

**Consorcio
Salud**

Comfenalco Valle
 **del agente**


compensar

DESBLOQUEO DE USUARIO - REACTIVO

Versión 1.0

ENERO DE 2018

PROCEDIMIENTO DESBLOQUEO DE USUARIO – REACTIVO

1. Usuario se comunica al CSTI por medio del número de teléfono 4285088 Ext 22244 Opc. 2 indicando que presenta novedades con su usuario o que este se encuentra bloqueado.
2. Agente de mesa de ayuda recibe la llamada, solicita datos necesarios para creación del caso.
3. Se realiza validación de la ocurrencia con la cual se presenta el bloqueo (Consulta directa al colaborador o por medio de los casos generados en Cherwell)

Cherwell Service Management (autorizado a Consorcio Salud)

Archivo Editar Vista Buscar One-Step Cliente Tableros de resultados Herramientas Acciones Incidente Ayuda

Atrás Nuevo Imprimir Exportar a Excel Exportar a PDF Registro 1 de 193

Incidents

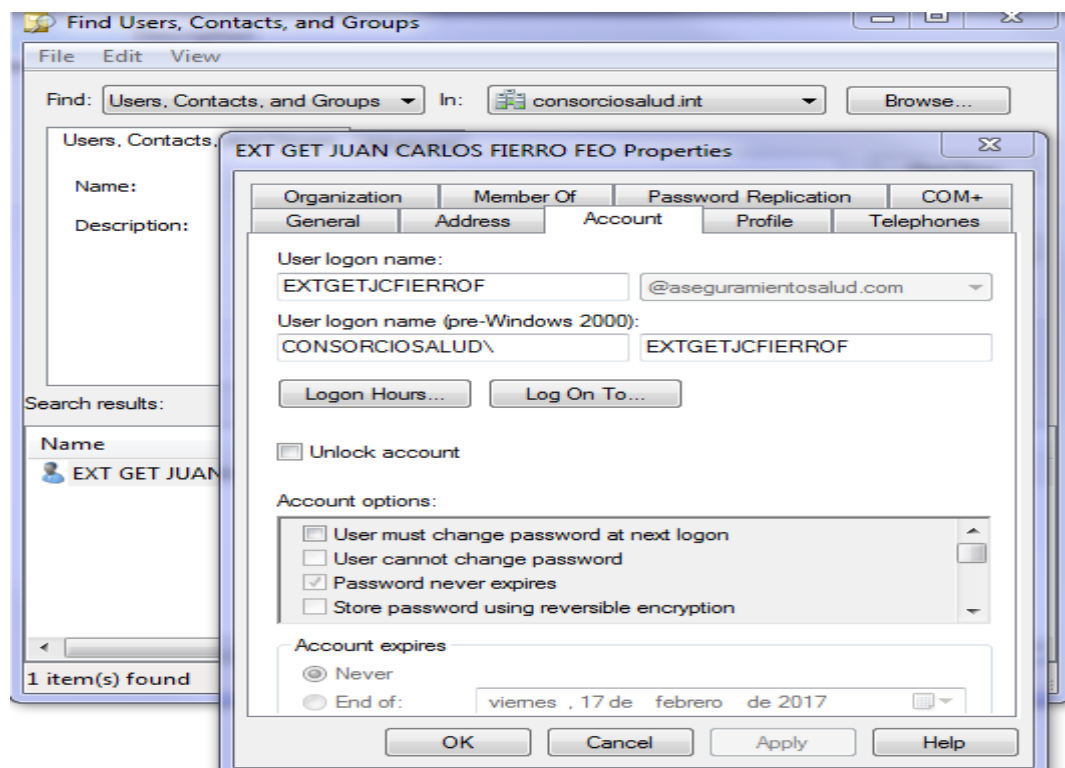
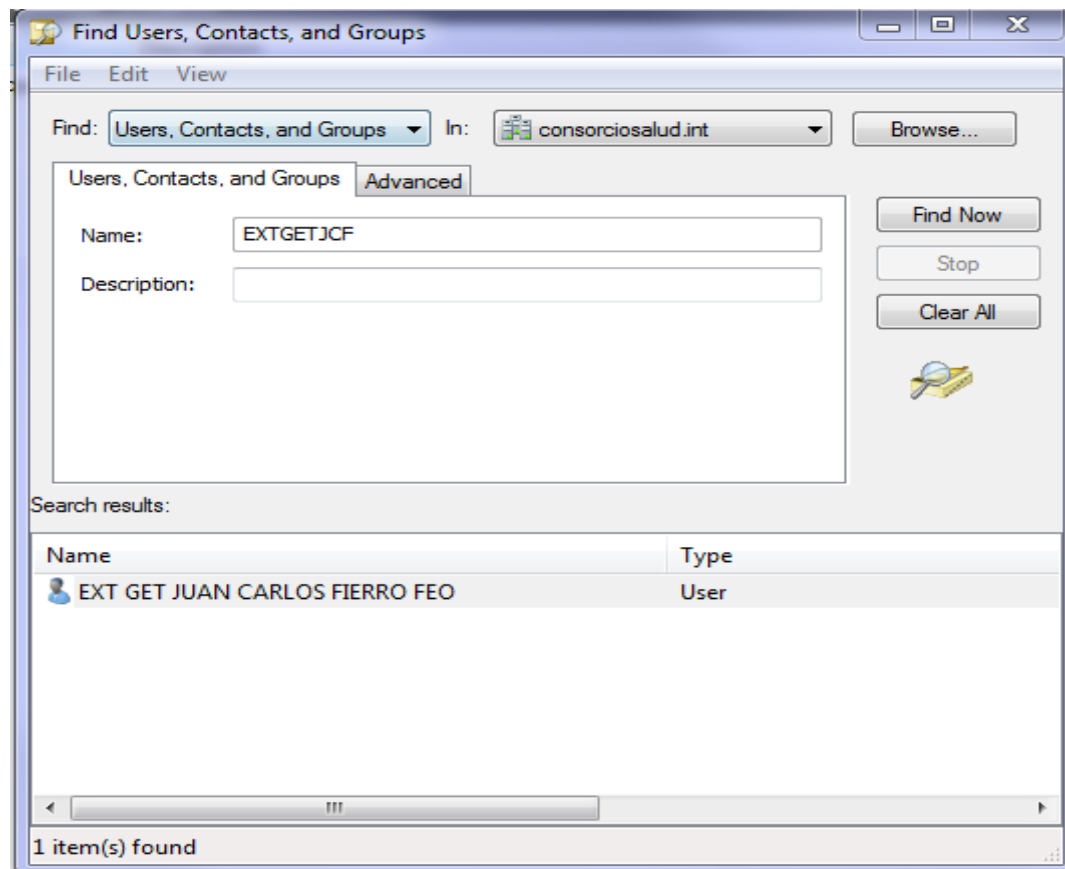
Incidents que contenga el texto " EXT GET JUAN CARLOS FIERRO FEO "

Type	ID	Customer Name	Location	Short Description	Status	Call So...	Owned By Team	Owned By	Prior...	Proceso	Service
Service Request	3215	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Caso prueba	Closed	Phone	Agentes de atención Telefonica	EXT GET NELSON JAVIER PATINO RODRIGUEZ	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	4363	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Solicitud Creaciones Estaciones SSAS	Closed	Phone	Grupo de TI	PAOLA MARCELA PARRA ROCHA	1	Servicio Ap...	Ambiente d...
Service Request	4738	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Solicitud Permisos Contributo	Closed	Phone	Grupo de TI	EDSON FRANCISCO CASTRO AREVALO	3	Gestión de...	Gestión us...
Service Request	4741	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Solicitud Traslado Licencia Contrib...	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET ANDRES FELIPE JIMENEZ ALARCON	3	Servicios al...	Soporte Eq...
Service Request	5999	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Solicitud Escaneo de Vulnerabili...	Closed	Phone	Agentes de atención Telefonica	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO FEO	3	Servicios al...	Soporte Eq...
Service Request	8827	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Prueba	Closed	Phone	Agentes de atención Telefonica	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO FEO	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	9381	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Eliminación Usuarios Cherwell	Closed	Phone	Agentes de atención Telefonica	EDWIN JAVIER CHAPARRO ARBOLEDA	3	Servicios d...	Software e...
Service Request	9465	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Cambio Grupos Cherwell	Closed	Phone	G_Operadores	EDWIN JAVIER CHAPARRO ARBOLEDA	3	Servicios d...	Acceso Int...
Service Request	11213	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Concepto tecnico	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET ANDRES FELIPE CORREA ALVARADO	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	11607	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Concepto tecnico	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET IVAN DARIO QUINTERO BALLESTEROS	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	11611	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Concepto tecnico	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET ANDRES FELIPE CORREA ALVARADO	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	11612	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Concepto tecnico	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET IVAN DARIO QUINTERO BALLESTEROS	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	12855	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Prueba	Closed	Phone	Agentes de atención Telefonica	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO FEO	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	12945	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Concepto técnico	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET ANDRES FELIPE CORREA ALVARADO	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	12946	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Concepto técnico	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET IVAN DARIO QUINTERO BALLESTEROS	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	12949	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Concepto técnico	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET ANDRES FELIPE CORREA ALVARADO	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	13251	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Concepto tecnico	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET IVAN DARIO QUINTERO BALLESTEROS	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	13253	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Concepto tecnico	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET ANDRES FELIPE CORREA ALVARADO	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	13254	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Concepto tecnico	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET IVAN DARIO QUINTERO BALLESTEROS	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Incident	13292	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	FALLA CHERWELL	Closed	Phone	G_Operadores	EDWIN JAVIER CHAPARRO ARBOLEDA	3	Servicios d...	Software e...
Service Request	13391	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Validación Cherwell	Closed	Phone	G_Operadores	EDWIN JAVIER CHAPARRO ARBOLEDA	3	Servicios d...	Software e...
Service Request	13433	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Creación Usuario en Cherwell	Closed	Phone	G_Operadores	EDWIN JAVIER CHAPARRO ARBOLEDA	3	Servicios d...	Software e...
Service Request	13479	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Concepto técnico	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET ANDRES FELIPE CORREA ALVARADO	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	13480	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Concepto técnico	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET IVAN DARIO QUINTERO BALLESTEROS	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	13482	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Concepto técnico	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET ANDRES FELIPE CORREA ALVARADO	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	13564	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Diagnostico Equipo	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET ANDRES FELIPE CORREA ALVARADO	3	Procesos O...	Gestión CSTI
Service Request	14156	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	Creación Estacion SSAS	Closed	Phone	Grupo de TI	EDSON FRANCISCO CASTRO AREVALO	3	Servicio Ap...	Ambiente d...
Service Request	14367	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	"Renovación equipo por Tablet"	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET VICTOR ALFONSO AYALA DAZA	2	Servicios al...	Soporte Eq...
Service Request	14372	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	"Renovación equipo por Tablet"	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET VICTOR ALFONSO AYALA DAZA	2	Servicios al...	Soporte Eq...
Service Request	15482	EXT GET JUAN CARLOS FIERRO F...	BOGOTA	"Renovación equipo por Tablet"	Closed	Phone	Agentes de soporte en sitio	EXT GET VICTOR ALFONSO AYALA DAZA	2	Servicios al...	Soporte Eq...

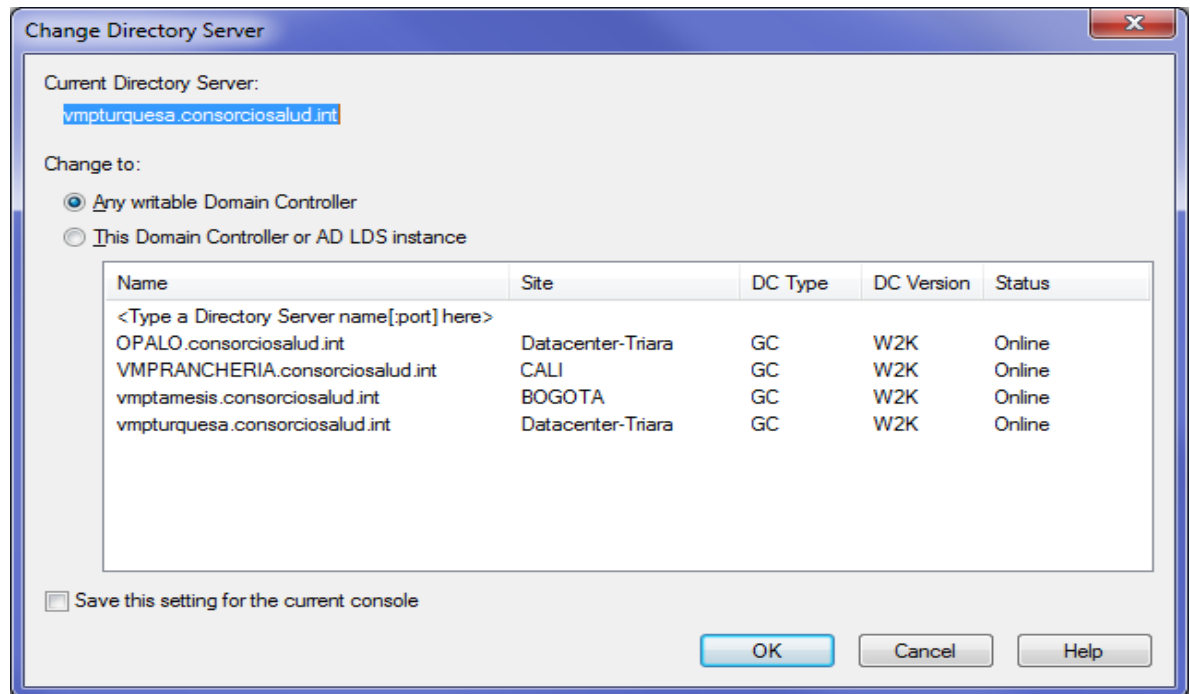
4. Si la novedad es constante se realiza conexión remota al equipo, se depuran credenciales guardadas y demás.

Nota: Antes se verificaba por medio de los informes de Varonis, el servidor en el cual se presentaba el bloqueo.

5. Se toma el Nombre completo del colaborador, nos dirigimos al Directorio Activo y verificamos el estado del usuario de Red.



6. Se realiza el desbloqueo del usuario de red, si no funciona se verifica en cada uno de los controladores de dominio.



7. Según la ocurrencia se deja en caso en seguimiento, si la novedad se vuelve a presentar se realiza escalamiento a segundo nivel con el fin de hacer un diagnóstico en la máquina y verificar opciones de re-perfilamiento.