|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| INFORMACION DEL MANUAL | | | | |
| **NOMBRE DEL MANUAL** | Solicitud de reseteo de claves de EQUIFAX | | | |
| **AREA** | Departamento de Tecnología | | | |
| **FECHA DE CREACION** | Mayo 23, 2017 – 10:00 am | | **ID PROBLEMA** | KB0000006 |
| **FECHA DE ACTUALIZACION** |  | | **VERSION DEL MANUAL** | 1.0 |
| INFORMACION ADICIONAL | | | | |
| **CREADO POR** | Ricardo José Andrade Ramos | | | |
| **REVISADO POR** |  | | | |
| **NOTAS** |  | | | |
| ENTORNO | | | | |
| Core financiero SMA – Versión 3, usuario de conexión a la base de datos | | | | |
| PROBLEMA | | | | |
| **Razones:**   * **El usuario no recuerda la clave** * **Numero de intentos fallidos es mayor a 3** * **El usuario ha estado inactivo mas de un mes** | | | | |
| PROGRAMAS NECESARIOS | | | | |
| * Chrome * Outlook | | | | |
| SOLUCION | | | | |
| 1. Se solicita que el cliente envie por correo el usuario de EQUIFAX y el numero de identidad. 2. Se envía un correo a [yesenia.raudales@equifax.com](mailto:yesenia.raudales@equifax.com) con la siguiente información: - Nombre completo, Identidad, Usuario de equifax. 3. Se recibirá respuesta y es necesario reenviar o copiar la clave y enviarla al cliente. | | | | |
| REFERENCIAS | | | | |
| **KB RELACIONADOS** | |  | | |
| **COMENTARIOS** | |  | | |