## Documento técnico Self Service

1. **¿Cómo comienzo a utilizar la herramienta?**

Una vez que tengas tu usuario de red MDAR o mail corporativo, ingresas a la página <https://ssarsa.aerolineas.com.ar/>

**CIP/MDA**

Validar que el usuario este dado de alta en el AD.

1. **¿Que dato debo ingresar en el campo usuario?**

**CIP/MDA**

Es posible ingresar el correo corporativo o el id de red.

1. **¿Qué claves puedo resetear desde este portal?**

Podés resetear tu clave de acceso a la red corporativa / mail empresario.

* Se puede resetear/desbloquear cuentas con Id de usuario así como mails empresarios a aquellos usuarios que solo utilizan Office 365.

1. **Los usarios ZZ pueden utilizar la herrmienta?**

Los usuarios Externos (zz) no están habilitados para utilizar la herramienta. En estos casos se debe proceder con el reset/desbloqueo manual.

1. **¿Qué sucede si ingreso varias veces las preguntas de manera incorrecta?**

Luego del tercer intento fallido de acceso, se bloqueará la cuenta. Deberás contactar a MDA/CIP para que proceda con el desbloqueo de la misma.

**CIP/MDA**

Ante un bloqueo de contraseña del usuario en Self Service se podra:

* Desbloquear de Self Service – usuario con Rol Operador en Self Service.
* Esperar 30 minutos para el desbloqueo automatico.

Error que le aparece al usuario

![Captura de pantalla de un celular

Descripción generada automáticamente]()

1. **¿Las respuestas distinguen mayusculas y minusculas?**

Las respuestas no son case sensitive. Es decir que el usuario puede escribir con mayúsculas y/o minúsculas indistintamente.

1. **¿Qué sucede si olvide mi contraseña?**

En caso de que te hayas olvidado tu contraseña, podés utilizar la función *Reestablecer contraseña.*

1. **¿Cómo elijo la nueva contraseña?**

La contraseña debe cumplir los requisitos mínimos siguientes:

* + Debe tener 8 caracteres como mínimo
  + Debe contener caracteres alfanuméricos.
  + Puede contener caracteres especiales
  + Debe ser distinta de las 12 contraseñas anteriores
  + Se puede solicitar 1 cambio de contraseña cada 48hs

1. **¿Cuántas veces puedo cambiar mi clave en una semana?**

Podés cambiar tu contraseña cada 48hs.

1. **¿Olvide la fecha de ingreso a la compañía o mi Convenio, De donde lo obtengo?**

En tu recibo de sueldo encontraras las respuestas a esas preguntas.

1. **¿No me llega el mail a mi casilla personal, como validarla?**

En casi que tengas problemas con tu casilla personal, verifica la que ingresaste en Aeroweb, podes modificarla si está mal cargada. Verifica también en tu carpeta de correo no deseado o SPAM.

**CIP/MDA**

En estos casos hay que tomar en consideración que todo cambio en AeroWeb impacta en la herramienta a las 24 horas. Es por eso que si llega a suceder que un usuario tiene problemas con su mail personal ( esta mal cargado, o no esta ) Debemos invitarlo a hacer la corrección en AeroWeb y por única vez desde MDA o CIP se hará el reset/desbloqueo de forma manual.

1. **No logro cargar correctamente mi fecha de nacimiento o fecha de ingreso a la compañía.¿Como lo cargo?**

Los datos tenes que cargarlos usando el formato adecuado. Al lado de cada pregunta encontraras ejemplos de Formato.

**CIP/MDA**

* Fecha ingreso = MM-AAAA
* Convenio = como figura en el recibo
* Correo personal = debe ser el mismo que figura en la aeroweb, cualquier verificacion ver el Anexo de Aeroweb.
* Fecha de Nacimiento = DD-MM-AAAA
* DNI= xxxxxxxx solo numeros sin puntos

1. **Me aparece un cartel indicando que no esta configurada la cuenta de usuario ¿Qué hago?**

Contactá a laMesa de Ayuda (MDA) o al CIP , interno 2522 o escribiendo un correo a [mda@aerolineas.com.ar](mailto:mda@aerolineas.com.ar) [cip@aerolineas.com.ar](mailto:cip@aerolineas.com.ar) . Ellos te guiarán verificando tu cuenta para que realices el reseteo o desbloqueo, y en caso de inconvenientes dejarán asentado el caso para investigación por parte de Seguridad Informática.

**CIP/MDA**

Verificar que sea un usuario AR o AU y que este dado de alta en AD.

Consultarle si tiene cargado el correo personal en la aeroweb, sino indicarle que lo valide y/o modifique.

En caso que esten correctos, realizar la accion solicitada

* Desbloqueo.
* Cambio de contraseña -> indicar que puede cambiar su contraseña con la opcion de “Cambio manual de contraseña” una vez pasadas 48 horas.

Notificar a Seguridad mediante un SD.

1. **No estoy pudiendo realizar el reseteo de clave. ¿A quién contacto?**

Contactá a laMesa de Ayuda (MDA) y al CIP al interno 2522 o escribiendo un correo a [mda@aerolineas.com.ar](mailto:mda@aerolineas.com.ar) [cip@aerolineas.com.ar](mailto:cip@aerolineas.com.ar) . Ellos te guiarán para realizar el reseteo y en caso de inconvenientes dejarán asentado el caso para investigación por parte de Seguridad Informática.

1. **Me llegó un mail que indica que cambié mi contraseña y yo no solicité cambio. ¿A quién notifico?**

Contactá por favor con laMesa de Ayuda (MDA) al interno 2522 o enviando un correo a mda@aerolineas.com.ar y [cip@aerolineas.com.ar](mailto:cip@aerolineas.com.ar) quien informara a seguridad Informatica por mail de lo sucedido para solucionar el inconveniente.

**CIP/MDA**

Comunicarse con Seguridad Informatica informando del caso, al correo [grsiinf@aerolineas.com.ar](mailto:grsiinf@aerolineas.com.ar) o a los telefonos de guardia.

1. **¿Puedo utilizar la función de reseteo/desbloqueo desde la oficina?**

Si, podes ingresar a la web para realizar el reseteo/desbloqueo. La única web de acceso es <https://ssarsa.aerolineas.com.ar/>  tanto para acceso interno como externo.

1. **¿Puedo utilizar la función de reseteo/desbloqueo si estoy en mi casa o de viaje?**

Si, mientras tengas internet en tu dispositivo móvil o computadora podes ingresar a la web para utilizar la herramienta. La única web de acceso es [https://ssarsa.aerolineas.com.ar/,](https://ssarsa.aerolineas.com.ar/) tanto para acceso interno como externo

1. **¿Dónde obtengo la aplicación para mi celular en caso de querer utilizarla?**

Podes obtenerla en el Store de tu móvil con el nombre de ADSelfService Plus

En caso de inconvenientes de acceso, te recomendamos acceder directamente desde el navegador web al link <https://ssarsa.aerolineas.com.ar>

**CIP/MDA**

El manual de instalacion e uso se encuentra en un anexo.

1. **¿Con quién me contacto si tengo otros problemas no identificados anteriormente?** El primer nivel de soporte es la Mesa de Ayuda (MDA). Podes contactarte llamando al interno

2522 o enviando un mail a [mda@aerolineas.com.ar](mailto:mda@aerolineas.com.ar)

**CIP/MDA**

Cargar un SD a Seguridad Informatica con el inconveniente encontrado.