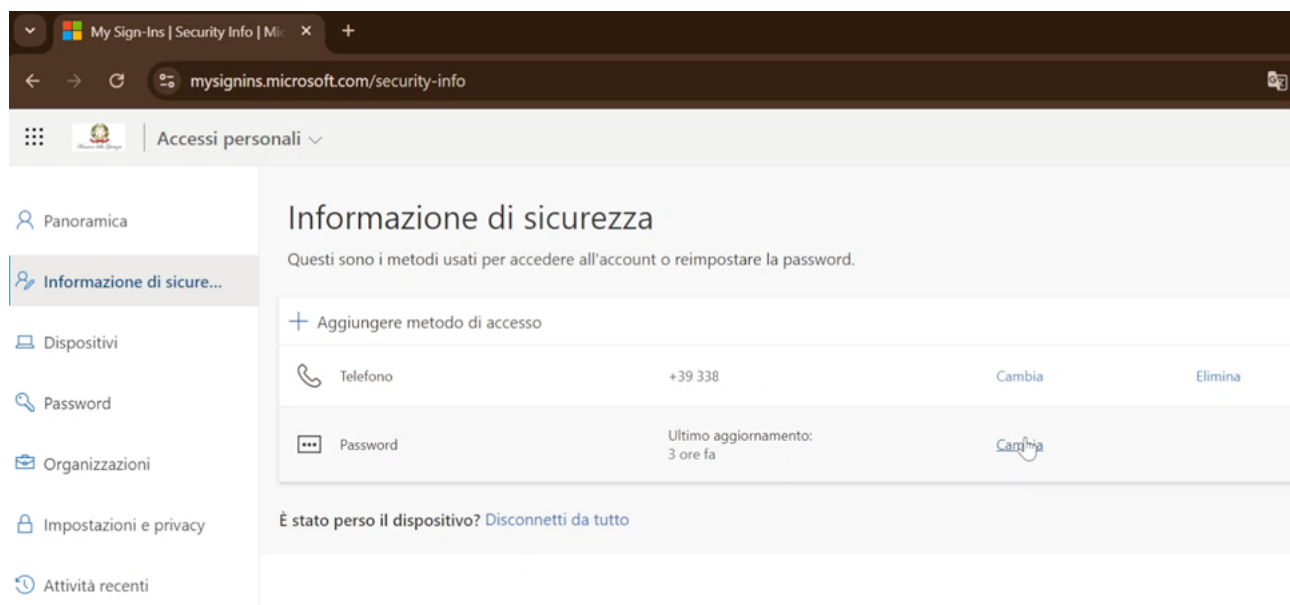


Figura 2 - Informazioni di sicurezza - Piattaforma mysignins.microsoft.com

Dopo aver cliccato su **Cambia**, apparirà una finestra pop-up in cui bisognerà inserire la password attuale e la nuova password desiderata. Confermare la nuova password e premere **Invio** per completare l'operazione.

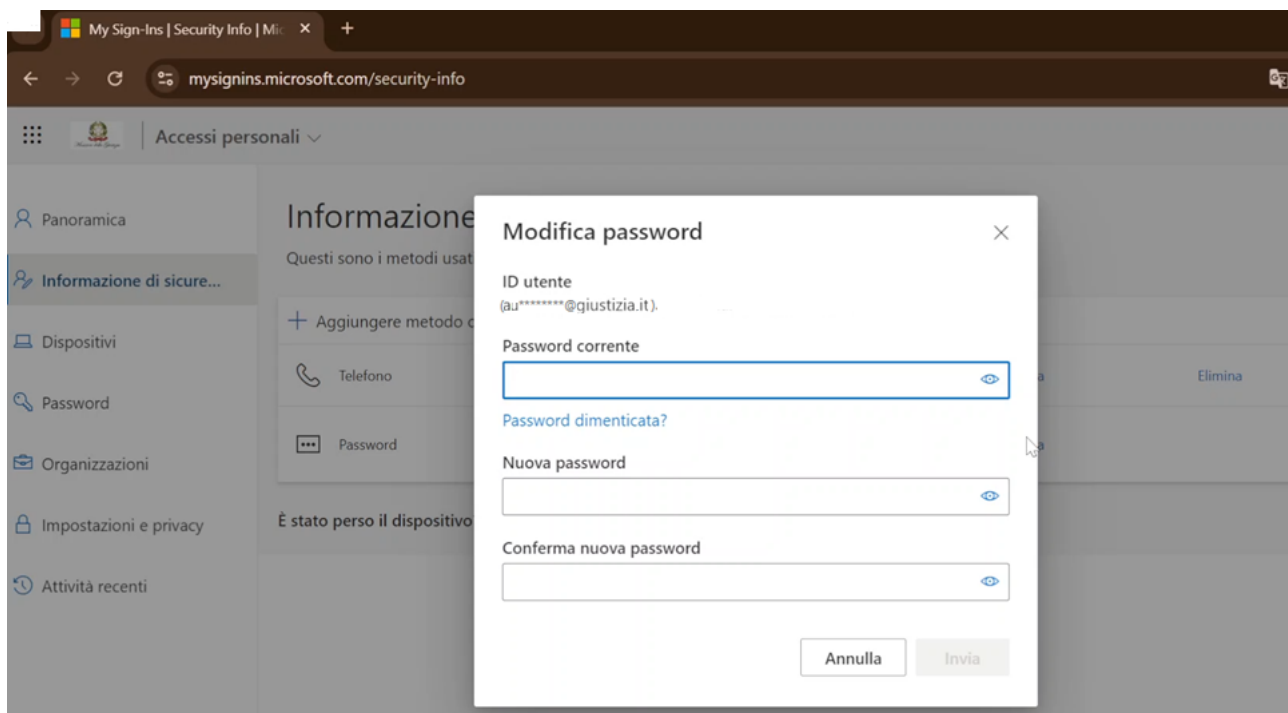


Figura 3 - Informazioni di sicurezza - Cambio Password

Se l'operazione è stata effettuata correttamente, apparirà un Pop Up con la dicitura **“Operazione riuscita, password modificata”**.

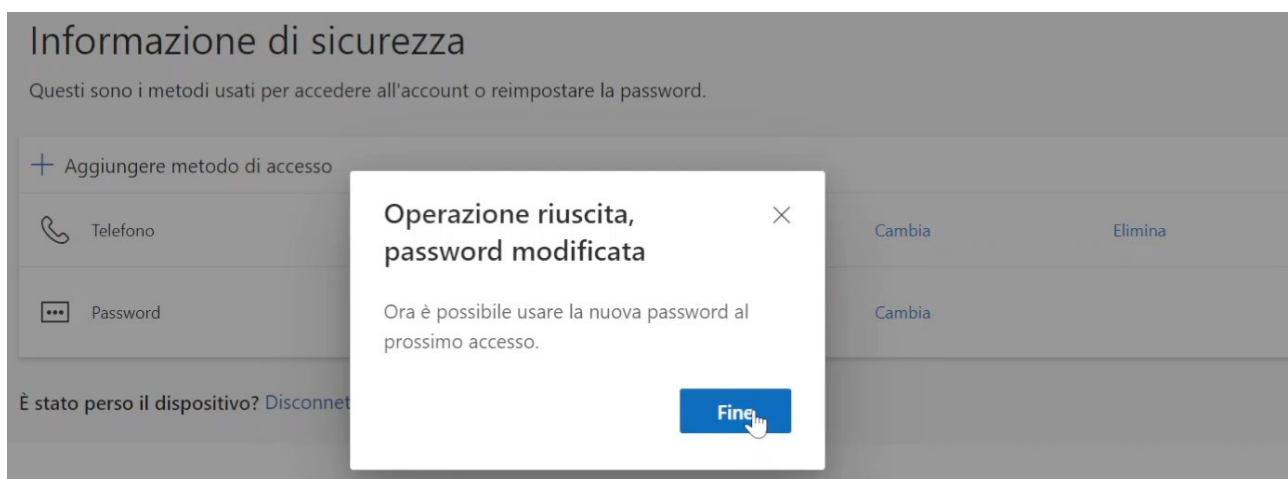


Figura 4 - Operazione di Cambio Password andata a buon fine



5. RESET PASSWORD

Per effettuare il reset della password (a condizione che si sia già effettuata la configurazione di uno dei metodi di autenticazione multifattore disponibili) collegarsi a passwordreset.microsoftonline.com. Si aprirà la seguente schermata:

Microsoft

Tornare all'account

Identificarsi

Per recuperare l'account, immettere l'indirizzo di posta elettronica o il nome utente e i caratteri dell'immagine o dell'audio seguente.

Indirizzo di posta elettronica o nome utente: *

Esempio: utente@contoso.onmicrosoft.com o utente@contoso.com



Immettere i caratteri dell'immagine o le parole dell'audio. *

Avanti

Annulla

Figura 5 Reset password – Inserimento indirizzo mail

- 1) Inserire nella prima casella di testo il proprio indirizzo mail
- 2) Inserire nella seconda casella di testo il codice di verifica che appare nell'immagine superiore oppure i caratteri che si possono udire cliccando sull'apposito tasto audio. Qualora il codice di verifica che appare nell'immagine non fosse del tutto comprensibile, è possibile generarne uno nuovo cliccando sul tasto accanto.
- 3) Cliccare su Avanti

A questo punto si aprirà la seguente schermata (che varierà in base a cosa si è configurato) attraverso la quale sarà possibile scegliere, tra quelli disponibili, il metodo di verifica da utilizzare per il recupero della password.



Tornare all'account

passaggio di verifica 1 > scegliere una nuova password

Scegliere il metodo di contatto da utilizzare per la verifica:

☒ Invia messaggio di posta elettronica all'indirizzo di posta elettronica alternativo dell'utente

☐ Invia SMS sul telefono cellulare

☐ Chiama telefono cellulare

☐ Immettere un codice dall'app Authenticator

Verrà inviato un messaggio di posta elettronica contenente un codice di verifica all'indirizzo di posta elettronica alternativo (au*****@giustizia.it).

Posta elettronica

[Annulla](#)

Figura 6 Scelta metodo di verifica

Scegliere il metodo che si preferisce e cliccare sul tasto che varia a seconda della scelta effettuata.

A seconda della modalità scelta, comparirà una schermata differente, come da elenco che segue:

- Invia messaggio di posta elettronica all'indirizzo di posta elettronica alternativo dell'utente
- Invio sms sul telefono cellulare
- Chiama telefono cellulare
- Immettere un codice dall'app Microsoft Authenticator



5.1 Invia messaggio di posta elettronica all'indirizzo di posta elettronica alternativo dell'utente

Se si è scelta questa modalità di recupero password, apparirà la seguente schermata:



Tornare all'account

passaggio di verifica 1 > scegliere una nuova password

Scegliere il metodo di contatto da utilizzare per la verifica:

☒ Invia messaggio di posta elettronica all'indirizzo di posta elettronica alternativo dell'utente

☐ Invia SMS sul telefono cellulare

☐ Chiama telefono cellulare

☐ Immettere un codice dall'app Authenticator

Verrà inviato un messaggio di posta elettronica contenente un codice di verifica all'indirizzo di posta elettronica alternativo (au*****@giustizia.it).

Posta elettronica

[Annulla](#)

Figura 7 Invio messaggio di posta elettronica

1) Cliccare su Posta elettronica



Tornare all'account

passaggio di verifica 1 > scegliere una nuova password

Scegliere il metodo di contatto da utilizzare per la verifica:

☒ Invia messaggio di posta elettronica all'indirizzo di posta elettronica alternativo dell'utente

☐ Invia SMS sul telefono cellulare

☐ Chiama telefono cellulare

☐ Immettere un codice dall'app Authenticator

È stato inviato un messaggio di posta elettronica contenente un codice di verifica all'indirizzo di posta elettronica dell'utente.

Immetti il codice di verifica

Avanti

[Annulla](#)

Figura 8 Invio messaggio di posta elettronica - Inserisci codice di verifica



Nella schermata che compare, inserire il codice di verifica ricevuto sulla mail inserita e cliccare su Avanti o su “Ci sono problemi” se non si è ricevuto il codice. Selezionare poi una delle alternative possibili. Dopo aver inserito il codice, comparirà quindi la seguente schermata:



Tornare all'account

passaggio di verifica 1 ✓ > **scegliere una nuova password**

* Immissione nuova password:

Complessità password

* Conferma nuova password:

Fine

Annulla

Figura 9 Invio messaggio di posta elettronica - Inserisci nuova password

- 1) Inserire nella prima casella di testo la nuova password tenendo conto della valutazione della complessità e sicurezza che viene fatta in tempo reale.
- 2) Inserire la stessa password nella seconda casella di testo.
- 3) Cliccare su Fine



5.2 Chiamare sul telefono cellulare

Se si è scelta questa modalità di recupero password, apparirà la seguente schermata:



Tornare all'account

passaggio di verifica 1 > scegliere una nuova password

Scegliere il metodo di contatto da utilizzare per la verifica:

- ☐ Invia messaggio di posta elettronica all'indirizzo di posta elettronica alternativo dell'utente
- ☐ Invia SMS sul telefono cellulare
- ☒ Chiama telefono cellulare
- ☐ Immettere un codice dall'app Authenticator

Per proteggere l'account, è necessario immettere il numero di telefono cellulare completo (*****95) di seguito. Rispondere alla telefonata che si riceve per continuare.

[Annulla](#)

Figura 10 Chiamata sul cellulare

- 1) Inserire il proprio numero di cellulare e cliccare su Chiama.
- 2) Rispondere alla telefonata che si riceve e seguire le istruzioni telefoniche.

Una volta eseguite le istruzioni telefoniche, comparirà la seguente schermata:



Tornare all'account

passaggio di verifica 1 ✓ > **scegliere una nuova password**

* Immissione nuova password:

Complessità password

* Conferma nuova password:

Figura 11 Chiamata sul cellulare - Inserisci nuova password



- 1) Inserire nella prima casella di testo la nuova password tenendo conto della valutazione della complessità e sicurezza che viene fatta in tempo reale.
- 2) Inserire la stessa password nella seconda casella di testo.
- 3) Cliccare su Fine

5.3 Invio sms sul telefono cellulare

Se si è scelta questa modalità di recupero password, apparirà la seguente schermata:



Tornare all'account

passaggio di verifica 1 > scegliere una nuova password

Scegliere il metodo di contatto da utilizzare per la verifica:

☐ Invia messaggio di posta elettronica all'indirizzo di posta elettronica alternativo dell'utente

☒ Invia SMS sul telefono cellulare

☐ Chiama telefono cellulare

☐ Immettere un codice dall'app Authenticator

Per proteggere l'account, è necessario immettere il numero di telefono cellulare completo (*XXXXXXXX95) di seguito. Utilizzare il codice di verifica ricevuto tramite SMS per reimpostare la password.

Immetti il numero di telefono

Invia SMS

[Annulla](#)

Figura 12 Invio SMS

- 1) Inserire il proprio numero di cellulare e cliccare su Invia SMS.



Tornare all'account

passaggio di verifica 1 > scegliere una nuova password

Scegliere il metodo di contatto da utilizzare per la verifica:

☐ Invia messaggio di posta elettronica all'indirizzo di posta elettronica alternativo dell'utente

☒ Invia SMS sul telefono cellulare

☐ Chiama telefono cellulare

☐ Immettere un codice dall'app Authenticator

È stato inviato un SMS con il codice di verifica al telefono cellulare.

Immetti il codice di verifica

Avanti

[Annulla](#)

Figura 13 Invio SMS – Inserisci codice di verifica



Nella schermata che compare, inserire il codice di verifica ricevuto sul cellulare e cliccare su Avanti o su riprova se non si è ricevuto il codice.

Comparirà quindi la seguente schermata:



Tornare all'account

passaggio di verifica 1 ✓ > **scegliere una nuova password**

* Immissione nuova password:

Complessità password

* Conferma nuova password:

Fine

Annulla

Figura 14 Invio SMS – Inserisci nuova password

- 1) Inserire nella prima casella di testo la nuova password tenendo conto della valutazione della complessità e sicurezza che viene fatta in tempo reale.
- 2) Inserire la stessa password nella seconda casella di testo.
- 3) Cliccare su Fine



5.4 Immettere un codice dall'app Microsoft Authenticator

Se si è scelta questa modalità di recupero password, apparirà la seguente schermata:



Tornare all'account

passaggio di verifica 1 > scegliere una nuova password

Scegliere il metodo di contatto da utilizzare per la verifica:

- ☐ Invia messaggio di posta elettronica all'indirizzo di posta elettronica alternativo dell'utente
- ☐ Invia SMS sul telefono cellulare
- ☐ Chiama telefono cellulare
- ☒ Immettere un codice dall'app Authenticator

Immettere il codice visualizzato nell'app Authenticator.

Avanti

[Annulla](#)

Figura 15 Immettere un codice dall'app Microsoft Authenticator

- 1) Accedere all'app Microsoft Authenticator
- 2) Selezionare l'account di riferimento (potrebbero essere registrati sulla app più account non correlati tra loro)
- 3) Inserire nella casella di testo il codice riportato sull'app Microsoft Authenticator sotto la voce "Codice per password monouso"
- 4) Cliccare su Avanti

Comparirà quindi la seguente schermata:



Tornare all'account

passaggio di verifica 1 ✓ > **scegliere una nuova password**

* Immissione nuova password:

Complessità password

* Conferma nuova password:

Fine

Annulla

Figura 16 Immettere un codice dall'app Microsoft Authenticator - Inserisci nuova password

- 1) Inserire nella prima casella di testo la nuova password tenendo conto della valutazione della complessità e sicurezza che viene fatta in tempo reale.
- 2) Inserire la stessa password nella seconda casella di testo.
- 3) Cliccare su Fine

Alla fine di ogni reset password effettuato con successo, indipendentemente dal metodo selezionato, apparirà la seguente schermata di conferma:



Tornare all'account



La password è stata reimpostata

Figura 17 Password reimpostata

NOTA BENE: la sincronizzazione della password appena cambiata dall'account in cloud con gli applicativi on premise potrebbe richiedere del tempo. Si consiglia di attendere almeno 15 minuti prima di riprovare l'accesso ad uno degli applicativi on premise, a seguito del reset della password.



6. SEGNALAZIONE E RISOLUZIONE EVENTUALI PROBLEMATICHE

Qualora l'utente riscontri impedimenti nel processo di Cambio o Reset della Password, è possibile ricorrere al seguente protocollo di assistenza:

- **Contattare il servizio di assistenza** raggiungibile al portale helpdesk.giustizia.it che consente di aprire in autonomia i ticket H24, monitorarne in tempo reale la risoluzione, interagire con l'operatore di assistenza e di consultare contenuti informativi utili. In alternativa al portale è possibile, con il supporto telefonico dell'operatore al **Numero Verde 800.749.049**, aprire i ticket al servizio di assistenza con i seguenti orari: lunedì – venerdì 8.00 – 18.00 o sabato 8.00 – 13.00
Durante il contatto, sarà richiesto di indicare il proprio **account utente** e un **recapito telefonico** valido.