

**Consorcio
Salud**

Comfenalco Valle
 **del agente**


compensar

DESBLOQUEO DE USUARIO - PROACTIVO

Versión 1.0

ENERO DE 2018

PROCEDIMIENTO DESBLOQUEO DE USUARIO – PROACTIVO

Problemática:

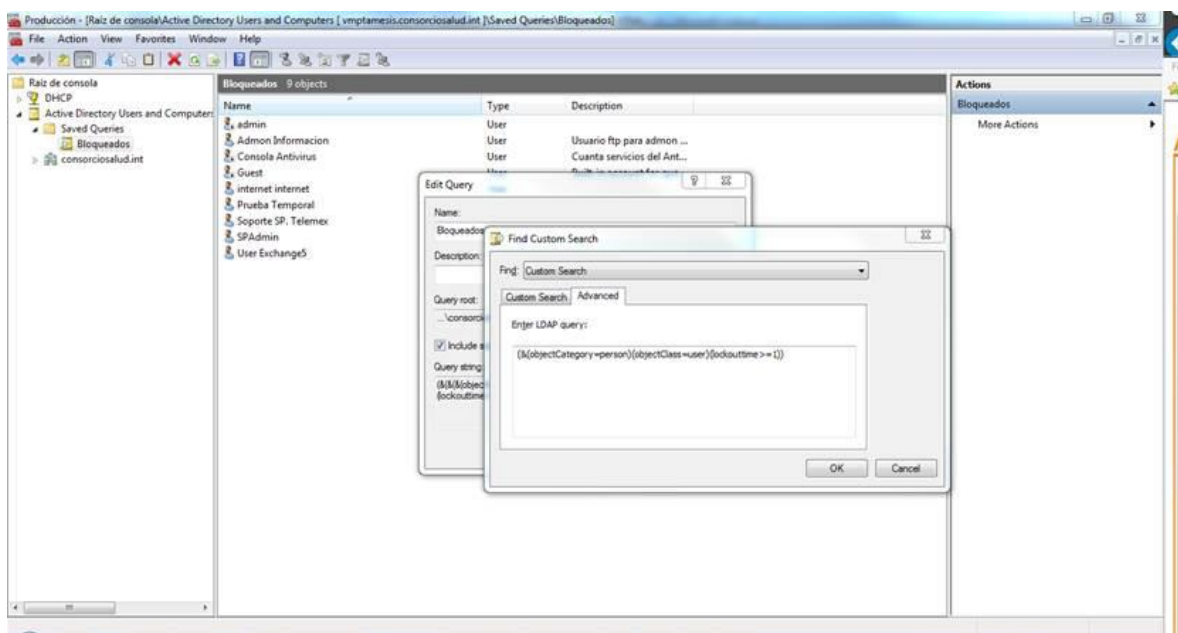
Bloqueo constante de usuarios

Aumento significativo de llamadas

Herramientas de monitoreo han sido efectivas pero no lo suficiente (Usuario llama antes de que lleguen los correos de notificación).

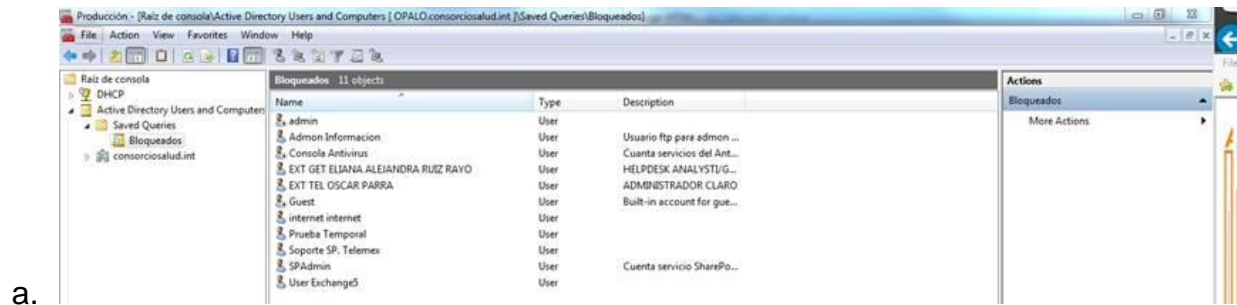
¿Qué se Implementó?, teniendo como punto de partida las herramientas de monitoreo, indagamos una forma de listar en el AD los usuarios bloqueados, encontrando que por medio de un query o búsqueda avanzada podríamos realizar este proceso.

1. Dentro de AD existe la opción de crear búsquedas, realizamos la creación un ítem nuevo y lo categorizamos como búsqueda avanzada, brindando el “Query” necesario
“(&(objectCategory=person)(objectClass=user)(lockouttime>=1))”.

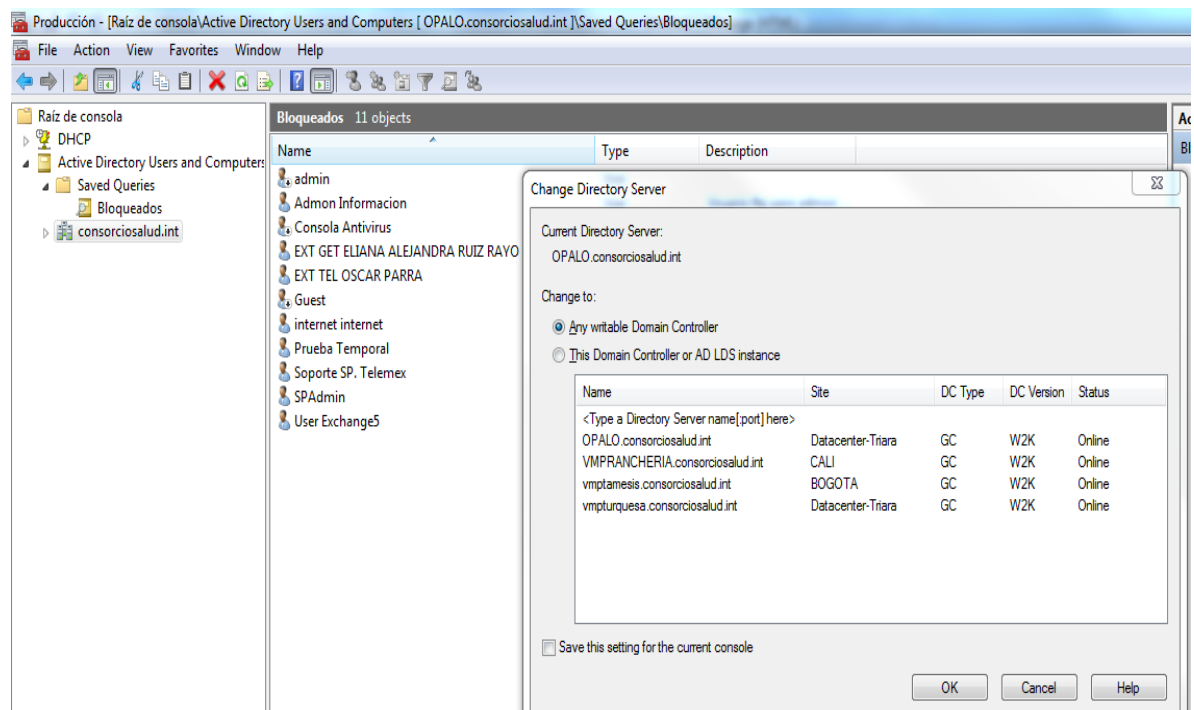


a.

2. Después de guardada dicha búsqueda, se realizó la ejecución y actualización encontrando los resultados esperados, una lista con todos los usuarios bloqueados el cual nos permitirá de una forma más ágil identificar cada uno de estos.



- Los beneficios de este “query” a comparación de la herramienta de monitoreo, es que podremos cambiar cada uno de los controladores de dominio, realizar actualizaciones en línea y desbloquear oportunamente los usuarios.



- Después de comprobar su funcionamiento, se destinaron tareas a cada uno de los agentes de la mesa de ayuda, los cuales desbloquearan usuarios en periodos de tiempo asignados, con el fin de cubrir los tiempos de atención destinados para el CSTI.