

SUPER
(Sistema Unico Posta Elettronica Regionale)

Gestione Profilo Account

Versione 1.7 del 07.12.2016

1	PREMESSA.....	3
1.1	GLOSSARIO.....	3
1.2	RIFERIMENTI E BIBLIOGRAFIA	3
1.3	VERIFICHE PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI DEL PORTALE DI SUPPORTO	4
1.4	REGISTRAZIONE UTENTE.....	6
1.5	ACCESSO ALLE FUNZIONI DEL PORTALE DI SUPPORTO	7
1.5.1	NOTE.....	8
1.6	PROFILO UTENTE.....	8
1.6.1	NOTE.....	10
1.7	RECUPERO PIN E PUK – SELF SERVICE	10

Figura 1 – Login.....	4
Figura 2 – I Miei Dati - Pagina dettaglio Profilo.....	5
Figura 3 – Messaggio di Sistema - Dati Anagrafici utente non completi.....	6
Figura 4 – Registrazione utente	7
Figura 5 – Login con credenziali sistema di posta.....	8
Figura 6 – I MIEI DATI > Profilo – scheda di dettaglio	10
Figura 7 – Recupero PIN e PUK – Self Service - Inserimento dati richiesti.....	11
Figura 8 – Recupero PIN e PUK – Self Service - scelta del mezzo di invio per il TOKEN	12
Figura 9 – Recupero PIN e PUK – Self Service - invio del TOKEN	13

1 Premessa

Il progetto SUPER (Sistema Unico Posta Elettronica Regionale) realizza il portale di assistenza tecnica e supporto per la gestione del sistema di posta elettronica unico degli enti di Regione Toscana. La soluzione è basata sulla piattaforma Zimbra Collaboration Suite 8.x (ZCS) per la gestione dei servizi di posta, sul portal server Liferay CE 6.1 per la realizzazione del portale di assistenza tecnica e supporto.

L'accesso al supporto dell'utente finale è garantito unicamente dal portale di servizi realizzato con Liferay. Il portale è caratterizzato da un'area Pubblica e da un'area Riservata alla quale si accede, previa registrazione, utilizzando le stesse credenziali del servizio di posta elettronica o tramite gli strumenti di autenticazione Carta Nazionale dei Servizi (CNS) o carta operatore. Attraverso il portale l'utente fruisce di:

- un supporto informativo formato FAQ;
- un sistema per l'inoltro delle richieste di supporto tecnico;
- un sistema per l'amministrazione degli account.

In funzione del ruolo assegnato all'utente collegato le funzionalità esposte variano.

Scopo del documento è fornire la descrizione del servizio di gestione profilo account richiesto per la navigazione e l'uso dei servizi del portale di supporto.

Di seguito le istanze di portale SUPER rese disponibili per i diversi enti di Regione Toscana

- Sistema Unico Posta Elettronica Regionale - Sanità:
<https://support.sanita.toscana.it>
- Sistema Unico Posta Elettronica Regionale – Regione Toscana:
<https://support.smail.regione.toscana.it/>
- Sistema Unico Posta Elettronica Regionale – Enti Regione Toscana:
<https://support.smail.servizi.tix.it/>

1.1 Glossario

SUPER-S: Sistema Unico Posta Elettronica Regionale – Sanità

1.2 Riferimenti e bibliografia

N/A

1.3 Verifiche per l'utilizzo dei servizi del portale di supporto

L'accesso al portale di supporto è consentito ai soli utenti che hanno un account attivo e un dominio di posta che risulta configurato sull'istanza di portale che si sta accedendo.

L'accesso al portale di supporto può essere effettuato nelle seguenti modalità:

- utilizzando le stesse credenziali del servizio di posta elettronica:
 - cliccare sul link "Login" e inserire "Indirizzo Email" e "Password"
- utilizzando gli strumenti di autenticazione **Carta Nazionale dei Servizi (CNS)**
 - cliccare sul link "Login" e cliccare sul link "Accesso con CNS"

Figura 1 – Login

La navigazione del portale e l'uso dei servizi è fornito ai soli account-di-posta che hanno un profilo utente completo di dati anagrafici e Codice Fiscale valido.

In assenza di un profilo completo, effettuata la login, il sistema automaticamente rileva l'assenza delle informazioni di anagrafica e rimanda alla sezione "I MIEI DATI > Profilo" per consentire l'aggiornamento del profilo utente.





Sistema Unico Posta Elettronica Regionale - Sanità





Logout

Benvenuto, Mario Rossi

Ricerca...

HOME

MANUALI E CONFIGURAZIONI

DOCUMENTAZIONE

NOVITÀ

FORUM

I MIEI DATI

HELP DESK

I miei dati > Profilo

I miei dati

Cambia password

Profilo

Preferenze

✓ I Dati Anagrafici non sono completi, per poter proseguire la navigazione nel portale è necessario configurare il profilo.

Dati Anagrafici

Dichiaro di essere:

☒ Nato in Italia ☐ Nato all'estero

* Sesso

☒ M ☐ F

Nome Account

mario.rossi.demo@sanita.tdnet.it

* Cognome

Rossi

* Nome

Mario

* Codice Fiscale

* Luogo di nascita

* Provincia di nascita

Pisa

* Comune di nascita

Pisa

* Nato il

1 gennaio 1950

Preferenze Profilo

Ruolo

Utente

Email secondaria

mario.rossi.demo@gmail.com

Cellulare

334111111



[Mappa del sito](#)
[Note Legali](#)
[Privacy](#)
[Link utili](#)



Figura 2 – I Miei Dati - Pagina dettaglio Profilo

Fintanto che l'utente non aggiorna il profilo, la navigazione e l'uso dei servizi di HELP DESK o di Amministrazione non sarà consentito e sarà mostrata una pagina di avviso con il link per poter andare alla sezione "I MIEI DATI > Profilo".

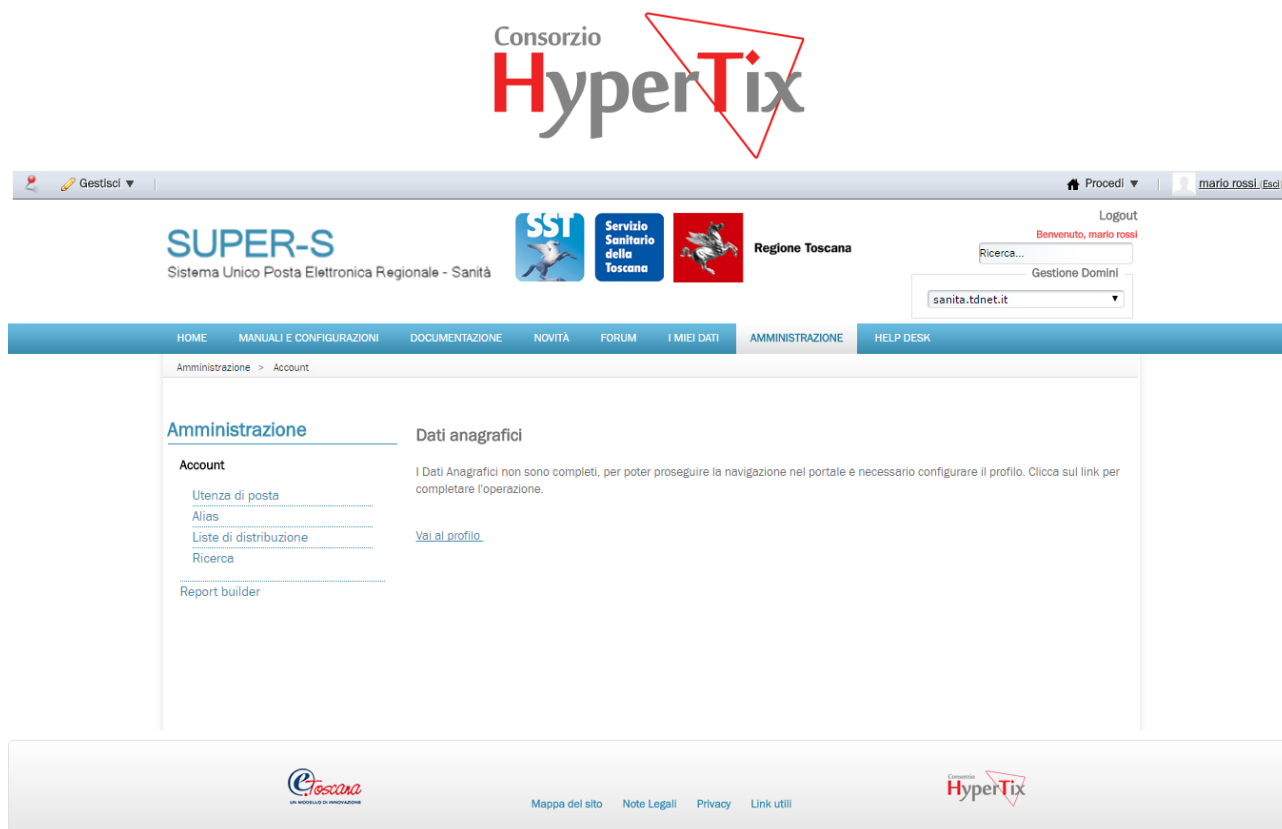


Figura 3 – Messaggio di Sistema - Dati Anagrafici utente non completi

1.4 Registrazione utente

Alla creazione di una nuova casella viene generato un TOKEN (password temporanea valida una sola volta) che viene consegnato via mail a chi ha fatto la richiesta (il gestore posta aziendale o Estar) insieme all'indirizzo di posta assegnato; La nuova casella avrà stato "pending".

- a. chi riceve la mail (il gestore posta aziendale o Estar), la consegna al destinatario della nuova casella, facendosi firmare una ricevuta con data e ora;
- b. sul portale support, in area pubblica, è presente una sezione "Registrati", in cui il nuovo utente deve:
 - inserire la casella-di-posta assegnatagli e il TOKEN comunicatogli;
 - inserire il codice fiscale dell'utente referente per la casella-di-posta e le informazioni anagrafiche richieste per la verifica e convalida del codice fiscale inserito";
 - inserire in maniera opzionale una e-mail secondaria o un cellulare personale. Queste informazioni potranno essere utilizzate, in caso di smarrimento del PIN e PUK, per la generazione e consegna di un nuovo TOKEN via SMS/Mail secondaria in modalità Self User (nuova funzione "HELP DESK > Recupera PIN e PUK – Self Service")
 - fare "Completa la registrazione".
- c. Viene presentata una pagina da stampare e conservare con PIN/PUK (l'equivalente della mail che viene inviata alla migrazione per gli account esistenti), viene modificato lo stato dell'account da "Pending" a "Active", viene effettuato il reset della password al PIN assegnato alla casella.
- d. L'utente può effettuare la login al portale utilizzando la coppia "casella di posta" e "PIN".

- cliccare sul link “Login” e inserire “Indirizzo Email” e “Password”
- utilizzando gli strumenti di autenticazione **Carta Nazionale dei Servizi (CNS)**
 - cliccare sul link “Login” e cliccare sul link “Accesso con CNS”

Consorzio
HyperTix

○ cliccare sul link “Login” e inserire “Indirizzo Email” e “Password”

• utilizzando gli strumenti di autenticazione **Carta Nazionale dei Servizi (CNS)**

○ cliccare sul link “Login” e cliccare sul link “Accesso con CNS”

SUPER-S
Sistema Unico Posta Elettronica Regionale - Sanità

SSI Servizio Sanitario della Toscana Regione Toscana

Login | Registrati

Ricerca...

HOME | MANUALI E CONFIGURAZIONI | DOCUMENTAZIONE | NOVITÀ | HELP DESK

SUPER-S > Login

Accesso con CNS

Indirizzo Email
account-di-posta@dominio.it

Password
.....

☐ Ricordami

Login

Regione Toscana

Mappa del sito | Note Legali | Privacy | Link utili

HyperTix

Figura 5 – Login con credenziali sistema di posta

Attraverso il portale l’utente fruisce di:

- un supporto informativo formato FAQ: sezione Manuali e Configurazioni, sezione Documentazione;
- un sistema per l’inoltro delle richieste di supporto tecnico: sezione HELP DESK;
- un sistema per l’amministrazione degli account: sezione “AMMINISTRAZIONE”.

In funzione del ruolo assegnato all’utente collegato le funzionalità esposte variano.

1.5.1 Note

Il sistema per l’amministrazione degli account può essere acceduto dai tecnici del gestore di dominio o ESTAR solo se effettuano l'autenticazione al portale di supporto utilizzando gli strumenti di autenticazione **Carta Nazionale dei Servizi (CNS)**.

1.6 Profilo utente

La funzione di gestione del profilo per un account-di-posta è disponibile a tutti gli utenti autenticati sul sistema nel menu:

[I MIEI DATI > Profilo](#)

Il servizio fornisce funzionalità per l'aggiornamento dei dati anagrafici richiesti per la gestione di un account di posta.

La scheda di dettaglio è strutturata nei seguenti riquadri:

- [Dati anagrafici](#), presenta le seguenti informazioni:
 - Nome Account
 - Nome
 - Cognome
 - se Nato in Italia | Nato all'estero
 - Codice Fiscale
 - Sesso: M | F
 - Provincia di Nascita (campo elenco che appare solo se è stata scelta l'opzione "Nato in ITALIA")
 - Comune di Nascita (campo elenco che appare solo se è stata scelta una "Provincia di Nascita")
 - Data di Nascita
- [Preferenze profilo](#), riepiloga i ruoli assegnati all'account:
 - Ruolo
- [Altri dati](#), presenta le informazioni:
 - Cellulare
 - Email secondaria

Nella scheda di dettaglio sono presenti i seguenti pulsanti standard:

- [Annulla operazione.](#)
- [Pulisci](#), elimina le modifiche effettuate ai campi e non ancora salvate in maniera permanente.
- [Salva](#), effettua il salvataggio dei dati inseriti.

Logout
Benvenuto, Mario Rossi

Ricerca...

[HOME](#)
[MANUALI E CONFIGURAZIONI](#)
[DOCUMENTAZIONE](#)
[NOVITÀ](#)
[FORUM](#)
[I MIEI DATI](#)
[HELP DESK](#)

I miei dati > Profilo

I miei dati

[Cambia password](#)

[Profilo](#)

[Preferenze](#)

Dati Anagrafici

Dichiaro di essere:

☒ Nato in Italia
 ☐ Nato all'estero

* Sesso

☒ M
 ☐ F

Nome Account

mario.rossi.demo@sanita.tdnet.it

* Cognome

Rossi

* Nome

Mario

* Codice Fiscale

RSSMRA50A01G702W

* Luogo di nascita

* Provincia di nascita

Pisa

* Comune di nascita

Pisa

* Nato il

1 gennaio 1950

Preferenze Profilo

Ruolo

Utente

Email secondaria

mario.rossi.demo@gmail.com

Cellulare

334111111

[Annulla](#)
[Pulisci](#)
[Salva](#)

[Mappa del sito](#)
[Note Legali](#)
[Privacy](#)
[Link utili](#)

Figura 6 – I MIEI DATI > Profilo – scheda di dettaglio

1.6.1 Note

- I campi del riquadro “Dati anagrafici” sono obbligatori e sono utilizzati per la verifica della correttezza del Codice Fiscale;
- Il campo opzionale “Email secondaria” potrà essere utilizzato, in caso di smarrimento del PIN e PUK, per la generazione e consegna di un nuovo TOKEN via Mail secondaria in modalità Self User (nuova funzione “HELP DESK > Recupero PIN e PUK – Self Service”).

1.7 Recupero PIN e PUK – Self Service

Per generare un nuovo TOKEN con il quale richiedere e ottenere il rilascio di PIN e PUK si può accedere al portale di supporto nella sezione "HELP DESK > Recupero PIN e PUK –Self Service".

La sezione mostra una pagina in cui l'utente deve inserire le seguenti informazioni:

- account di destinazione: account-di-posta per il quale si vuole generare il TOKEN;
- codice fiscale: codice fiscale collegato all'account-di -posta;

The screenshot displays the 'Recupero PIN e PUK - Self Service' page. At the top, there's a navigation bar with 'HOME', 'MANUALI E CONFIGURAZIONI', 'DOCUMENTAZIONE', 'NOVITÀ', and 'HELP DESK'. Below this, a breadcrumb trail shows 'Help Desk > Recupero PIN e PUK - Self Service'. The main content area is titled 'Help Desk' and lists several links: 'Livello di Servizio', 'Supporto Tecnico', 'Tool di controllo', 'Report', 'Recupero password', and 'Recupero PIN e PUK - Self Service'. The 'Dati account' section contains two input fields: 'Codice Fiscale' with the value 'RSSMR450A01G702W' and '* Nome Account' with the value 'mario.rossi.demo@sanita.tdnet.it'. At the bottom of the form are three buttons: 'Indietro', 'Pulisci', and 'Invia'. The page footer includes the 'Toscana' logo, links for 'Mappa del sito', 'Note Legali', 'Privacy', and 'Link utili', and the 'HyperTix' logo.

Figura 7 – Recupero PIN e PUK – Self Service - Inserimento dati richiesti

Confermati i dati tramite il pulsante "Invia" sarà mostrata una pagina di riepilogo.

Consortio
HyperTix

SUPER-S
Sistema Unico Posta Elettronica Regionale - Sanità

SS1 Servizio Sanitario della Toscana Regione Toscana

Login | Registrati

Ricerca...

HOME MANUALI E CONFIGURAZIONI DOCUMENTAZIONE NOVITÀ HELP DESK

Help Desk > Recupero PIN e PUK - Self Service

Help Desk

- Livello di Servizio
- Supporto Tecnico
- Tool di controllo
- Report
- Recupero password
- Recupero PIN e PUK - Self Service**

Dati account

Codice Fiscale
RSSMRAS0A01G702W

Nome Account
mario.rossi.demo@sanita.tdnet.it

Scelta del mezzo

☒ Email

Indietro Pulisci Invia

Regione Toscana

Mapa del sito Note Legali Privacy Link utili

HyperTix

Figura 8 – Recupero PIN e PUK – Self Service - scelta del mezzo di invio per il TOKEN

Confermata la scelta e verificato la validità dei campi “Codice Fiscale” e “Nome Account”, il sistema procederà ad inviare il TOKEN sul mezzo di trasmissione scelto (al momento solo “Email”) e a cambiare lo stato della casella da “active” a “pending”.

L’utente potrà utilizzare il TOKEN ricevuto per effettuare nuovamente la registrazione sul portale (sezione “Registrati”).

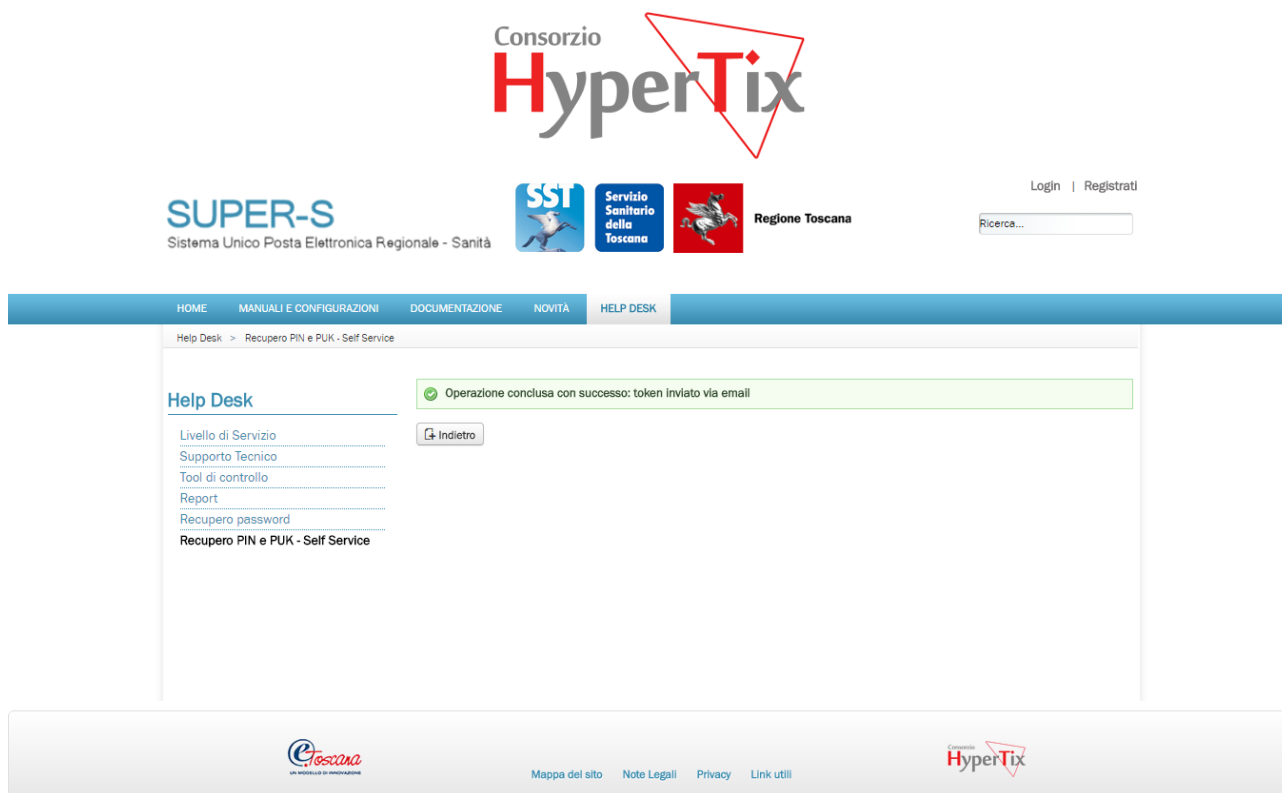


Figura 9 – Recupero PIN e PUK – Self Service - invio del TOKEN