

PLANTILLA DOCUMENTOS ANEXOS Y/O TRANSCRIPCIÓN POSTULACIÓN

1. Título

“Desbloqueo y cambio de contraseña de usuario en SAP”

2. Resumen

A continuación, se indicarán los pasos para realizar un desbloqueo de una cuenta SAP y realizar un cambio de contraseña.

3. ANS

Tiempo: 8 Hrs

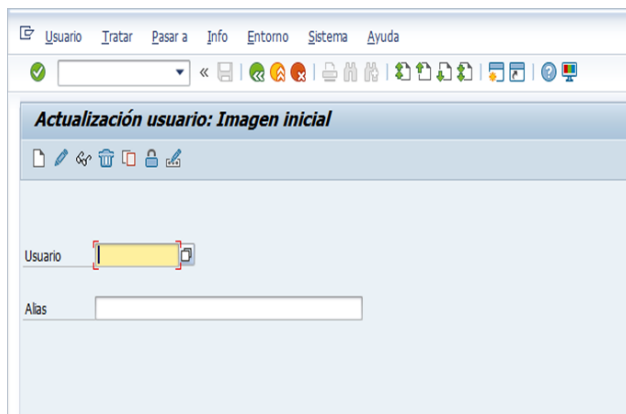
4. Categorización del caso

La tipificación de la petición se realiza por:

GESTION DE CUENTAS DE ACCESO/Desbloqueo de Cuenta de Usuario/SAP

5. Descripción

- *Se debe ingresar por la transacción SU01.*

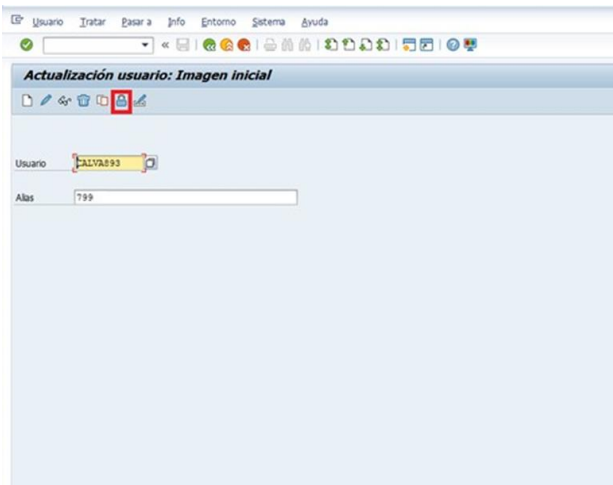


- *Se ingresa usuario al que se va a desbloquear y dar un enter, por defecto nos traerá el número de identificación del usuario con este dato podremos validar que el usuario que está llamando sea el que se va a realizar de cambio de contraseña.*

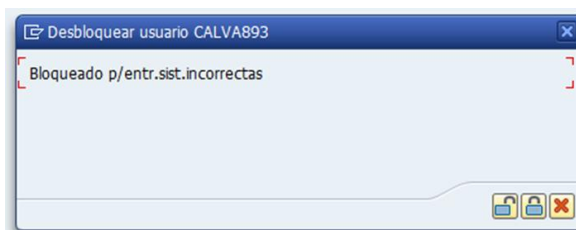


- *Vamos hasta el icono del candado para verificar si el usuario está bloqueado por intentos fallidos.*

PLANTILLA DOCUMENTOS ANEXOS Y/O TRANSCRIPCIÓN POSTULACIÓN



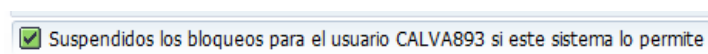
- nos tendrá que Salir el siguiente mensaje



- Nos ubicamos en la parte del candado para desbloquear el usuario.

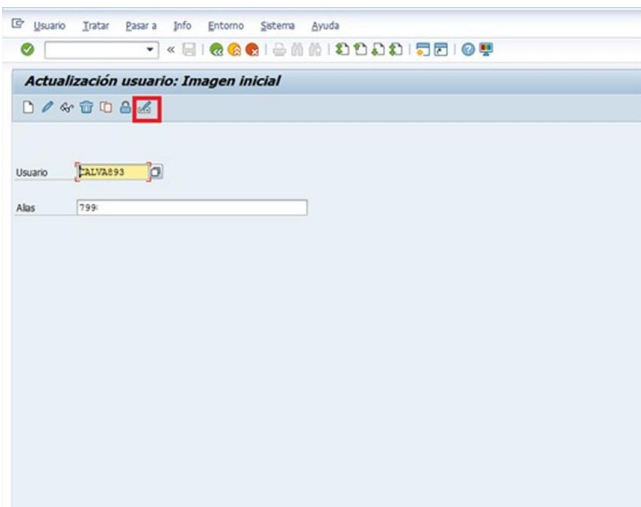


- Nos saldrá en la parte de abajo un mensaje informativo el cual nos dirá que ya está desbloqueado



- Para realizar un cambio de contraseña nos ubicamos en la parte de arriba en el icono del lápiz

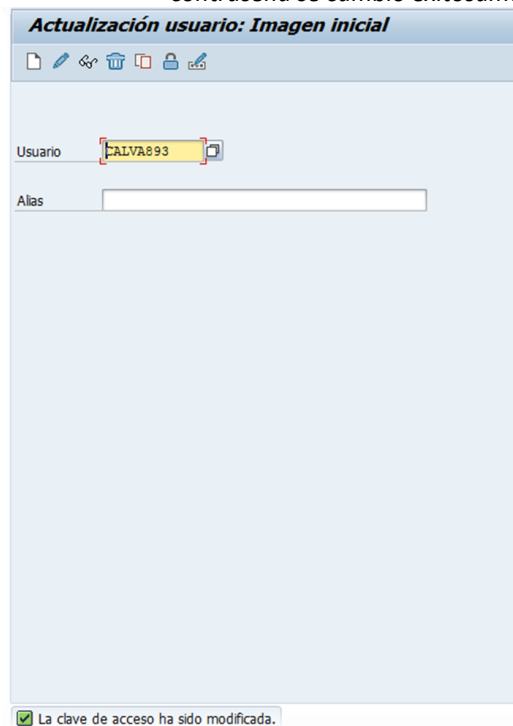
PLANTILLA DOCUMENTOS ANEXOS Y/O TRANSCRIPCIÓN POSTULACIÓN



- Allí nos saldrá esta ventana donde colocamos una nueva contraseña para el usuario ejemplo Colombiaterpel.80



- Después de cambiar la contraseña nos saldrá un mensaje el cual nos dirá que la contraseña se cambió exitosamente





PLANTILLA DOCUMENTOS ANEXOS Y/O TRANSCRIPCIÓN POSTULACIÓN

6. Resolución

Se ha realizado un desbloqueo y un cambio de contraseña a un usuario SAP.

7. Plantilla de cierre

Causa: Usuario solicita desbloqueo y cambio de contraseña Pasos efectuados para la solución:

- *Se verifica estado de cuenta SAP XXXXXX*
- *cuenta se encuentra activa*
- *Se valida documento de identificación de usuario cuenta SAP*
- *Se realiza desbloqueo de cuenta SAP*
- *Se realiza cambio de contraseña por: Colombiaterpel.80*

Pruebas para validar la reparación de los servicios y resultados de las mismas:

- *Se valida ingreso de usuario a SAP*
- *Se confirma acceso*

8. Notas/anexos

Dentro del proceso se adjuntan los pantallazos correspondientes.

- *Tener presente que hay unas cuentas de usuarios que están bloqueados por el administrador del sistema*
- *Si un usuario solicita desbloquear una cuenta que no es la suya, se debe solicitar un correo o una aprobación del dueño de la cuenta dando la aprobación o visto bueno de tal petición.*

9. Control de cambios

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

