

SIAR Help Desk

Guida per l'operatore

Diario delle Revisioni		
Revisione 1.0	02/09/2015	Roberta Gualandi (autore), Monari Sabina (revisore), Marchi Agnese (contributore), Tarin Gamberini (editore, revisore tecnico)
Prima stesura		

Sommario

In questo manuale sono descritte le principali funzionalità dell'applicazione web SIAR Help Desk utilizzabili da un operatore per evadere richiesta di assistenza, segnalazioni di malfunzionamento software, segnalazioni generiche, inoltrate da utenti che utilizzano i servizi informativi gestiti dal Servizio Sistema Informativo Agricolo Regionale (SIAR) della Regione Emilia-Romagna.

Indice

1. Introduzione	1
2. Accesso al SIAR Help Desk	2
3. Visualizzazione Segnalazioni	3
4. Gestione Segnalazioni	3
4.1. Acquisire una segnalazione	3
4.2. Azioni sulle segnalazioni in lavorazione	4
4.3. Modifica dati segnalazione	5
5. Evadere richieste legate all'account Utente	6
5.1. Riabilitazione utente	14
5.1.1. Procedura nel caso di campo e-mail compilato	14
5.1.2. Procedura nel caso di campo e-mail non compilato	15
A. Creazione nuova password per utente riabilitato	16

1. Introduzione

Il Servizio Sistema Informativo Agricolo Regionale (SIAR) offre un servizio di assistenza agli utenti tramite il SIAR Help Desk.

Gli attori coinvolti sono:

Il mittente

è la persona in difficoltà che inoltra una richiesta/segnalazione al SIAR Help Desk;

l'operatore

è la persona del SIAR Help Desk che assiste il mittente.

Un mittente può inoltrare richieste di assistenza relativamente ad uno specifico *ambito*, ed ogni ambito è associato ad almeno un operatore; pertanto si dice, per esempio, che:

- l'ambito A è coperto (o assistito) dagli operatori X, Y, Z;
- gli operatori X, Y, Z coprono (o offrono assistenza nel) l'ambito A.

Nello scenario tipico accade che:

1. il mittente inoltra una richiesta di assistenza, o una segnalazione di malfunzionamento software, relativamente ad un ambito;
2. gli operatori che coprono tale ambito sono notificati via e-mail;
3. un operatore fra quelli notificati:
 - a. accede al SIAR Help Desk;
 - b. acquisisce la richiesta/segnalazione;
 - c. assiste il mittente per e-mail, telefono, ecc...;
 - d. salva nel SIAR Help Desk una descrizione dell'assistenza prestata
 - e. chiude la richiesta;
 - f. esce dal SIAR Help Desk.

2. Accesso al SIAR Help Desk

Andare alla [pagina di accesso](https://agri.regione.emilia-romagna.it/daghelp/Start.do) [https://agri.regione.emilia-romagna.it/daghelp/Start.do], compilare i campi `Nome utente`, `Password` e premere il tasto `Accedi` (Figura 1, «Pagina di accesso»).

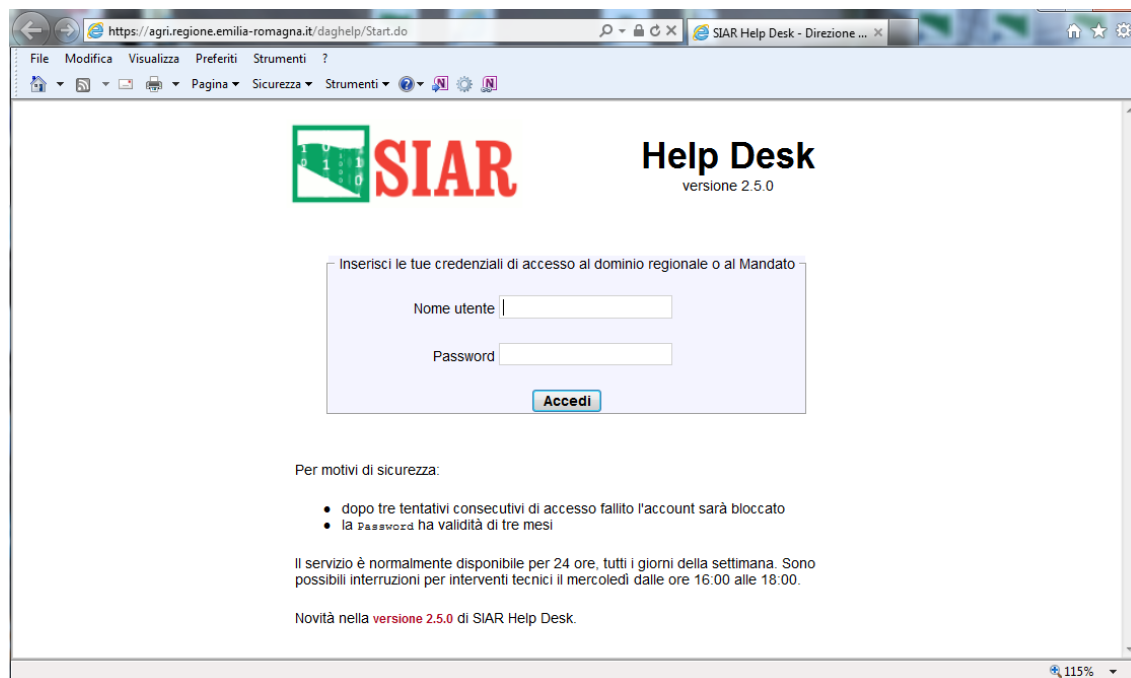


Figura 1. Pagina di accesso

3. Visualizzazione Segnalazioni

Nella barra laterale ([Figura 2, «Segnalazioni inevase»](#)) è possibile cliccare:

- `inevase` per visualizzare le segnalazioni ancora da evadere;
- `in lavorazione` per visualizzare le segnalazioni che si ha in carico;
- `chiuse` per visualizzare le ultime segnalazioni chiuse;
- `Esci` per uscire dal SIAR Help Desk.

4. Gestione Segnalazioni

4.1. Acquisire una segnalazione

Per acquisire una segnalazione occorre visualizzare l'elenco delle segnalazioni inevase e cliccare il link `Acquisisci`: si sarà inoltrati alla pagina delle segnalazioni in lavorazione ([Figura 3, «Segnalazioni in lavorazione»](#)).

Azioni	#	Data Ricezione Data Lettura	Ambito	Mittente	Oggetto	Testo
Acquisisci	#5147	2015-03-09 18:19:39.854	ANAGRAFE AZIENDE AGRICOLE@......it	ANAGRAFE TRIBUTARIA (CONTROLLO CUAA)	DESCRIZIONE RICHIESTA: BUONGIORNO, NEL MOMENTO IN CUI VADO A CLICCARE IL TASTINO controllo cuaa ALL' INTERNO DI UNA POSIZIONE, MI ESCE FUORI IL MESSAGGIO: Attenzione si è verificato un errore Utente non riconosciuto NOME UTENTE: MESSAGGIO DI ERRORE: Attenzione si è verificato un errore - Utente non riconosciuto
Acquisisci	#5146	2015-03-09 16:49:24.272	ANAGRAFE AZIENDE AGRICOLE@......it	disabilitazione password anagrafe	DESCRIZIONE RICHIESTA: Buonasera, Con la presente si richiede la riattivazione delle credenziali per l'utenza ID
Acquisisci	#5145	2015-03-09 15:51:03.564	ANAGRAFE AZIENDE AGRICOLE@......it	password anagrafe aziende agricole	DESCRIZIONE RICHIESTA: ho ricevuto la password di primo accesso ed ho provveduto alla modifica ma una volta tentato l'accesso con la password da me inserita ho fallito i tre tentativi. il mio timore è di non aver salvato in modo corretto la mia password NOME UTENTE: MESSAGGIO DI ERRORE: autenticazione fallita ORARIO IN CUI SI È VERIFICATO L'ERRORE: 15:45 TELEFONO:
Acquisisci	#5139	2015-03-06 08:43:27.211	TESSERINI CACCIA@......it	riabilitazione password per blocco account	DESCRIZIONE RICHIESTA: Richiedo la riabilitazione della mia password in seguito al blocco del mio account causato dal superamento del numero massimo consentito di accessi consecutivi falliti. NOME UTENTE: TELEFONO:
Acquisisci	#5134	2015-03-05 10:50:18.415	TESSERINI CACCIA@......it	riabilitazione password per blocco account	DESCRIZIONE RICHIESTA: Richiedo la riabilitazione della mia password in seguito al blocco del mio account causato dal superamento del numero massimo consentito di accessi consecutivi falliti. NOME UTENTE: TELEFONO:
Acquisisci	#5086	2015-02-23 09:08:58.937	GESTIONE ISCRIZIONI ATC	Info@......it	Abbinamento soci alle qualifiche	DESCRIZIONE RICHIESTA: Vedo che l'abbinamento dei soci alle qualifiche, come avevamo concordato di fare qualche mese fa, non è ancora stato fatto. Mi puoi dare un termine, perchè mi devo saper organizzare. Grazie, TELEFONO:

Figura 2. Segnalazioni inevase

4.2. Azioni sulle segnalazioni in lavorazione

Nella colonna della azioni (Figura 3, «Segnalazioni in lavorazione») è possibile cliccare:

- **modifica** per entrare nella pagina di modifica dei dati della segnalazione (Figura 4, «Modifica dati segnalazione»);
- **visualizza** per visualizzare il dettaglio della segnalazione;
- **riassegna** per assegnare una segnalazione ad un altro operatore del SIAR Help Desk;
- **chiudi** con e-mail da client per scatenare i seguenti due effetti. Il primo è quello di tentare di chiudere la segnalazione, mentre il secondo è quello di aprire il proprio client di posta elettronica (per esempio Outlook, Thunderbird, Eudora, ecc...) preparato per scrivere una e-mail di risposta al mittente.
- **chiudi** per tentare di chiudere la segnalazione;

Come si leggerà fra breve la chiusura di una segnalazione è possibile solo se sono stati salvati alcuni dati relativi all'intervento di assistenza. Pertanto il tentativo di chiusura di una segnalazione eseguito con le azioni **chiudi** con e-mail da client e **chiudi** andrà a buon fine solo se tali dati sono stati precedentemente salvati. Se, invece, il tentativo di chiusura fallisce allora si è inoltrati alla pagina di modifica dei dati della segnalazione (Figura 4, «Modifica dati segnalazione») allo scopo di inserire alcuni dati relativi all'intervento di assistenza.

Segnalazioni trovate: 2

Azioni	#	Data Ricezione	Data Lettura	Ambito	Mittente	Oggetto	Testo
modifica visualizza riassegna chiudi con email da client chiudi	#5143	2015-03-07	08:25:43.16	TESSERINI CACCIA	[redacted]@.it	riabilitazione password per blocco account	DESCRIZIONE RICHIESTA: Richiedo la riabilitazione della mia password in seguito al blocco del mio account causato dal superamento del numero massimo consentito di accessi consecutivi falliti. NOME UTENTE: [redacted] TELEFONO: [redacted]
modifica visualizza riassegna chiudi con email da client chiudi	#5139	2015-03-06	08:43:27.211	TESSERINI CACCIA	[redacted]@.it	riabilitazione password per blocco account	DESCRIZIONE RICHIESTA: Richiedo la riabilitazione della mia password in seguito al blocco del mio account causato dal superamento del numero massimo consentito di accessi consecutivi falliti. NOME UTENTE: [redacted] TELEFONO: [redacted]

Figura 3. Segnalazioni in lavorazione

4.3. Modifica dati segnalazione

La modifica di una segnalazione consiste nel documentare brevemente l'intervento di assistenza eseguito, compilando i campi:

- **soluzione:** una breve descrizione dell'intervento di assistenza;
- **categoria** una classificazione della richiesta/segnalazione;
- **ambito** l'ambito della richiesta/segnalazione;

In genere l'ambito è un campo precompilato poiché il mittente della richiesta/segnalazione deve obbligatoriamente specificare un ambito di assistenza. Tuttavia a volte occorre correggere tale ambito, perché il mittente potrebbe averne assegnato uno errato.

Per salvare i dati appena inseriti è possibile:

- premere il bottone **SALVA**;
- premere il bottone **SALVA** e **CHIUDI** che dopo aver salvato i dati chiude la segnalazione;

Nella pagina di modifica dati della segnalazione è inoltre possibile inviare una e-mail al mittente della richiesta/segnalazione compilando il riquadro dal titolo **E-mail al mittente**.

Premendo il bottone **INVIA e-mail** si invia l'e-mail al mittente (firmata dal SIAR Help Desk), e si riceve una copia di tale e-mail al proprio indirizzo e-mail (Il proprio indirizzo e-mail è stato comunicato al SIAR all'atto della creazione di un utente operatore autorizzato ad accedere al SIAR Help Desk);

Inoltre è possibile combinare le azioni di salvataggio dati, invio e-mail, chiusura, premendo il bottone SALVA, INVIA e-mail o il bottone SALVA, INVIA e-mail, CHIUDI.

SIAR Help Desk versione 2.5.

Modifica dati segnalazione

Data/Ora	Mittente	Oggetto	Testo
2015-03-08 08:43:27.211	[redacted].it	riabilitazione password per blocco account	DESCRIZIONE RICHIESTA: Richiedo la riabilitazione della mia password in seguito al blocco del mio account causato dal superamento del numero massimo consentito di accessi consecutivi falliti. NOME UTENTE: [redacted] TELEFONO: [redacted]

soluzione * L'account è stato sbloccato e la password è stata reimpostata alla PASSWORD INIZIALE.

4000 caratteri disponibili

categoria * PROBLEMA DI PASSWORD

ambito * TESSERINI CACCIA

* Tutti i campi asteriscati sono obbligatori

E-mail al mittente

Se vuoi completa il testo seguente ed invialo al mittente come e-mail (firmata automaticamente a nome del SIAR Help Desk):

> NOME UTENTE: [redacted] **INVIA e-mail** **SALVA, INVIA e-mail** **SALVA, INVIA e-mail, CHIUDI**

> TELEFONO: [redacted] **Attività non conclusa** **Attività non conclusa** **Attività conclusa**

> AMBITO: TESSERINI CACCIA **Modifiche non salvate** **Modifiche salvate** **Modifiche salvate**

Gentile utente,

Il suo account è stato sbloccato e la sua password è stata reimpostata alla PASSWORD INIZIALE.

La PASSWORD INIZIALE è formata:

- * dai primi 3 simboli del suo codice fiscale
- * immediatamente seguiti dagli ultimi 3 simboli del suo codice fiscale
- * immediatamente seguiti dal carattere speciale trattino basso _
- * immediatamente seguito dal numero 1

per esempio se il codice fiscale fosse RSSVD42M21B123Z allora la PASSWORD INIZIALE sarebbe RSS23Z_1

Per motivi di sicurezza la PASSWORD INIZIALE "nasce scaduta" affinché al primo accesso l'utente sia forzato a modificarla.

Nel caso di riabilitazione di un utente attraverso l'applicazione web Mandato si raccomanda vivamente di inviare l'e-mail dalla pagina utente del Mandato tramite l'apposito bottone, poiché il testo dell'e-mail preparato dal Mandato è più dettagliato di quello suggerito qui dal SIAR Help Desk.

INVIA e-mail **SALVA, INVIA e-mail** **SALVA, INVIA e-mail, CHIUDI**

Figura 4. Modifica dati segnalazione

Le attività descritte nelle sezioni seguenti non sono necessarie all'evasione di segnalazioni legate al PSR.

5. Evadere richieste legate all'account Utente

Richieste relative alla gestione utenti si evadono tramite l'applicazione web [Gestione Mandato](https://agri.regione.emilia-romagna.it/Mandato) [https://agri.regione.emilia-romagna.it/Mandato] (Figura 8, «Gestione Mandato: accesso»).

Tramite il [sito web dell'Agricoltura](http://agricoltura.regione.emilia-romagna.it) [http://agricoltura.regione.emilia-romagna.it] è possibile raggiungere la pagina di accesso di Gestione Mandato cliccando i link:

1. Servizi per gli addetti (Figura 5, «Sito agricoltura»);
2. Richiedere accesso al Sistema informativo agricolo regionale (MANDATO) (Figura 6, «Elenco servizi per gli addetti»);
3. Accedi al servizio (Figura 7, «Link alla pagina di accesso a Gestione Mandato»);

The screenshot shows the website 'Agricoltura e pesca' from the Regione Emilia-Romagna. The browser address bar displays 'http://agricoltura.regione.emilia-romagna.it/'. The page header includes the 'E-R' logo and the title 'Agricoltura e pesca'. A search bar is located in the top right corner. The main content area is divided into several sections:

- Servizi online:** A list of services including 'Fai da te dell'agricoltore', 'Servizi per gli addetti' (highlighted with a pink box), 'Bandi e scadenze', and 'Consultazione banche dati pubbliche'.
- Comunicati stampa:** A section with a 'Comunicati stampa' button and a news article titled 'Pesca vongole, Caselli: le difficoltà del comparto vanno risolte con tempestività'.
- Notizie:** A section with a 'Notizie' button and two news articles: 'Controllo delle infestanti' and 'Danni da maltempo 2013 - 2014: prorogato il termine per le domande'.
- Programma di sviluppo rurale:** A section with a 'Programma di sviluppo rurale' button.
- In evidenza:** A section with 'Life Help' and 'Programmi Sviluppo dell'Emilia 2014' logos.
- Rivista Agricoltura:** A section with a 'Rivista Agricoltura' button and a 'SPECIALE' cover image.
- Calendar:** A calendar for February 2015, showing dates from 1 to 22.

Figura 5. Sito agricoltura

http://agricoltura.regione.emilia-romagna.it/servizi-online/servizi-per-gli-addetti

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Regione Emilia-Romagna

E-R Agricoltura e pesca

Lunedì 23.02.2015 BO 7°/10°

Primo Piano Entra in Regione

Servizi per gli addetti

Servizi messi a disposizione tramite il web ad utenti della P.A. o di organizzazioni agricole

Avvertenze e novità.

Sei un utente in possesso di credenziali di accesso (username e password)?

Se la risposta è affermativa probabilmente sai già dove andare e cosa fare, altrimenti ecco di cosa si tratta.

In genere con "Servizi per gli addetti" si intende l'insieme dei servizi messi a disposizione tramite il web ad utenti che svolgono un ruolo preciso e che sono gli utilizzatori di tali servizi.

Nel contesto che stai esplorando questi servizi sono numerosi e coprono l'intera gamma delle competenze della Direzione generale Agricoltura della Regione Emilia-Romagna. Gli operatori autorizzati appartengono ad uffici della Pubblica Amministrazione (Regione, Province, Comunità montane...), o ad organismi certificati (Centri di assistenza agricola, organizzazioni, associazioni), oppure ad altre tipologie di intermediari che abbiano ricevuto **specifico mandato** ad operare in nome e per conto dell'azienda agricola.

HELP DESK

Per richieste di assistenza, utilizzare l'apposita sezione cliccando sull'immagine sottostante:

ASSISTENZA

- ▶ Applicazioni web sul sito di Agrea
- ▶ Catalogo verde – Inserimento delle offerte di servizi di formazione, informazione e consulenza
- ▶ Comunicazione per l'utilizzazione agronomica degli effluenti di allevamento
- ▶ Consultazione cartografica Osservatorio Faunistico Venetorio
- ▶ Controllo e taratura delle irroratrici
- ▶ Gestione archivio imprenditori agricoli professionali
- ▶ Gestione crisi e ritiri dal mercato
- ▶ Gestione dell'anagrafe delle aziende agricole
- ▶ Gestione elenco aziende agrituristiche e fattorie didattiche Regione Emilia-Romagna
- ▶ Gestione elenco regionale delle organizzazioni di produttori
- ▶ Gestione iscrizioni Atc
- ▶ Gestione potenziale regionale e pratiche vitivinicolo
- ▶ Gestione pratiche calamità naturali
- ▶ Gestione pratiche utenti motori agricoli
- ▶ Gestione rilascio tesserini regionali di caccia
- ▶ Notifica operatore biologico
- ▶ Reportistica online del SIAR e condivisione documenti con Caa
- ▶ **Richiedere accesso al Sistema informativo agricolo regionale (Mandato)**
- ▶ Servizi fitosanitari Emilia-Romagna
- ▶ Software per il calcolo dell'Iba (indice del benessere animale) /Bpz Misura 215
- ▶ Software per la presentazione dei progetti L.R. 28/98
- ▶ Utilità

Figura 6. Elenco servizi per gli addetti

The screenshot shows a web browser window displaying the page 'Richiedere accesso al Sistema Informativo Agricolo Regionale (Mandato)'. The browser's address bar shows the URL: <http://agricoltura.regione.emilia-romagna.it/servizi-online/servizi/mandato/richiedere-accesso->. The page header features the 'ER' logo and the text 'Agricoltura e pesca'. The main content area is titled 'Richiedere accesso al Sistema Informativo Agricolo Regionale (Mandato)'. Below the title, there is a paragraph explaining the purpose of the service and a section titled 'di cosa si tratta.' which describes the tool's innovation and its use for agricultural operators. A highlighted button labeled 'Accedi al Servizio' is present, with the text 'Il servizio è disponibile per gli operatori accreditati.' below it. Further down, there is a section for 'Modulistica' listing various forms like 'Fac Simile Accesso (doc, 44.0 KB)' and 'Fac Simile Variazione (doc, 44.5 KB)'. A 'Documenti' section lists technical regulations and manuals. At the bottom, there is a 'STAMPA' icon and a publication date: 'Pubblicato il 22/08/2012 — ultima modifica 02/07/2014'.

Figura 7. Link alla pagina di accesso a Gestione Mandato

Regione Emilia-Romagna **Gestione Mandato** **Regione Emilia-Romagna**

23 Febbraio 2015

**Benvenuto nel Servizio
Gestione Mandato**

Per accedere inserire Codice Utente e Password

Codice Utente:

Password:

ENTRA

Per problemi di accesso, gli utenti dovranno rivolgersi al responsabile tecnico della propria organizzazione. (Attenzione: dopo 3 tentativi consecutivi di accesso fallito, il Codice Utente viene disattivato). Si ricorda che la Password ha validità di 3 mesi. Ai nuovi utenti viene assegnata una Password già scaduta.

Per problemi di accesso, gli utenti dovranno rivolgersi al responsabile tecnico della propria organizzazione.
Il servizio è normalmente disponibile per 24 ore, tutti i giorni della settimana.
Sono possibili interruzioni per interventi tecnici il mercoledì dalle ore 16,00 alle 18,00.

È richiesto l'utilizzo di Microsoft Internet Explorer ver 5.5 o successive.
Per le stampe è necessario [Acrobat Reader](#).

[Assistenza](#)

Figura 8. Gestione Mandato: accesso

Dopo aver eseguito l'accesso a Gestione Mandato potrebbe apparire una finestra di popup (Figura 9, «Gestione Mandato: chiudi scheda») che chiede se chiudere la finestra/scheda della pagina web visitata: si risponda **si** per proseguire.

Per andare alla pagina di gestione del dettaglio utente (Figura 14, «Gestione Mandato: Dettaglio Utente») procedere come segue:

1. premere **Utilità** (Figura 10, «Gestione Mandato: Utilità»);
2. premere **Ricerca Utenti** (Figura 11, «Gestione Mandato: Ricerca Utenti»);
3. cercare un utente (Figura 12, «Gestione Mandato: modalità di ricerca utente»);
4. nell'elenco risultante dalla ricerca premere il link a forma di lente a fianco del utente desiderato (Figura 13, «Gestione Mandato: esito ricerca»);

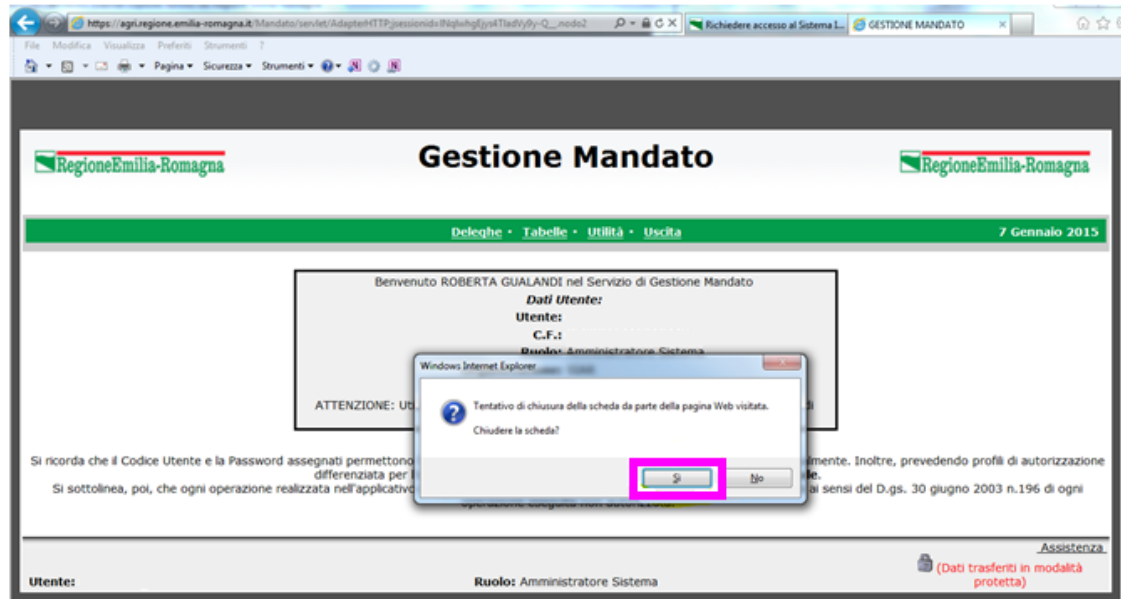


Figura 9. Gestione Mandato: chiudi scheda



Figura 10. Gestione Mandato: Utilità

The screenshot shows the 'Gestione Mandato' interface for Regione Emilia-Romagna. At the top, there are two logos for 'Regione Emilia-Romagna' and the title 'Gestione Mandato'. Below this is a green navigation bar with links for 'Deleghe', 'Tabelle', 'Utilità', and 'Uscita', and the date '18 Febbraio 2015'. A 'UTILITÀ' menu is open on the left, listing 'Utenti', 'Ricerca Utenti' (highlighted with a pink box), 'Nuovo Utente', and 'Cambio Password'. The main content area contains the text 'Selezionare la funzione desiderata nel menu di sinistra.' At the bottom, there is a footer with 'Utente: [redacted]', 'Ruolo: Amministratore Sistema', and an 'Assistenza' link with a note '(Dati trasferiti in modalità protetta)'.

Figura 11. Gestione Mandato: Ricerca Utenti

This screenshot shows the 'Ricerca Utenti' search modal. The title 'Ricerca Utenti' is centered at the top. There are two search options, both highlighted with pink boxes: 'Ricerca Puntuale' and 'Lista Utenti'. The 'Ricerca Puntuale' section includes a 'CODICE UTENTE:' input field and a green 'RICERCA' button. The 'Lista Utenti' section includes input fields for 'COGNOME:', 'NOME:', 'CODICE FISCALE:', and 'ORGANIZZAZIONE:', a dropdown menu for 'PROCEDIMENTO:', and a green 'RICERCA' button. The footer is identical to the previous screenshot, showing 'Utente: [redacted]', 'Ruolo: Amministratore Sistema', and the 'Assistenza' link.

Figura 12. Gestione Mandato: modalità di ricerca utente

Gestione Mandato

Deleghe • Tabelle • Utilità • Uscita 18 Febbraio 2015

UTILITÀ

Lista Utenti

Utenti

- Ricerca Utenti
- Nuovo Utente
- Cambio Password

Utente	Cognome	Nome	Data Cessazione	Organiz.
[username]	[cognome]	[nome]		SIAR
[username]	[cognome]	[nome]		SIAR

NUOVO

INDIETRO

Assistenza (Dati trasferiti in modalità protetta)

Utente: [username] Ruolo: Amministratore Sistema

Figura 13. Gestione Mandato: esito ricerca

Gestione Mandato

Deleghe • Tabelle • Utilità • Uscita 18 Febbraio 2015

UTILITÀ

Dettaglio Utente

Utenti

- Ricerca Utenti
- Nuovo Utente
- Cambio Password

SALVA

INDIETRO

Dati Utente

* COGNOME: [input]

* NOME: [input]

* CODICE FISCALE: [input]

ID UTENTE: [input]

LOGIN FALLITI: 3

RIABILITA

* PASSWORD: [input]

* CONFERMA PASSWORD: [input]

SCADENZA PASSWORD: 17/02/2015

LOGIN DOMINIO REGIONALE

LOGIN EXTRA REGIONALE

EMAIL: [input]

TELEFONO: [input]

ORGANIZZAZIONE: SIAR

Ruoli utente nei procedimenti

Descr. procedimento	Descr. ruolo	Data cessazione
[input]	UTENTE AMMINISTRATORE REGIONALE	

Nel caso in cui il campo email non sia compilato non sarà possibile avvisare l'utente della riabilitazione della password dal mandato. Sarà necessario farlo da Help Desk. E' importante che questo campo non sia vuoto.

Figura 14. Gestione Mandato: Dettaglio Utente

5.1. Riabilitazione utente

- ! Controllare sempre la presenza dell'indirizzo di posta nel campo EMAIL (Figura 14, «Gestione Mandato: Dettaglio Utente»):
 - se il campo EMAIL è compilato proseguire come indicato in Sezione 5.1.1, «Procedura nel caso di campo e-mail compilato»;
 - se il campo EMAIL non è compilato proseguire come indicato in Sezione 5.1.2, «Procedura nel caso di campo e-mail non compilato»;

5.1.1. Procedura nel caso di campo e-mail compilato

Per riabilitare un utente con campo EMAIL compilato precedere come segue:


1. Premere il bottone RIABILITA (Figura 14, «Gestione Mandato: Dettaglio Utente») generando i seguenti effetti:
 - il contatore dei LOGIN FALLITI si azzera;
 - la PASSWORD e SCADENZA PASSWORD sono resettate alla *password iniziale*;
 - la data di SCADENZA PASSWORD è impostata alla data di ieri (si dice che la password iniziale nasce scaduta);
 - compare il bottone INVIA MAIL (Figura 15, «Gestione Mandato: bottone INVIA MAIL»);
2. premere il bottone INVIA MAIL per inviare all'utente appena riabilitato una e-mail che lo informa:
 - del fatto che la sua password è stata reimpostata alla password iniziale;
 - dei ruoli a cui è stato autorizzato nei vari procedimenti (Ruoli utente nei procedimenti);
3. ritornare nel SIAR Help Desk per chiudere la richiesta/segnalazione. Poiché abbiamo appena inviato l'e-mail tramite Gestione Mandato è inutile mandarla anche tramite SIAR Help Desk come scritto in Sezione 4.3, «Modifica dati segnalazione».

Figura 15. Gestione Mandato: bottone INVIA MAIL

5.1.2. Procedura nel caso di campo e-mail non compilato

Per riabilitare un utente con campo EMAIL è vuoto è inutile premere il tasto INVIA MAIL perché all'utente non sarà inviata alcuna e-mail informativa. In tal caso:

1. compilare il campo EMAIL copiandolo dalla richiesta/segnalazione presente nel SIAR Help Desk;
 - ⚠ Usare il buon senso per capire quanto l'indirizzo e-mail fornito dall'utente sia idoneo. La cosa importante da capire è che a tale indirizzo sarà inviata una e-mail informativa contenente la password iniziale dell'utente. L'ideale sarebbe un indirizzo e-mail personale presso l'ente/azienda/organizzazione in cui l'utente lavora.
2. verificare se il TELEFONO è vuoto o diverso da quello eventualmente fornito nella richiesta/ segnalazione presente nel SIAR Help Desk, ed aggiornarlo al valore presente nella richiesta/ segnalazione;
3. premere SALVA per salvare i dati;

 Se si preme il bottone `RIABILITA` prima del bottone `SALVA` si perdono i dati appena inseriti, in particolare mancando l'indirizzo e-mail non sarà possibile inviare alcuna e-mail informativa all'utente.

4. ora che è stato salvato l'indirizzo e-mail è possibile proseguire come indicato in [Sezione 5.1.1, «Procedura nel caso di campo e-mail compilato»](#);

A. Creazione nuova password per utente riabilitato

Al primo accesso un utente è forzato ad impostare una nuova password (nota solo a lui) perché la password iniziale nasce scaduta. Per impostare una propria password l'utente deve:

1. accedere all'applicazione web di interesse (o, se è il caso, a Gestione Mandato) inserendo la password iniziale ricevuta per e-mail;
2. digitare la password iniziale nel campo `Digita vecchia Password`;
3. digitare la nuova password nel campo `Digita nuova Password`;
4. digitare ancora la nuova password nel campo `Conferma Password`;
5. salvare la nuova password premendo il bottone `SALVA`;
6. uscire dall'applicazione web;