

Alla UIL PA

e, p.c. A tutte le altre sigle sindacali

**OGGETTO: Applicativo CRM - chiarimenti.**

Si riscontra la nota del 25 luglio 2022 con cui codesta Organizzazione sindacale ha evidenziato le criticità derivanti dalle nuove modalità di accesso all'applicativo CRM per i servizi all'utenza nelle SAM. Nella nota citata viene segnalato in particolare che i consulenti telefonici delle SAM, per accedere all'applicativo "Salesforce, devono utilizzare come secondo fattore di autenticazione un codice, generato da una specifica APP che i colleghi devono scaricare sul proprio *smartphone*, dotato di connessione internet, per ottenere il secondo fattore di autenticazione.

Al riguardo, sentite le competenti Direzioni Centrali Servizi Fiscali e Tecnologie e Innovazione che hanno fornito i necessari elementi tecnici per riscontrare la richiesta in oggetto, si rappresenta quanto segue.

L'applicazione in cloud CRM SFDC richiede alla generalità dei suoi utilizzatori, un rafforzamento delle misure di sicurezza in fase di accesso, attraverso l'introduzione obbligatoria di un codice – secondo fattore - che si aggiunge alle usuali credenziali di autenticazione user e password (primo fattore).

La soluzione standard e più sicura per gestire il secondo fattore, è quella di configurare e utilizzare una App sullo *smartphone* dell'utente, generando in tal modo il secondo codice in un dispositivo che è nella sola disponibilità dell'utente stesso.

In alternativa, al fine di non condizionare lo svolgimento dell'attività istituzionale alla concreta disponibilità di un'altra connessione a internet, è stata individuata dalla Direzione Centrale Tecnologie e Innovazione, una diversa modalità che prevede l'installazione di un plug-in sul browser dell'utente, secondo istruzioni tecniche che sono state già fornite alle SAM il 22 luglio.

In considerazione di quanto sopra, anche le guide tecniche relative alla questione in esame, saranno opportunamente aggiornate.

LA DIRETTRICE CENTRALE

Laura Caggegi

*firmato digitalmente*