JB2.4 - Utente bloccato

In una frase. Cosa fare quando un utente non riesce più a entrare: capire perché e scegliere il rimedio giusto.

Un utente fermo è lavoro fermo. Le cause sono poche e ognuna ha un rimedio di un minuto, quasi sempre senza toccare il gestionale.

1. **Ha sbagliato la password troppe volte.** Dopo cinque errori l'Accesso lo ferma per 15 minuti. Può aspettare, oppure chi amministra apre **Utenti e password** e preme **Sblocca**.
2. **Non ricorda la password.** Dalla pagina di accesso preme **Password dimenticata?**, scrive utente o email e riceve un collegamento. Vale 15 minuti e una volta sola. La risposta della pagina è sempre la stessa, anche se l'utente non esiste: così un estraneo non scopre chi c'è.
3. **Non ha un'email, o la posta non arriva.** Chi amministra preme **Imposta una password provvisoria**, la copia e gliela comunica. L'utente la cambia al primo ingresso.
4. **È stato disabilitato.** Nell'elenco lo stato è **Bloccato**. **Sblocca** gli ridà l'ingresso. Il gestionale non cambia.
5. **Lo stato è «Senza deposito».** Il sistema non conosce la sua password del gestionale e non può cambiarla da solo. Due passi, in quest'ordine: reimposta la password dalla gestione utenti del gestionale e comunicala; poi premi **Rimetti al primo accesso**. L'utente rifà il primo accesso e ne sceglie una nuova.

> **Attenzione.** Non invertire i due passi del punto 5: l'utente si troverebbe a fare il primo accesso senza conoscere la password da scrivere.

> **Nota.** Un utente creato da poco nel gestionale non esiste ancora nell'Accesso: compare dopo un nuovo allineamento, che fa chi amministra.

> **Per chi sviluppa.**
> • Il blocco dopo cinque errori è una regola del realm, scritta dalla prima installazione.
> • Le azioni passano da SIGEAnext al Ponte col COBOL e finiscono nei loro registri con il marcatore `[UTENTI-PASSWORD]`.
> • Le pagine «Primo accesso» e «Password dimenticata» sono in `frontend/sbh-web/src/session/pages`.

> **Per approfondire.**
> • Utenti e password: `docs/guide/amministrazione/utenti-e-password/README.md`

Revisione #2
Creato 17 novembre 2026 07:56:20 da Giuseppe Anelli
Aggiornato 17 novembre 2026 09:34:13 da Genesys Software