

## Nuova modalità di accesso Area Riservata Manuale d'Uso

Novembre 2024

# INDICE

- 1. Introduzione
- 2. <u>Primo Accesso</u>
- 3. <u>Richiesta credenziali di primo accesso</u>
- 4. Accessi Successivi al Primo
- 5. <u>Reset Password</u>
- 6. Password Scaduta
- 7. <u>Telefono Smarrito</u>
- 8. <u>Cambio Password Volontario</u>
- 9. Cambio volontario Indirizzo email
- 10. Cambio Volontario Numero di Telefono





1

## Introduzione

Accesso all'Area Riservata tramite Autenticazione a Due Fattori

Il seguente documento illustra le **modalità di accesso alla propria Area Riservata** su portale Arena (via browser) e applicazione mobile (con smartphone) tramite autenticazione a due fattori. Di seguito alcune informazioni importanti relative al corretto utilizzo di questa guida:

### **REQUISITI PER L'ACCESSO**

- 1. I Browser supportati sono Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge. Internet explorer non è supportato
- 2. Applicazione mobile (Citrus Divisione Insurance) installata sul proprio smartphone Android o iOS
- 3. Indirizzo e-mail valido e censito su portale Arena
- 4. Numero di cellulare valido abilitato alla ricezione di SMS

### **AUTENTICAZIONE**

- □ Lo **username** da utilizzare è il proprio <u>Codice Fiscale</u>
- La password da utilizzare per il primo accesso verrà inviata via mail all'indirizzo mail censito in Arena. Il mittente della mail sarà il seguente: noreply@intesasanpaoloprotezione.com
- La procedura di primo accesso, dovrà essere eseguita una sola volta, su portale Arena oppure su app mobile. La nuova password appena configurata sarà quella da utilizzare per tutti gli accessi successivi al primo sia per portale Arena che per App Mobile.

ATTENZIONE: dal momento in cui si riceverà la password temporanea di primo accesso, le credenziali saranno associate all'indirizzo mail verso cui è stata inviata la mail di primo accesso.





### PORTALE

Il link da utilizzare per l'accesso al portale Arena è il seguente: https://arena.intesasanpaoloprotezione.com/arenarbhold-sso

### APP MOBILE

- In questa guida, con i termini «app» o «applicazione mobile», si farà sempre e solo riferimento all'applicazione Citrus Divisione Insurance e le funzionalità descritte sono le medesime sia per dispositivi con sistema operativo iOS (Apple) che Android.
- L'applicazione mobile è disponibile sugli store ufficiali Android/iOS ricercandola con il nome Citrus Divisione Insurance.





## Introduzione

### Supporto dalla Centrale Operativa



In caso di problematiche durante l'accesso, gli assicurati potranno contattare la Centrale Operativa per il supporto al numero: **02.3032.8014** 



## Funzionalità PRE-LOGIN



### Primo accesso Portale Arena (1/3)

1

2

Se è la prima volta che si effettua l'accesso tramite Autenticazione a Due Fattori alla propria Area Riservata nel portale Arena, controllare di aver ricevuto la **password temporanea\*** via mail.

#### Nota bene:

- la password temporanea dovrà essere inserita manualmente e **non** attraverso il copia e incolla
- la procedura di primo accesso va eseguita UNA SOLA VOLTA, su portale Arena oppure su app mobile.

Aprire un browser <u>supportato</u> e seguire le istruzioni riportate nella slide «<u>Introduzione</u>» per accedere al **Portale**. Il browser aprirà automaticamente la pagina di login sotto riportata. Inserire inizialmente il proprio Username = **Codice Fiscale**. Poi cliccare su «**LOG IN**».

Norreply@intesasanpaolorbmsalute.com A Ob A Ob		INTESA SANDAOLO PROTEZIONE		
Control Association Control Association Control Association Control Association Control Control Association Control Control Contr	2		Corr LOGIN Username LOG IN	



\*La password riportata in figura è esemplificativa e non deve essere utilizzata.

## Primo accesso Portale Arena (2/3)

Nella schermata di login inserire le proprie credenziali, rispettivamente Username = **Codice Fiscale**, Password = **password temporanea ricevuta via mail**, nelle caselle evidenziate in rosso. Poi cliccare su **«ACCEDI»**.



3

. Viene a questo punto richiesto di confermare il proprio numero di cellulare cliccando su «**SALVA**». È possibile modificarlo nel caso il numero mostrato non sia corretto. Nel caso non sia stato censito nessun numero di cellulare per l'utente, viene richiesto di inserirlo.

3	C Login Useraam Useraam Presend Presend Presend O O O O O O O O O O O O O O O O O O O	> 4	Conferma numero di telefono Telefono ******326 Modifica
	Hai dimenticato la password?		SALVA



## Primo accesso Portale Arena (3/3)

5

Un codice di sicurezza verrà inviato via SMS al numero di cellulare confermato in precedenza. Inserire il codice ricevuto nel campo «**Codice di** Sicurezza»\* e cliccare su «**CONFERMA**» nella pagina «**Autorizza operazione**» che appare sul Browser.

6 Viene a questo punto richiesto di inserire la password temporanea ricevuta via mail nel campo «Vecchia password» e di scegliere quindi una nuova password.

Inserirla nel campo «Nuova password» e ripeterla nel campo «Conferma Password» evidenziati in rosso. Successivamente cliccare su «CONFERMA».

Verrà infine visualizzato un messaggio di procedura completata correttamente.

Cliccare su «**Torna al login**» per ritornare alla pagina di Login iniziale. Per accedere all'Area Riservata su Arena dovrà essere effettuato nuovamente il login utilizzando la nuova password appena impostata.



## **Primo accesso** Applicazione mobile (1/2)



Per effettuare l'accesso inserire le proprie credenziali ovvero Username = **Codice Fiscale** e Password = **password temporanea ricevuta via mail**, nelle caselle evidenziate in rosso. Poi premere su «**ACCEDI**».

#### Nota bene:

- la password temporanea dovrà essere inserita manualmente e non attraverso il copia e incolla
- la procedura di primo accesso va eseguita UNA VOLTA SOLA, su portale Arena oppure su app mobile.

3 Viene a questo punto richiesto di confermare il proprio numero di cellulare cliccando su «SALVA» oppure modificarlo nel caso il numero mostrato non sia corretto. Nel caso non sia stato censito nessun numero di cellulare per l'utente, viene richiesto di inserirlo

1	Interest Tensors Te	INTEM SNIPIOLO PROTEZIONE Username EXTRA	> 2	C Login C L	♦	3	EVENT & EVENT
		Privacy C D III					Hendr Lagala e Directions Generalie 14 agent e Gill Terrari 14 agent



## **Primo accesso** Applicazione mobile (2/2)

4

6

Un codice di sicurezza verrà inviato via SMS al proprio numero di cellulare. Inserire il codice ricevuto via SMS nel campo «**Codice di Sicurezza**» nella casella evidenziata in rosso e premere su «**CONFERMA**» nella schermata «**Autorizza operazione**» che appare sull'app.

5 Viene a questo punto richiesto di inserire la password temporanea ricevuta via mail nel campo «**Vecchia password**» evidenziato in rosso e di scegliere quindi una nuova password.

Inserirla nel campo «Nuova password» e ripeterla nel campo «Conferma Password» evidenziati in rosso. Successivamente premere «CONFERMA».

Verrà infine visualizzato un messaggio di procedura completata correttamente.

Premere «Torna al login» (evidenziato in rosso nella figura sottostante) per ritornare alla pagina di Login iniziale. Per accedere all'Area Riservata dovrà essere effettuato nuovamente il login utilizzando la nuova password appena impostata.





Portale Arena (1/3)

Nel caso in cui si smarrisse la password temporanea di primo accesso, per accedere alla propria Area Riservata, dopo aver aperto la pagina di Login (da browser collegarsi all'indirizzo del link riportato nella slide «<u>Introduzione</u>» sezione **Portale**), cliccare sul tasto **«Non hai le credenziali di accesso?»**, evidenziato in rosso nella figura sottostante.

2

3

Inserire il proprio Username (Codice Fiscale) e cliccare sul tasto «RICHIEDI CREDENZIALI».

Viene visualizzato un messaggio di **conferma invio credenziali**. Controllare che l'indirizzo email di invio sia corretto e in caso positivo cliccare su **«INVIA CREDENZIALI»**.

	ති Login		윤 Richiesta Credenziali		요 Conferma invio credenziali
1	Username Inserisci qui il tuo username Pesseerd Inserisci qui la tua password	2	Inserisci il tuo codice fiscale per ricevere le credenziali di accesso Cedice Fiscale Inserisci qui il tuo codice fiscale	3	Invieremo le credenziali alla mail xxxxxxxx@gmail.com Se l'indirizzo mail non è corretto, richiedine l'aggiornamento contattando il tuo datore di lavoro.
	ACCEDI Hai dimenticato la password?		RICHIEDI CREDENZIALI		INVIA CREDENZIALI
	Non hai le credenziali di accesso?				Torna al login



\*Il codice riportato in figura è esemplificativo e non deve essere utilizzato

### **Richiesta delle credenziali di primo accesso** Portale Arena (2/3)

Cliccare su «Torna al login» per tornare alla pagina di Login e completare la procedura di richiesta credenziali.

5 Contemporaneamente verrà inviata una **password temporanea**\* all'indirizzo mail visualizzato in fase di richiesta.

6 Ritornare quindi alla pagina di Login ed inserire le proprie credenziali, rispettivamente Username = Codice Fiscale, Password = password temporanea ricevuta via mail, nelle caselle evidenziate in rosso. Poi cliccare su «ACCEDI».

4	Richiesta Credenziali		<text><text><text><text><text><text><text><text><text><text><text></text></text></text></text></text></text></text></text></text></text></text>	⊘	6	Login Usename Inserisci qui il tuo usemame Pesseod Inserisci qui la tua password  ACCEDI  Hai dimenticato la password?
---	-----------------------	--	---	---	---	--



\*La password riportata in figura è esemplificativa e non deve essere utilizzata.

4

Portale Arena (3/3)

Viene a questo punto richiesto di inserire la password temporanea ricevuta via mail nel campo «Vecchia password» e di scegliere quindi una nuova password.

Inserirla nel campo «Nuova password» e ripeterla nel campo «Conferma Password» evidenziati in rosso. Successivamente cliccare su «CONFERMA».

8

7

Verrà infine visualizzato un messaggio di procedura completata correttamente.

Cliccare su «Torna al login» per ritornare alla pagina di Login iniziale. Per accedere all'Area Riservata su Arena dovrà essere effettuato nuovamente il login utilizzando la nuova password appena impostata.

Cambio Password         La password deve essere composta da almeno 8 caratteri e contenere almeno un carattere milaicoto, uno numerico e uno speciale         "locada Password         "locationa Password         "locationa Password         "locationa Password         Conferma Password         Conferma Alexand         Conferma Alexand         Torna al Portale		8	La tua utenza è stata aggiornata, adesso puol accedere al portale Torna al login
---	--	---	---



Applicazione mobile (1/2)

Dalla pagina di Login dell'applicazione mobile, premere sul pulsante **«Non hai le credenziali di accesso?»**, evidenziato in rosso nella figura sottostante.

2

Inserire lo username = Codice Fiscale nel campo evidenziato in rosso per la quale si vuole richiedere le credenziali di primo accesso e poi cliccare su «INVIA».







Applicazione mobile (2/2)

Viene visualizzato un messaggio di conferma invio credenziali. Controllare che l'indirizzo email di invio sia corretto e in caso positivo cliccare su «INVIA CREDENZIALI».

4

3

Cliccare su «Torna al login» per tornare alla pagina di Login e completare la procedura di richiesta credenziali.

Seguire le istruzioni del caso di Primo accesso dallo step 2/5 per completare la procedura utilizzando la password temporanea ricevuta via e-mail.







## Accessi successivi al primo

Portale Arena

1

Aprire un browser <u>supportato</u> e collegarsi all'indirizzo del link riportato nella slide «<u>Introduzione</u>» sezione **Portale**. Il browser porterà automaticamente alla pagina di Login sotto riportata. Per effettuare l'accesso inserire le proprie credenziali, rispettivamente Username = **Codice Fiscale**, Password = **Ia propria password**, nelle caselle evidenziate in rosso. Poi cliccare su «**ACCEDI**».

NB: la password da utilizzare per gli accessi successivi al primo corrisponde all'ultima impostata.

Un codice di sicurezza verrà inviato via SMS al proprio numero di cellulare. Inserire il codice ricevuto nel campo «**Codice di Sicurezza**»\* e cliccare su «**VERIFICA**» nella pagina «**Autorizza operazione**» che appare sul Browser. Si verrà quindi reindirizzati all'interno della propria Area Riservata.







# Accessi successivi al primo

### Applicazione mobile



Per effettuare l'accesso inserire le proprie credenziali ovvero Username = **Codice Fiscale** e Password = **password temporanea ricevuta via mail**, nelle caselle evidenziate in rosso. Poi premere su «**ACCEDI**».

#### Nota bene:

- la password temporanea dovrà essere inserita manualmente e non attraverso il copia e incolla
- la procedura di primo accesso va eseguita UNA VOLTA SOLA, su portale Arena oppure su app mobile.

3 Un codice di sicurezza verrà inviato via SMS al proprio numero di cellulare. Inserire il codice ricevuto via SMS nel campo «**Codice di Sicurezza**» nella casella evidenziata in rosso e premere su «**CONFERMA**» nella schermata «**Autorizza operazione**» che appare sull'app.

	PROTEZIONE	INTESI SNIBIOLO PROTEZIONE				PROTEZIONE
1	Ricerca Struthre/Medici	Username	2	- kunane Miseranci (su a too soomaane - Present Maarinoi (su kuna pastanoot)	3	Ti è attalo lordella sari cellador via anno Genetia enança, sea na la de indexensa i della de di Suazizza, effetta autovaziante della pagnia tetalale
	Richheida Bierbora			ACCEDI Mai dimenticate la passecrit?		Order Kinnen      Conversion      Conversion      Conversion
		Privacy < 0 III				South at press INTEX III SNNDKOLO III



## **Reset Password** Portale Arena (1/3)

Nel caso in cui si smarrisse la password, per accedere alla propria Area Riservata, dopo aver aperto la pagina di Login (da browser collegarsi all'indirizzo del link riportato nella slide «Introduzione» sezione Portale), cliccare sul link «Hai dimenticato la password?», evidenziato in rosso nella figura sottostante.

Inserire il proprio Username (Codice Fiscale) e cliccare su "INVIA".

3

2

Un codice di sicurezza verrà inviato via SMS al proprio numero di cellulare. Inserire il codice ricevuto nel campo «**Codice di Sicurezza**»\* e cliccare su «**VERIFICA**» nella pagina «**Autorizza operazione**» che appare sul Browser.

	C Login		ੈ Recupero Password			Composition Q I	
1	Inserisci qui il tuo username Passed Inserisci qui la tua password  ACCEDI  Hai dimenticato la password?	2	Username Inserisci qui il tuo username INVIA Torna al login	>	3	HI C C	Autorizza operazione Tri čedni invlato un color via smo Conferente, zena la rizona i color di kureza, rifina survaneme Transmis dei strangeleri delle gipus kidel Color Spoo
							VENICA



\*Il codice riportato in figura è esemplificativo e non deve essere utilizzato

## **Reset Password** Portale Arena (2/3)

4

Viene visualizzato un messaggio di procedura completata correttamente. Cliccare su «Torna al login» per tornare alla pagina di Login e poter completare la procedura di Reset Password.

5 Contemporaneamente verrà inviata una **password temporanea**\* al proprio indirizzo mail censito su ARENA

6 Ritornare quindi alla pagina di Login ed inserire le proprie credenziali, rispettivamente Username = Codice Fiscale, Password = password temporanea ricevuta via mail, nelle caselle evidenziate in rosso. Poi cliccare su «ACCEDI».

Image: A service description of a logic distance description descriptio	٢
---	---



\*La password riportata in figura è esemplificativa e non deve essere utilizzata.

## **Reset Password** Portale Arena (3/3)

7

0

Un codice di sicurezza verrà inviato via SMS al proprio numero di cellulare. Inserire il codice ricevuto nel campo «**Codice di Sicurezza**»\* e cliccare su «**CONFERMA**» nella pagina «**Autorizza operazione**» che appare sul Browser.

8 Viene a questo punto richiesto di inserire la password temporanea ricevuta via mail nel campo «Vecchia password» e di scegliere quindi una nuova password.

Inserirla nel campo «Nuova password» e ripeterla nel campo «Conferma Password» evidenziati in rosso. Successivamente cliccare su «CONFERMA».

Verrà infine visualizzato un messaggio di procedura completata correttamente.

Cliccare su «Torna al login» per ritornare alla pagina di Login iniziale. Per accedere all'Area Riservata su Arena dovrà essere effettuato nuovamente il login utilizzando la nuova password appena impostata.

7	8	Control Personal data base of personal data		9	Operazione completata     Operazione completataa     Operazione completataa     Operazione completataa     Operazione completataa     Operazione completataa     Operazione completataa     Operazione completataaa     Operazione completataaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa
---	---	---	--	---	--



## **Reset Password** Applicazione mobile (1/2)

Dalla pagina di Login dell'applicazione mobile, premere su «Hai dimenticato la password?», evidenziato in rosso nella figura sottostante.

2

Inserire lo username = Codice Fiscale nel campo evidenziato in rosso per la quale si vuole resettare la password e poi cliccare su «INVIA».







## **Reset Password** Applicazione mobile (2/2)

Un codice di sicurezza verrà inviato via SMS al proprio numero di cellulare. Inserire il codice ricevuto via SMS nel campo «**Codice di Sicurezza**» e premere su «**VERIFICA**» nella pagina «**Autorizza operazione**» che appare sull'app.

4

3

Viene visualizzato un messaggio di conferma dell'invio della password temporanea via mail all'indirizzo associato all'utenza. Per cambiare poi la password, eseguire la procedura di Login premendo su «Torna al login».

Seguire le istruzioni del caso di Primo accesso dallo step 2/5 per completare la procedura utilizzando la password temporanea ricevuta via e-mail.







### Password scaduta Portale Arena

Eseguire il login come specificato nella sezione **«Accessi successivi al primo»**, inserendo rispettivamente le proprie credenziali (**Codice Fiscale** e **Password**) e successivamente il **codice OTP** ricevuto sul proprio cellulare.

Viene mostrato un messaggio che informa della necessità di cambiare password in quanto scaduta (ha una validità di 90 giorni). Viene a questo punto richiesto di inserire la vecchia password (password attuale) nel campo «Vecchia password» e di sceglierne una nuova che va inserita nel campo «Nuova password» e ripetuta nel campo «Conferma Password» evidenziati in rosso. Successivamente cliccare su «CONFERMA».

3 Verrà infine visualizzato un messaggio di procedura completata correttamente. Cliccare su «Torna al login» per ritornare alla pagina di Login iniziale ed effettuare un nuovo accesso all'Area Riservata utilizzando la nuova password impostata.

Cogin     Insertical gale fluo usernames     Presentel     Insertical gale fluo usernames     Presentel     AccEDI     Hat dimenticato la password?     Insertical gale fluo usernames     Presentel     AccEDI     Hat dimenticato la password?     Image: Contract of the second	> 2	Password Scaduta     La password Scaduta     La password Scaduta     La password Scaduta, uno nimico e uno spociale     La tau password è scaduta, creane una nuova per procedere     linserisci qui la vecchia password     linserisci qui la tua password     linserisci qui la tua password     linserisci qui la conferma della tua nuova password     CONFERMA	♦	3	Password aggiornata
---	-----	---	---	---	---------------------



\*Il codice riportato in figura è esemplificativo e non deve essere utilizzato

### **Password scaduta** Applicazione mobile

Dopo aver eseguito il login verrà mostrata all'utente una nuova schermata dove è richiesto di aggiornare la propria password in quanto l'attuale risulta scaduta. Inserire la vecchia password (**password attuale**) nel campo «**Vecchia password**» e sceglierne una nuova che va inserita nel campo «**Nuova password**» e ripetuta nel campo «**Conferma Password**» evidenziati in rosso. Successivamente premere su «**Conferma**».

2 Dopo aver aggiornato la propria password verrà mostrata una schermata di procedura completata. Cliccare sul **«Torna al login»** per effettuare di nuovo il login con la nuova password appena creata seguendo le istruzioni fornite nella sezione **«Accessi successivi al primo».** 







## **Telefono smarrito** Portale Arena (1/2)

2

3

A valle del login a portale, quando appare la schermata per l'inserimento del codice di sicurezza, cliccare su «**Telefono Smarrito**». Verrà quindi inviato il codice di sicurezza all'indirizzo e-mail associato al proprio Username non avendo più a disposizione il numero di cellulare precedentemente censito.

Controllare di aver ricevuto il codice di sicurezza via mail\* all'indirizzo associato al proprio Username.

Inserire il codice di sicurezza ricevuto via mail, ed inserirlo nel campo evidenziato in rosso. Dunque cliccare su «VERIFICA».

Autorizza operazione Ti è stato inviato un codice via sms      formation delle informazioni richieste dalla pagina iniziale      centre di Sianesse Inserisci qui il codice ricevuto      Telefono smarrito      VERIFICA	∢	2	<form></form>	⊘	3	Autorizza operazione Ti è stato inviato un codice via mail      Gentile utente, se non hai ricevuto il codice di sicurezza, effettua nuovamente     Tinserinnetto delle informazioni richieste dalla pagina iniziale      Color & Burner      Inserisci qui il codice ricevuto      VERIFICA
---	---	---	---------------	---	---	--



### **Telefono smarrito** Portale Arena (2/2)

4

Viene a questo punto richiesto di inserire il nuovo numero di Cellulare in entrambi i campi evidenziati in rosso. Successivamente cliccare su «SALVA».

5 Un codice di sicurezza verrà inviato via SMS al nuovo numero di cellulare. Inserire il codice ricevuto nel campo «Codice di Sicurezza»\* e cliccare su «VERIFICA» nella pagina «Autorizza operazione» che appare sul Browser.

6 Verrà infine visualizzato un messaggio di procedura completata correttamente. Cliccare su «Torna al login» per ritornare alla pagina di login iniziale ed effettuare l'accesso all'Area Riservata.

4
---

## **Telefono smarrito** Applicazione mobile (1/2)

3

A valle del login a portale, quando appare la schermata per l'inserimento del codice di sicurezza, cliccare su «**Telefono Smarrito**». Verrà quindi inviato il codice di sicurezza all'indirizzo e-mail associato al proprio Username non avendo più a disposizione il numero di cellulare precedentemente censito.

2 Controllare di aver ricevuto il **codice di sicurezza via mail\*** all'indirizzo associato al proprio Username.

Inserire il codice di sicurezza ricevuto via mail, ed inserirlo nel campo evidenziato in rosso. Dunque cliccare su «VERIFICA».





\*Il codice riportato in figura è esemplificativo e non deve essere utilizzato

## **Telefono smarrito** Applicazione mobile (2/2)

4

Viene a questo punto richiesto di inserire il nuovo numero di Cellulare in entrambi i campi evidenziati in rosso. Successivamente cliccare su «SALVA».

5 Un codice di sicurezza verrà inviato via SMS al nuovo numero di cellulare. Inserire il codice ricevuto nel campo «Codice di Sicurezza»\* e cliccare su «VERIFICA» nella pagina «Autorizza operazione» che appare sull'app.

6 Verrà infine visualizzato un messaggio di procedura completata correttamente. Cliccare su «Torna al login» per ritornare alla pagina di login iniziale ed effettuare l'accesso all'Area Riservata.

4	INTER SNEHOLO PROTEZIONE Laga * Telafons Strautic	> 5	Image: State Stat	6	Terrer d'Interne aggiunate  Terrer al lagin
					International Management



## Funzionalità POST-LOGIN



## Cambio Password Volontario Portale Arena (1/2)

Dopo aver effettuato l'accesso alla propria Area Riservata, cliccare sulla **Freccia Blu** (evidenziata in rosso) per aprire il menù a tendina. Successivamente cliccare su «**CAMBIO PASSWORD**». Il browser porterà alla pagina di cambio password volontario.

2

Un codice di sicurezza verrà inviato via SMS al proprio numero di cellulare. Inserire il codice ricevuto nel campo «**Codice di Sicurezza**»\* e cliccare su «**VERIFICA**» nella pagina «**Autorizza operazione**» che appare sul Browser.







### **Cambio Password Volontario** Portale Arena (2/2)

3

Viene a questo punto richiesto di inserire la vecchia password e di sceglierne una nuova che va quindi inserita e confermata nei campi evidenziati in rosso. Successivamente cliccare su «INVIA».

4

Viene visualizzato un messaggio di procedura completata correttamente. Cliccare su «Torna al Portale» per tornare alla propria Area Riservata sulla piattaforma Arena.

>







## **Cambio Password Volontario** Applicazione mobile (1/2)

2

Dopo aver effettuato l'accesso alla propria <u>Area Riservata</u>, cliccare sui **tre puntini** in basso a destra evidenziati in rosso per aprire il menu a tendina. Dopodiché premere su «**Impostazioni**» (evidenziato in rosso nella figura sottostante).

Premere su «Modifica password» (evidenziato in rosso nella figura sottostante). L'app porterà alla sezione di cambio password volontario.

3 Un codice di sicurezza verrà inviato via SMS al proprio numero di cellulare. Inserire il codice ricevuto via SMS nel campo «Codice di Sicurezza» nella casella evidenziata in rosso e premere su «CONFERMA» nella schermata «Autorizza operazione» che appare sull'app.





# Cambio Password Volontario

Applicazione mobile (2/2)

4

Viene a questo punto richiesto di inserire la vecchia password e di sceglierne una nuova che va quindi inserita e confermata nei campi evidenziati in rosso. Successivamente premere su «**CONFERMA**».

5

Viene visualizzato un messaggio di procedura completata correttamente. Premere «Torna al Portale» (evidenziato in rosso nella figura sottostante) per tornare alla propria Area Riservata sull'app.







## **Cambio volontario indirizzo email** Portale Arena (1/2)

Qualora si voglia cambiare l'indirizzo email utilizzato per l'accesso alla propria Area Riservata sul Portale Arena, dopo aver effettuato l'accesso come descritto nella sezione "Accessi successivi al primo", cliccare sulla **Freccia Blu** (riquadrata in rosso in figura) per aprire il menù a tendina. Dopodiché cliccare su «**CONTATTI E RECAPITI**». Il browser porterà alla pagina di gestione dei propri dati.

	Nella pagina che verrà visualizzata sul browser, spostarsi nella sezione «Recapiti di autenticazione» e premere «Cambio Email Di Accesso». Il browser
2	porterà alla pagina di cambio dell'indirizzo email.

N.B. Per cambiare l'indirizzo email di accesso è necessario avere a disposizione sia il cellulare attualmente censito, sia avere accesso al nuovo indirizzo email. Verranno infatti inviati codici di sicurezza via SMS ed email.

3 Un codice di sicurezza verrà inviato via SMS all'attuale numero di cellulare. Inserire il codice ricevuto nel campo «Codice di Sicurezza»\* e cliccare su «CONFERMA» nella pagina «Autorizza operazione» che appare sul Browser.

		Image:	A Constant of the second	Line all and a second and a sec	A Autorizza operazione  A Monizza operazione  A dolaraza officialente se lass  Constantes del profesioni dellarazione della profesioni della se la dolaraza  Constantes del profesioni della pro
--	--	---	--	--	---



\*Il codice riportato in figura è esemplificativo e non deve essere utilizzato

## Cambio volontario indirizzo email Portale Arena (2/2)

4

Viene a questo punto richiesto di inserire il nuovo indirizzo email in entrambi i campi evidenziati in rosso. Successivamente cliccare su «SALVA».

5 Inserire il codice di sicurezza ricevuto via mail, ed inserirlo nel campo evidenziato in rosso. Dunque cliccare su «VERIFICA».

6 Verrà infine visualizzato un messaggio di procedura completata correttamente. Cliccare su «Torna al login» per ritornare alla pagina di login iniziale ed effettuare l'accesso all'Area Riservata.

4	Cambio email Rever toor email@gmail.com Contents toor email@gmail.com S€UVA	>	5	Autorizza operazione  Ti è stato inviato un codice via mail      Orrelle uteste, se non ha ricevuto il codice di sicureza, effettua nuovamente     Transrimento dalle informazioni richieste dalla pagina iniziale  Codes & Summ Inserisci qui il codice ricevuto      VERIFICA	♦	6	Operazione completata
---	---	---	---	---	---	---	-----------------------



### **Cambio volontario numero di telefono** Portale Arena (1/2)

1

3

Qualora si voglia cambiare il numero di cellulare utilizzato per l'accesso alla propria Area Riservata sul Portale Arena, dopo aver effettuato l'accesso come descritto nella sezione "Accessi successivi al primo", cliccare sulla **Freccia Blu** (riquadrata in rosso in figura) per aprire il menù a tendina. Dopodiché cliccare su «**CONTATTI E RECAPITI**». Il browser porterà alla pagina di gestione dei propri dati.

2 Nella pagina che verrà visualizzata sul browser, spostarsi nella sezione «**Recapiti di autenticazione**» e premere «**CAMBIO CELLULARE DI ACCESSO**». Il browser porterà alla pagina di cambio del numero di telefono.

N.B. Per cambiare il cellulare di accesso è necessario avere a disposizione sia il cellulare attualmente censito che il nuovo cellulare da censire. Verranno infatti inviati codici di sicurezza via SMS ad entrambi i numeri di cellulare.

Un codice di sicurezza verrà inviato via SMS all'attuale numero di cellulare. Inserire il codice ricevuto nel campo «Codice di Sicurezza»\* e cliccare su «CONFERMA» nella pagina «Autorizza operazione» che appare sul Browser.

Chinggen Haxangde     Chinggen Haxangde     NICCED FAMILIARE     Canada te information   Canada te information <td< th=""><th>Image: A second sec</th></td<>	Image: A second sec
--	---



36

\*Il codice riportato in figura è esemplificativo e non deve essere utilizzato

## **Cambio volontario numero di telefono** Portale Arena (2/2)

4

Viene a questo punto richiesto di inserire il nuovo numero di Cellulare in entrambi i campi evidenziati in rosso. Successivamente cliccare su «SALVA».

5 Un codice di sicurezza verrà inviato via SMS al nuovo numero di cellulare. Inserire il codice ricevuto nel campo «Codice di Sicurezza»\* e cliccare su «VERIFICA» nella pagina «Autorizza operazione» che appare sul Browser.

6 Verrà infine visualizzato un messaggio di procedura completata correttamente. Cliccare su «Torna al login» per ritornare alla pagina di login iniziale ed effettuare l'accesso all'Area Riservata.

4
---

\*Il codice riportato in figura è esemplificativo e non deve essere utilizzato

## **Cambio volontario numero di telefono** Applicazione mobile (1/2)

Dopo aver effettuato l'accesso alla propria Area Riservata, premere sui **3 puntini** in basso a destra per aprire il menù a tendina. Dopodiché premere su «Impostazioni» (evidenziato in rosso nella figura sottostante).

Premere su «Modifica cellulare d'accesso» (evidenziato in rosso nella figura sottostante). L'app porterà alla sezione di cambio cellulare volontario.

3 Un codice di sicurezza verrà inviato via SMS al proprio numero di cellulare. Inserire il codice ricevuto nel campo «Codice di Sicurezza» in figura evidenziato in rosso e premere su «VERIFICA» nella schermata «Autorizza operazione» che appare sull'app.

		English and a second and a	> 3	Image: State
--	--	---	-----	--

\*Il codice riportato in figura è esemplificativo e non deve essere utilizzato

2

## Cambio volontario numero di telefono

Applicazione mobile (2/2)

Inserire a questo punto il nuovo numero di cellulare in entrambi i campi evidenziati in rosso in figura. Successivamente premere su «SALVA».

5

4

Dopo aver aggiornato il proprio indirizzo email verrà mostrata una schermata di procedura completata. Cliccare sul **«Torna al login»** per effettuare di nuovo il login con la nuova password appena creata seguendo le istruzioni fornite nella sezione **«<u>Accessi successivi al primo</u>»**.







# FAQ 1/3

### 🗆 Cosa è necessario fare per ottenere la prima mail di credenziali necessarie per il primo accesso?

L'utente non deve effettuare nessuna azione particolare per ricevere le credenziali di primo accesso. Viene inviata in automatico dai sistemi una mail a seguito del censimento. In caso l'utente non riuscisse a ricevere/trovare suddetta mail, può avvalersi della funzionalità di <u>Richiesta delle credenziali di primo</u> <u>accesso</u>

### La prima mail con le credenziali contiene anche il link alla pagina di login?

Il link alla pagina di Login del portale web, così come l'app mobile da scaricare, sono specificati nella sezione Introduzione (sezioni Portale e App Mobile) di questo manuale.

#### Come comportarsi in caso di problematiche di accesso dovute ad un numero di telefono errato/smarrito?

Nel caso in cui:

- l'utente, in un accesso successivo al primo, riscontri che il numero di telefono non è corretto o è necessaria una modifica per qualsiasi ragione, è
  disponibile la funzionalità «Cambio numero volontario» che permette all'utente di modificare il proprio numero di telefono censito.
- l'utente, in un accesso successivo al primo, è impossibilitato a completare la procedura di autenticazione tramite Multi-Factor Authentication con OTP per qualsivoglia ragione (es: smarrimento/furto telefono), è disponibile la funzionalità «Telefono smarrito» che permette all'utente di configurare un nuovo numero di telefono.

### □ Il servizio SMS ha qualche costo verso l'utente?

No, non sono previsti costi a carico dell'utente per la ricezione degli SMS del servizio di MFA (Multi-Factor Authentication).

### L È possibile usare un numero estero per eseguire l'autenticazione? C'è un costo aggiuntivo per l'utente in caso di comunicazione da numero estero?

Si, è possibile utilizzare un numero estero. Per l'utente non sono previsti dei costi aggiuntivi da sostenere.

### Cosa succede se non arriva l'SMS con il codice OTP (One-Time Password)? Viene rimandato un messaggio su richiesta dell'utente?

In caso di mancata ricezione del codice OTP, l'utente dovrebbe verificare che vi sia sufficiente copertura di rete e di non avere blocchi attivi (es. filtri antispam) che potrebbero impedire la ricezione degli sms. Se il problema persiste, l'utente può contattare il supporto tecnico dedicato (riferimento specificato nella sezione **Introduzione** di questo manuale) e richiedere assistenza.

Nel caso in cui il codice OTP <u>non dovesse arrivare sul numero desiderato o considerato corretto dall'utente</u>, fare riferimento allo specifico Use Case «Cambio telefono volontario».



# FAQ 2/3

### Cosa succede se viene inserito un codice OTP errato o non viene riconosciuto? C'è un numero massimo di tentativi disponibili? L'utente viene bloccato?

Esiste un limite massimo di 5 tentativi consecutivi di inserimento OTP: in caso di superamento di questo limite, l'utente vedrà inibita la possibilità di richiedere OTP per una durata di 24h, dopodiché si potrà nuovamente procedere.

## □ A seguito del cambiamento di password, l'aggiornamento del profilo utente con password e numero è istantaneo? L'utente riesce subito ad effettuare l'accesso con le nuove credenziali e con l'OTP o ci sono dei tempi tecnici di attesa?

L'aggiornamento è istantaneo. Durante la procedura ed una volta confermata la nuova password, verrà «forzato» il logout utente e verrà presentata nuovamente una pagina di inserimento delle credenziali, questa volta sarà necessario utilizzare le nuove credenziali appena configurate.

## Cosa succede se si sbaglia ad inserire la password temporanea durante la fase di primo accesso? C'è un conteggio massimo di tentativi? L'utente viene bloccato?

Esiste un limite massimo di 5 tentativi di inserimento password temporanea per la fase di primo accesso: in caso di superamento di questo limite, l'utente vedrà inibita la possibilità di accesso e dovrà contattare il supporto tecnico dedicato (riferimento specificato nella sezione **Introduzione** di questo manuale) per richiedere assistenza.

### Cosa succede se si sbaglia ad inserire la password (successiva alla prima)? C'è un conteggio massimo di tentativi? L'utente viene bloccato?

Esiste un limite massimo di 5 tentativi di inserimento password: in caso di superamento di questo limite, l'utente vedrà inibita la possibilità di accesso e dovrà contattare il supporto tecnico dedicato (riferimento specificato nella sezione **Introduzione** di questo manuale) per richiedere assistenza.

### L È possibile configurare l'autenticazione biometrica su applicazione mobile (impronta digitale, Face ID)?

Al momento questa non è una funzionalità disponibile.

### □ Ho dimenticato il mio username, come posso fare?

Il tuo username corrisponde al tuo codice fiscale, puoi leggerlo sulla tua tessera sanitaria.

### □ Ho dimenticato la mia password, come posso fare?

Puoi impostare una nuova password seguendo i passaggi descritti nella sezione 5 «Reset Password».

### □ Voglio cambiare il numero di cellulare sul quale ricevo i codici di sicurezza per l'accesso, come posso fare?

Dopo aver eseguito l'accesso alla tua Area Riservata, puoi cambiare il numero di cellulare censito seguendo i passaggi descritto nella sezione n° 8 «<u>Cambio Volontario Numero di Telefono</u>».



# FAQ 3/3

#### Uvoglio cambiare l'indirizzo email censito nel sistema, come posso fare?

Dopo aver eseguito l'accesso alla tua Area Riservata, puoi cambiare l'indirizzo email censito seguendo i passaggi descritto nella sezione «<u>Cambio</u> <u>Volontario indirizzo email</u>».

#### □ Voglio cambiare la mia password, come posso fare?

Dopo aver eseguito l'accesso alla tua area privata, puoi cambiare la tua password seguendo i passaggi descritto nella sezione n°4 «Cambio Password Volontario».

#### □ Ho smarrito il cellulare sul quale ricevo i codici di sicurezza, come posso fare?

Puoi cambiare il numero di cellulare censito seguendo i passaggi descritti nella sezione 7 «Telefono Smarrito».

#### Ci sono dei requisiti sulla password da utilizzare?

Si, esistono dei precisi requisiti (mandatori) per l'aggiornamento della password da parte dell'utente. I requisiti sono i seguenti:

- Lunghezza minima: 8 caratteri
- Richiesti una lettera maiuscola, una minuscola, un numero e un carattere speciale tra i seguenti: "!'(),..;?@#%&\*-\_{}[]/\
- La nuova password deve differire dalle 5 precedenti
- Scadenza: 90 giorni, imposto il cambio password allo scadere

