JB4.3 - Se qualcosa non va

In una frase. I problemi più comuni con l'accesso e i permessi, cosa vuol dire ciascuno e cosa fare.

Vedo questo	Faccio questo
«Utente o password attuale non corretti» al primo accesso	Scrivi l'utente e la password che usi oggi nel gestionale, non quella nuova
Conferma resta spento	Una regola della password non è rispettata: guarda quali non sono verdi
«Troppi tentativi: riprova fra un minuto»	Aspetta un minuto e riprova con calma
Non entro più dopo vari errori	Dopo cinque errori sei fermo 15 minuti. Aspetta, o chiedi **Sblocca** a chi amministra
Non ricordo la password	**Password dimenticata?** nella pagina di accesso. Il collegamento vale 15 minuti
L'email non arriva	Guarda nella posta indesiderata. Se manca, chiedi una password provvisoria
«rivolgiti all'amministratore» dopo Password dimenticata	Il sistema non può cambiarti la password da solo: la reimposta chi amministra
La password ha più di 12 caratteri	Non si può usare: sceglila da 10 a 12
Le pagine storiche chiedono ancora la password	È previsto: l'utente è già scritto, scrivi la stessa password
«Il login unico non è raggiungibile»	L'Accesso è spento. Avvisa chi amministra; se compare, usa **Continua col login del gestionale**
«Non hai i permessi»	Ti serve un livello più alto. Chiedi a chi gestisce i ruoli
Un pulsante è spento	Fermati sopra con il mouse: il suggerimento dice quale livello serve
Una scheda di Ruoli e permessi è **spento**	Quel servizio non risponde. Leggi il motivo e premi **Riprova**
Ho dato un ruolo ma non cambia niente	Controlla la scheda: il ruolo vale solo nel servizio dove lo hai agganciato
Un utente nuovo non riesce a entrare	Non è ancora stato copiato dal gestionale: serve un riallineamento
Si apre «Prima installazione del login unico»	L'accesso è acceso ma l'installazione non è fatta: la completa chi amministra

Parole da sapere

- **Accesso.** Il componente che controlla utente e password. Uno solo per tutta ADSWnext.
- **Lasciapassare.** La prova che sei entrato. Viaggia con ogni richiesta e contiene i tuoi ruoli.
- **Ruolo.** Un gruppo a cui appartieni nel gestionale, per esempio «amministrazione».
- **Livello.** Uno dei quattro gradi: Lettore, Utente base, Utente avanzato, Staff.
- **Capacità.** Una cosa che un servizio permette di fare, legata a un livello minimo.
- **Primo accesso.** Il modulo dove scegli la tua password, una volta sola.
- **Password provvisoria.** Una password generata dal sistema, da cambiare al primo ingresso.
- **Deposito.** La password del gestionale custodita cifrata, che permette di cambiare le due password insieme.
- **Ruolo di prova.** Il selettore degli ambienti di prova per vedere l'applicazione con un altro ruolo.
- **Staff.** Il livello del personale Genesys. Conta solo dove è acceso.

> **Per chi sviluppa.**
> • Lasciapassare = token JWT; Accesso = Keycloak; lo spazio di un'installazione = realm.
> • Le azioni su utenti e password si trovano nei registri con il marcatore `[UTENTI-PASSWORD]`.
> • Se l'Accesso non risponde nelle pagine storiche: `SBH_SSO_FALLBACK` decide se si può entrare lo stesso.
> • Disegno completo: `docs/devops/auth/SSO-DISEGNO-TECNICO.md` e `docs/devops/auth/AUTENTICAZIONE.md`.

Revisione #2
Creato 17 novembre 2026 07:56:21 da Giuseppe Anelli
Aggiornato 17 novembre 2026 09:34:23 da Genesys Software