

PRINCIPALI PROBLEMATICHE E SOLUZIONI CORRELATE ALL'AGGIORNAMENTO DELLA LICENZA MICROSOFT

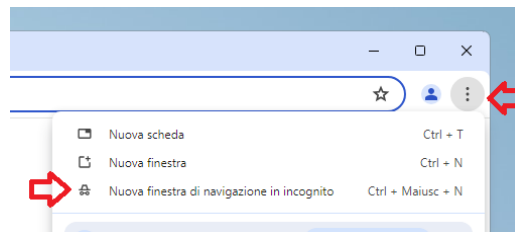
PROBLEMATICA RISCONTRATA:

- Dopo l'aggiornamento della licenza la mia password per accedere ai servizi Microsoft non funziona più.
- Non conosco la password per accedere ai servizi Microsoft.

SOLUZIONE: A seguito dell'aggiornamento della licenza microsoft, è stata reimpostata la password per accedere ai servizi Microsoft, per continuare ad accedere è quindi necessario aggiornare la password.

Di seguito i passi da seguire per l'aggiornamento della password:

- aprire una finestra di navigazione in incognito nel tuo browser;



- nella finestra "in incognito" andare all'indirizzo <https://login.microsoft.com>;
- accedere utilizzando le credenziali che abbiamo indicato nella mail inviata lo scorso 15 luglio alla casella di posta elettronica di Ateneo (oggetto: "Servizi Digitali di Ateneo: migrazione nuove licenze Microsoft") inserendo il proprio indirizzo di posta elettronica di Ateneo *@campus.uniurb.it*;
- seguire i passaggi indicati per reimpostare la password e inserire le informazioni per l'autenticazione a due fattori (numero di telefono e un indirizzo e-mail diverso da quello di Ateneo).

PROBLEMATICA RISCONTRATA:

- Non riesco più ad utilizzare il pacchetto office versione desktop
- l'indirizzo dell'account attivo sulle applicazioni office termina con *@campusuniurbit.onmicrosoft.com*

SOLUZIONE: Accedere ad office con il proprio account Microsoft di Ateneo.

Di seguito i passi da seguire:

- apri una delle applicazioni del pacchetto office (Word, Excel, Powerpoint);
- esci dall'account attualmente in uso;
- accedi usando l'account Microsoft di Ateneo.

PROBLEMATICA RISCONTRATA:

- Quando provo a fare l'accesso alle app di office usando la mia email di Ateneo @campus.uniurb.it mi compare invece l'indirizzo @campusuniurb.it.onmicrosoft.com.
- Quando provo a fare l'accesso alle app di office usando la mia email di Ateneo compare il seguente errore:

Message: AADSTS50020: User account <user name> from identity provider <identity provider> does not exist in tenant 'campus.uniurb.it' and cannot access the <app name> in that tenant. The account needs to be added as an external user in the tenant first. Sign out and sign in again with a different Azure Active Directory user account.



Accedi

Si è verificato un errore durante l'accesso.

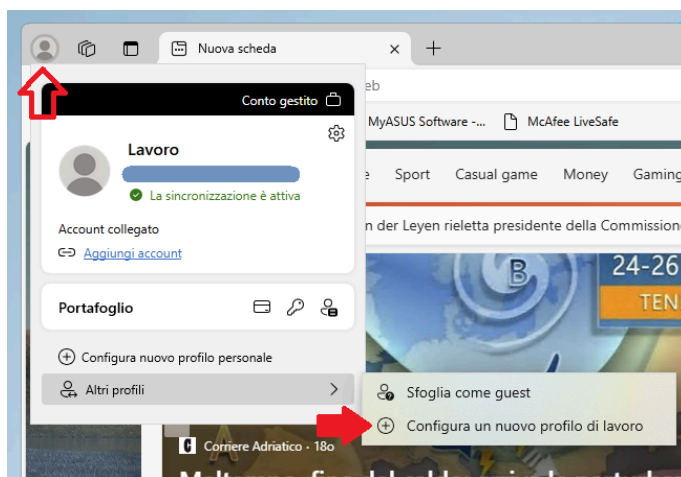
AADSTS50020: User account [redacted] from identity provider [redacted] does not exist in tenant 'campus.uniurb.it' and cannot access the application [redacted] in that tenant. The account needs to be added as an external user in the tenant first. Sign out and sign in again with a different Azure Active Directory user account.

SOLUZIONE: Questo problema non è legato all'account Microsoft ma al dispositivo dell'utente che mantiene salvate le informazioni della vecchia licenza.

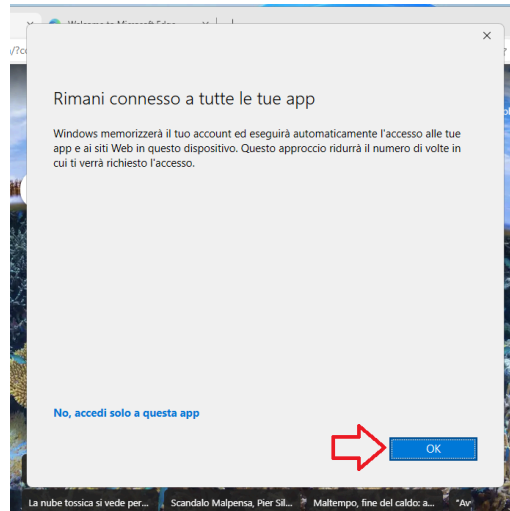
Di seguito le procedure per aggiornare le informazioni di accesso, divise per sistema operativo.

Procedura per i sistemi Windows:

- effettuare il logout da uno qualsiasi dei software del pacchetto Office;
- creare un nuovo profilo sul browser Microsoft Edge ed effettuare il login utilizzando la propria email di Ateneo (n.cognome@campus.uniurb.it) e la password scelta dopo l'aggiornamento della licenza;



- il sistema propone di effettuare l'accesso in tutte le app. Accettare facendo click su "OK";



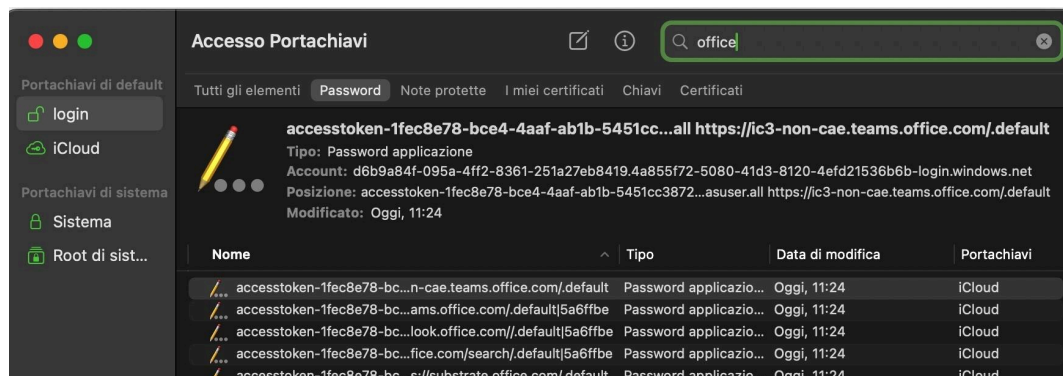
- effettuare l'accesso in una delle app di Microsoft Office utilizzando la propria email di Ateneo *@campus.uniurb.it* e la password scelta dopo l'aggiornamento della licenza, controllando che l'email sia effettivamente *@campus.uniurb.it* e non *@campusuniurb.it.onmicrosoft.com*. o chiudere e riaprire le applicazioni.

Procedura per i sistemi Mac:

- effettuare il logout da tutti i software del pacchetto office, scollegando l'email con licenze vecchie del tipo *@campusuniurb.it.onmicrosoft.com*;
- chiudere tutte le app di Microsoft Office, assicurandosi che siano effettivamente chiuse, ovvero che nella dock (la barra contenente le icone delle applicazioni) non vi sia un tratto o un pallino sotto l'icona;
- avviare il launchpad e cercare "portachiavi" ("keychain" in inglese) tra le app;



- nell'app portachiavi portachiavi, utilizzando il campo di ricerca cercare "office";



- selezionare le eventuali chiavi trovate ed eliminarle facendo click con il pulsante destro del mouse e selezionando “Elimina”, poi confermare l’eliminazione;



- ripetere la ricerca cercando “sharepoint”, “exchange” e “microsoft” e procedere all’eliminazione delle eventuali chiavi trovate;
- eliminare le informazioni legate alla vecchia licenza seguendo le istruzioni riportate alla guida ufficiale Microsoft nel paragrafo “[Scaricare ed eseguire lo strumento di rimozione delle licenze](#)”;
- riavviare il sistema;
- effettuare l’accesso in una delle app di Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint) utilizzando la propria email di Ateneo @campus.uniurb.it e la password scelta dopo l’aggiornamento della licenza, controllando che l’utenza attivata sia effettivamente @campus.uniurb.it e non @campusuniurb.it.onmicrosoft.com;
- Se fosse ancora presente l’account @campusuniurb.it.onmicrosoft.com, effettuare nuovamente il logout.