

PLANTILLA DOCUMENTOS ANEXOS Y/O TRANSCRIPCIÓN POSTULACIÓN

1. Título

"PROCESO PARA DESBLOQUEO DE CUENTAS ZAUTOSERVICIO"

2. Resumen

Usuario reporta que no puede acceder a la cuenta y necesita reestablecer la contraseña.

3. ANS

Tiempo: 8 Hrs


4. Categorización del caso

Categoría: Cuentas de usuarios

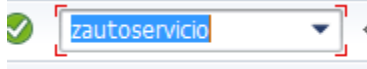
Solicitud de nueva contraseña

5. Descripción

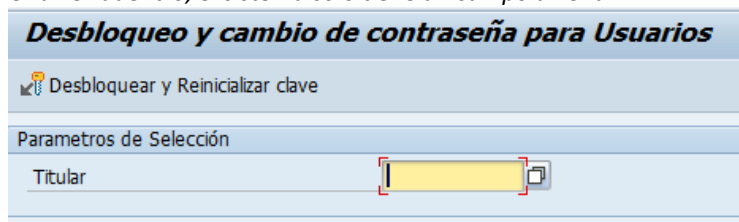
El proceso se está realizando por la transacción ZAUTOSERVICIO, se debe solicitar al usuario la información correspondiente a la cuenta, verificar si tiene correo corporativo.

•  **ZAUTOSERVICIO - Desbloqueo Claves SAP**

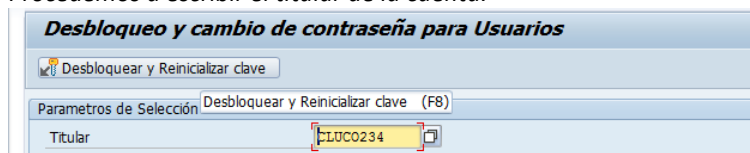
Si es correcta la información ingresamos a la transacción ZAUTOSERVICIO, que normalmente está en la lista de favoritos o podemos ir al campo superior en blanco y escribir ZAUTOSERVICIO.




Una vez adentro, el sistema solo tiene un campo a llenar.



Procedemos a escribir el titular de la cuenta.



Y presionamos la opción Desbloquear y Reinicializar clave.





PLANTILLA DOCUMENTOS ANEXOS Y/O TRANSCRIPCIÓN POSTULACIÓN

Seleccionamos SI, y automáticamente se enviara un correo al usuario indicándole que la clave se ha generado y la cuenta desbloqueado.

6. Resolución

Se realiza desbloqueo de contraseña por TX ZAUTOSERVICIO.

7. Plantilla de cierre

Pasos efectuados para la solución

Se realiza verificación de cuenta.

Se realiza desbloqueo de contraseña por TX ZAUTOSERVICIO

Se realiza envío de información por medio de la TX al usuario.

Se realiza verificación con el usuario para confirmar desbloqueo.

8. Notas/anexos

Dentro del proceso se adjuntan los pantallazos correspondientes.

9. Control de cambios

Analista - Cargo	Fecha	Versión	Descripción
Luis Correa- Soporte SAP Nivel 1	30/09/16	001	Creación del documento.

