



ASSISTENZA OPERATIVA

Questo documento vuole essere una guida a supporto delle eventuali problematiche di accesso al portale.

Login errata

In caso di "Login errata" le consigliamo di:

- verificare che il nome Utente sia corretto; il sistema tiene conto delle maiuscole;
- verificare che il codice Postazione sia corretto, in quanto deve essere composto da 10 caratteri numerici;
- verificare che la password sia composta da almeno 8 caratteri alfanumerici. Al **terzo tentativo** errato la password verrà disabilitata e dovrà essere ripristinata.

Ripristino password disabilitata

Nel caso in cui appartenga all'**Utente Supervisore** è necessario richiedere una nuova licenza Supervisore presso una qualsiasi agenzia BNL. La password verrà abilitata a partire dal primo giorno lavorativo successivo la consegna.

Nel caso appartenga ad **altri utenti**, per il ripristino, è necessario rivolgersi al Supervisore o ad un altro utente abilitato.

Procedura per il ripristino della password

La password può essere ripristinata dal Supervisore o da altro utente autorizzato alla voce di menù "Gestione utenti", seguendo i seguenti passi:

- Cliccare in sequenza su Strumenti > Gestione Accessi > Gestione utenti
- Cliccare sul nome dell'utente la cui password è da ripristinare
- Cliccare su "modifica Password" ed inserirne una provvisoria di almeno 8 caratteri alfanumerici. La password dovrà poi essere modificata al primo accesso dell'utente;
- Comunicare all'utente la nuova password. Il Supervisore potrà comunque continuare ad operare sul dispositivo registrato al primo accesso e potrà sbloccare, mediante un apposito pulsante, l'invio del codice di autenticazione dalla sezione Gestione Utenti.

Blocco invio OTP per raggiungimento numero massimo di invii ammessi

L'invio del SMS contenente il codice di autenticazione, verso il Supervisore o l'Utente, avverrà per un massimo di 5 volte. Il codice di autenticazione inviato tramite sms avrà una validità max di 5 minuti (300 secondi), al termine dei quali, in caso di utilizzo, verrà segnalata la non validità del codice.

Superato il numero massimo di invii ammessi (5), verrà bloccato l'invio del codice di autenticazione via sms e verrà visualizzato un messaggio che inviterà il cliente a rivolgersi:

- all'Assistenza in caso di blocco Supervisore;
- al Supervisore in caso di blocco utente.

Procedura per il ripristino dell'OTP

L'Assistenza, contattata dal Supervisore, effettuerà dei controlli relativamente alle cause della mancata ricezione degli sms (es. errata imputazione del numero cellulare).

Il Supervisore potrà comunque continuare ad operare sul dispositivo registrato al primo accesso e potrà sbloccare, mediante un apposito pulsante, l'invio del codice di autenticazione dalla sezione Gestione Utenti.

Nel caso di indisponibilità di dispositivi registrati e riconosciuti dal sistema (pc venduti, non funzionanti o rubati), il Supervisore non potrà sbloccare l'invio degli OTP ma dovrà rivolgersi in una Agenzia BNL per richiedere la riemissione della busta Supervisore contenente nuove credenziali di accesso (busta Pin Supervisore).

Blocco invio OTP al Supervisore per raggiungimento numero massimo di errori del codice di autenticazione

Nel caso in cui, al momento dell'accesso da parte del Supervisore su dispositivo diverso da quello censito in fase di registrazione venga inserito per 3 volte un codice di autenticazione errato o non valido, l'invio del codice di autenticazione verrà bloccato.

Procedura per il ripristino dell'OTP

Il Supervisore potrà comunque continuare ad operare sui dispositivi registrati al primo accesso e potrà sbloccare, mediante un apposito pulsante, l'invio del codice di autenticazione dalla sezione Gestione Utenti.

Nel caso di indisponibilità di dispositivi registrati e riconosciuti dal sistema (pc venduti, non funzionanti o rubati), il Supervisore non potrà sbloccare l'invio degli OTP ma dovrà rivolgersi in una Agenzia BNL per richiedere la riemissione della busta Supervisore contenente nuove credenziali di accesso (busta Pin Supervisore).

Blocco invio OTP all'Utente per raggiungimento numero massimo di errori del codice di autenticazione

Nel caso in cui, al momento dell'accesso da parte dell'Utente su dispositivi diverso da quello registrato in fase di registrazione venga inserito per 3 volte un codice di autenticazione errato o non valido, l'invio del codice di autenticazione verrà bloccato.

Procedura per il ripristino dell'OTP

L'Utente potrà comunque continuare ad operare sui dispositivi registrati al primo accesso. Il Supervisore potrà sbloccare, mediante un apposito pulsante, l'invio del codice di autenticazione dalla sezione Gestione Utenti.

Censimento numero Cellulare, per invio OTP, associato ad un utente diverso dal Supervisore

Dalla sezione del portale **Gestione Utenti**, il Supervisore potrà censire/variare il numero di cellulare degli Utenti (campo facoltativo).

A seguito del censimento o della variazione del numero di cellulare associato ad un Utente, sarà inviato un sms di conferma al Supervisore in cui saranno visibili esclusivamente le ultime tre cifre del numero inserito.

Le ricordiamo che per qualsiasi tipo di problematica può rivolgersi alle Assistenze dedicate.

- **CRSC (Centro Relazioni e Sviluppo Clientela)** per le esigenze dei professionisti e delle imprese, che risponde al numero **06.8948.4444**
- **SAC (Servizio Assistenza Corporate)** dedicato ai clienti Corporate, PA, Enti e Istituzioni, che risponde al numero **06.02.02**