

ANEXO I

Parte I

Autogestión para aplicaciones

Magento

Link: https://tienda-be.tmoviles.com.ar/mov_admin

Se realiza un click en “olvido contraseña”, en el cual se pone el email @apt.globalsolutions.com.ar del usuario que se necesita resetear su contraseña, y el captcha, automáticamente le llega un link al correo del usuario para que cree una contraseña nueva.

En el caso que el usuario no reciba ningún email, se debe dar el alta por rol empresarial (explicado en la sección de REMEDY ONE - Rutas).

T3 / POWER CRM / REMEDY /GALA

Acceder al correo del usuario:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JITp9t467rsMWzrLhUgtcRjZxETcPi6Q/edit#gid=1223355240>

Acceder a Link (AD Self Service): <https://rst.telefonica.com.ar/authorization.do>

Se accede al autogestor con usuario y contraseña de red de la persona, una vez adentro cambiar dicha contraseña, volver a ingresar a AD Self Service y va a solicitar colocar el email de la persona para que pueda enviarle un código de verificación, el cual obtenemos al haber ingresado.

Si no permite acceder con usuario y contraseña de red, probar con ¿Su cuenta ha sido bloqueada? y seguir los pasos de desbloqueo. Una vez realizado el desbloqueo, volver al inicio y poner ¿olvidó su contraseña? y continuar con los pasos indicados para generar una nueva. En el caso de que no permita ninguna de las opciones anteriores, se debe dar el alta por ad self service (explicado en la sección de REMEDY ONE - Rutas)

XMART / VISUALIZACION DE STOCK

Solamente se usa el autogestor si al querer iniciar sesión vuelve al inicio, si aparece algún error o falta de permisos realizarlo por ruta Remedy ONE.

xmart

- Antes de realizar el alta Para remedy/sac/VISUALIZACION DE STOCK/web xmart/GALA /Centralizador se usa el “usuario TASA”, mirar columna con ese mismo nombre en Consulta Aliados. Y recordar que antes del usuario en VISUALIZACION DE STOCK, XMART Y CENTRALIZADOR VA CON \ antes del usuario, ejemplo \ogrosso.
- Si al usuario le aparece la pantalla verde, borrar las cookies para que desaparezca y probar nuevamente acceso.
- Hay usuarios que t3 y tasa tienen el mismo nombre, en estos casos colocar antes de la \ TASA O TMOVILES, TASA\ogrosso o si se quiere probar el funcionamiento con el usuario de t3 es TMOVILES\ogrosso.
- YA SI ESTO NO FUNCIONA, GENERAR EL TICKET CORRESPONDIENTE.

Acceder al correo del usuario:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JITp9t467rsMWzrLhUgtcRjZxETcPi6Q/edit#gid=1223355240>

Acceder a Link (AD Self Service): <https://rst.telefonica.com.ar/authorization.do>

Se accede al autogestor con usuario y contraseña de red de la persona, una vez adentro cambiar dicha contraseña, volver a ingresar a AD Self Service y va a solicitar colocar el email de la persona para que pueda enviarle un código de verificación, el cual obtenemos al haber ingresado.

Si no permite acceder con usuario y contraseña de red, probar con ¿Su cuenta ha sido bloqueada? y seguir los pasos de desbloqueo. Una vez realizado el desbloqueo, volver al inicio y poner ¿olvidó su contraseña? y continuar con los pasos indicados para

generar una nueva. En el caso de que no permita ninguna de las opciones anteriores, se debe dar el alta por ad self service (explicado en la sección de REMEDY ONE - Rutas)

SIDepro

Acceder al Link: <https://www.sidepro.com.ar/PortalMovistar> con usuario y contraseña de formadora. Ir a gestión de usuarios y buscar a la persona que se necesita resetear contraseña, desbloquearlo si es necesario, y crearle nueva contraseña.

En el caso que la persona no se encontrara cargada en la aplicación, se debe dar el alta por rol empresarial (explicado en la sección de REMEDY ONE - Rutas).

Altamira

No tiene autogestor, se debe realizar el reseteo por Remedy One, y en el caso que no existiera el usuario, se debe dar el alta por rol empresarial (explicado en la sección de REMEDY ONE - Rutas).

REMEDY ONE - Rutas

PASOS RESOLUTIVOS PARA APPS

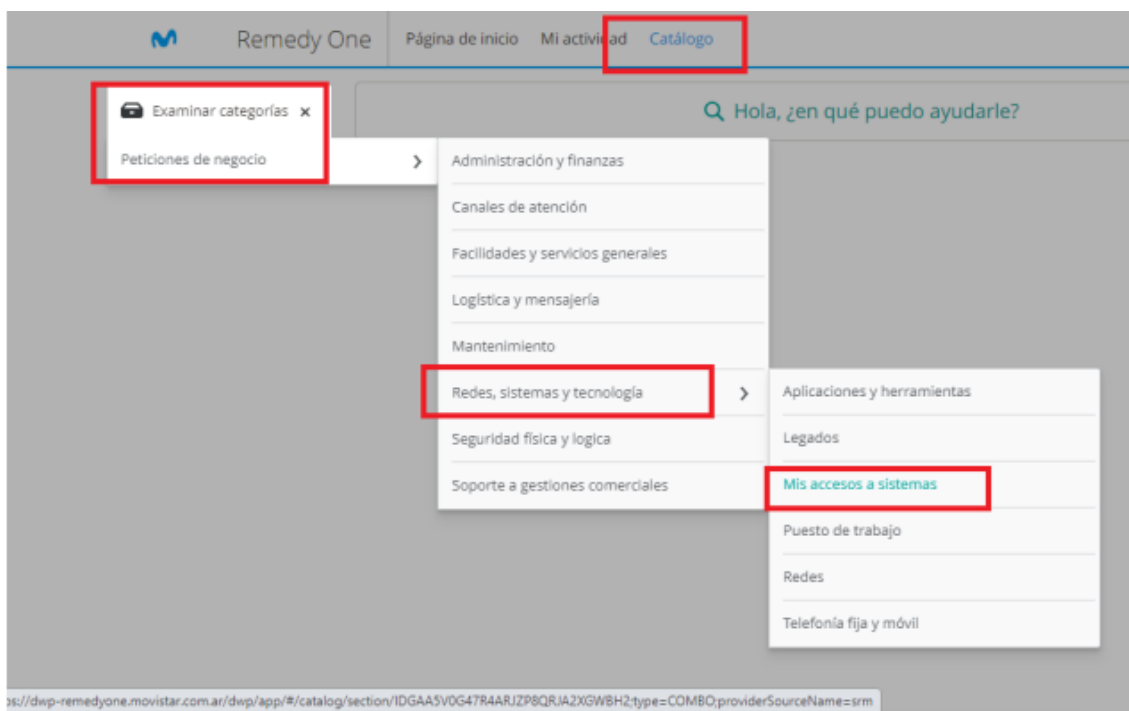
REMEDY ONE:

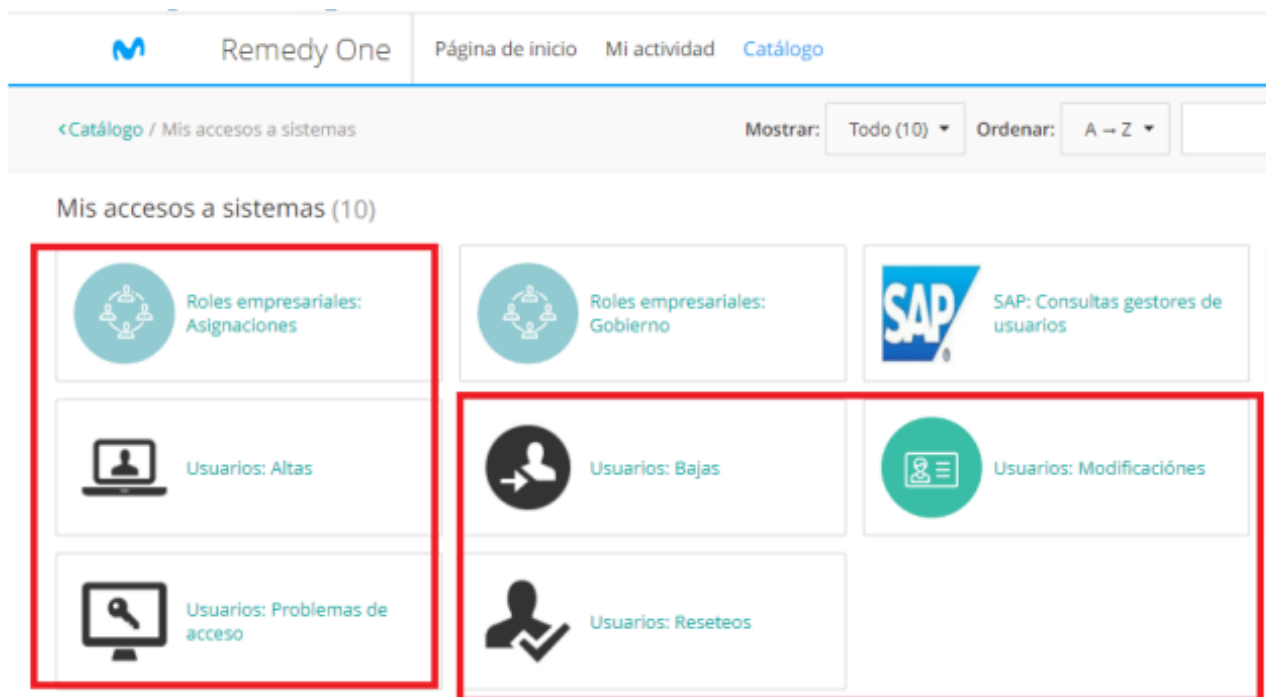
- Cuando no aparecen usuarios de t3 para hacer ticket en remedy one, observar columna TASA del documento Consulta Aliados, ya que puede aparecer con cualquiera de los dos nombres.

DATOS ERRÓNEOS EN REMEDY ONE

Si hay algún dato erróneo como email en remedy one, realizar ticket por Modificación, colocando los datos del usuario y aclarando en Notas: que el usuario tanto su email es.

Ruta para utilizar para abm de accesos, reseteos y reclamos, serían las siguientes:





Remedy One

Página de inicio Mi actividad Catálogo

<Catálogo / Mis accesos a sistemas

Mostrar: Todo (10) Ordenar: A → Z

Mis accesos a sistemas (10)

- Roles empresariales: Asignaciones
- Roles empresariales: Gobierno
- SAP: Consultas gestores de usuarios
- Usuarios: Altas
- Usuarios: Bajas
- Usuarios: Modificaciones
- Usuarios: Problemas de acceso
- Usuarios: Reseteos

Altamira

Se realiza el reseteo por la ruta Usuarios: Reseteos, colocando la aplicación y los datos del usuario correspondiente.

En el caso que se rechace el reseteo. Realizar el alta por Roles Empresariales, aclarando que se necesita enrolamiento en Altamira como se explica en el ítem que siguen.

MAGENTO / HADA/ SAC / ALTAMIRA / XMART / VISUALIZACION DE STOCK / SIDEPRO

En el caso que no funcionó el reseteo con el autogestor, se realiza ticket de alta por Roles Empresariales, completar con los siguientes datos, más los de usuario. En notas aclarar que se necesita enrolamiento para MAGENTO, HADA, SAC , ALTAMIRA, XMART, VISUALIZACIÓN DE STOCK, SIDEPRO. En el próximo ítem se muestra los errores cotidianos.

Dirección
GO TO MARKET B2C - ARG

Gerencia
Canal Telefonico

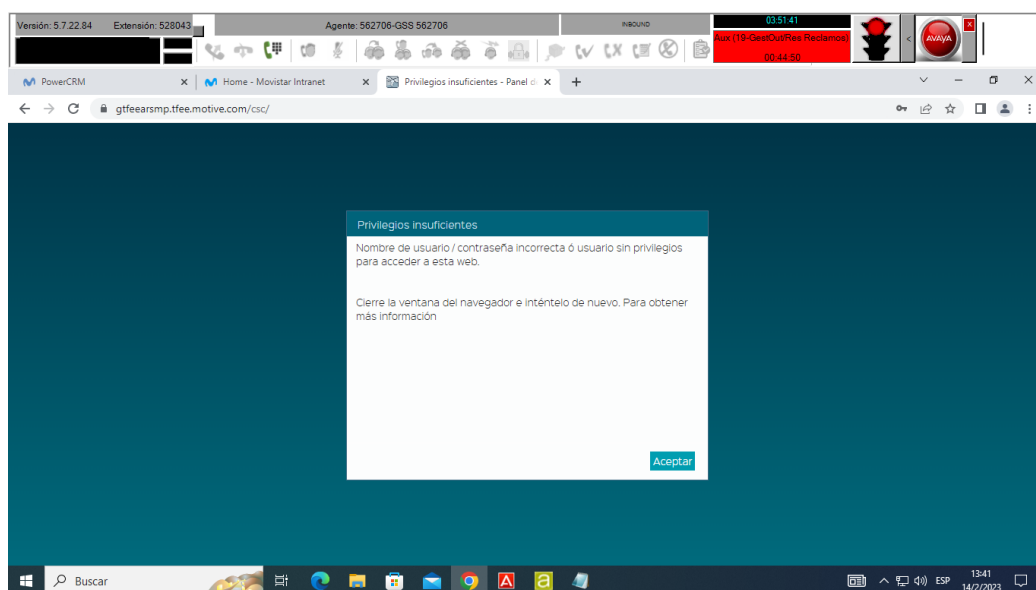
Rol
1-REP AT COM Y TEC

ERRORES DE APLICACIONES POR LAS QUE SE REALIZA TICKETS EN REMEDY ONE.

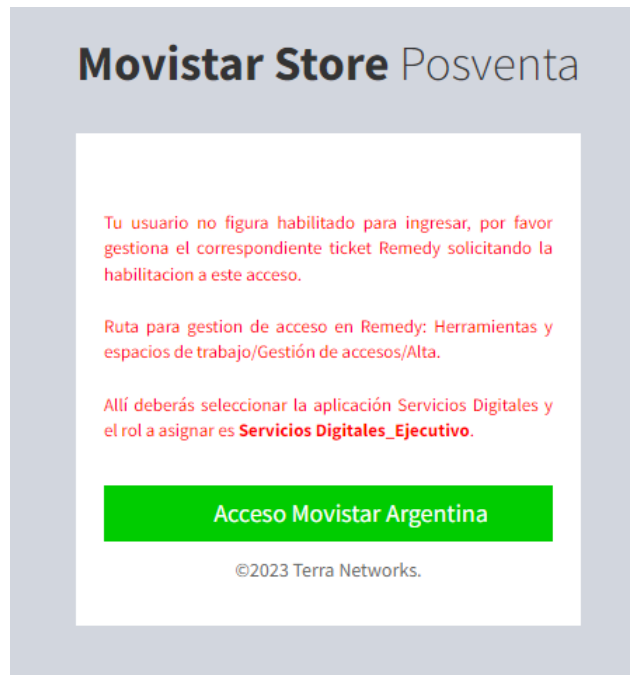
XMART



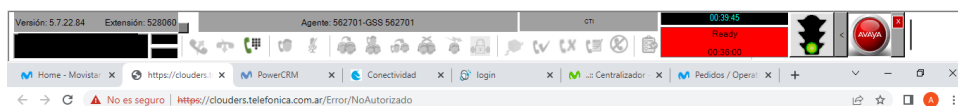
HADA



MOVISTAR STORE



VISUALIZACION DE STOCK



503 Service Unavailable

No server is available to handle this request.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



MOVISTAR STORE también llamado como “Servicios Digitales”

En el caso que no funcionó el reseteo con el autogestor, se realiza ticket de alta por Roles Empresariales mirar bien el **ROL** que es distinto al de los otros sistemas, completar con los siguientes datos, más los de usuario. En notas aclarar que se necesita enrolamiento para MOVISTAR STORE.

Proporcionar detalles de petición

Dirección *

GO TO MARKET B2C - ARG

Gerencia *

Canal Telefonico

Rol *

13-Rep At Com

T3 / POWER CRM

En el caso que no funcionó el reseteo con el autogestor, se realiza un ticket de alta por la ruta Usuarios: Alta, y en aplicación se coloca ad self service.

PARTE II

CMD: Símbolo del Sistema

- Comando nslookup para generar la ip de la página que se encuentra resaltado en amarillo.

```
Microsoft Windows [Versión 10.0.19045.2486]
(c) Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.

C:\Users\ornella.grasso>nslookup sidepro.com.ar
Servidor: SRV-DC.GSOLUTIONS.local
Address: 10.250.72.10

Respuesta no autoritativa:
Nombre: sidepro.com.ar
Address: 52.117.61.7
```

- Comando tracert -d para poder ver los saltos que se realizan y en cuantos ms se genera en los 10 primeros saltos para poder seguir analizando los pasos del Diagrama de Sistemas.

```
C:\Users\ornella.grasso>tracert -d 52.117.61.7

Traza a 52.117.61.7 sobre caminos de 30 saltos como máximo.

 1  <1 ms    <1 ms    <1 ms    10.250.72.1
 2  <1 ms    <1 ms    <1 ms    200.41.153.9
 3  4 ms     <1 ms    <1 ms    100.92.6.185
 4  25 ms    25 ms     24 ms    200.70.52.125
 5  25 ms    25 ms     25 ms    209.13.163.137
 6  25 ms    27 ms     24 ms    200.32.33.250
 7  79 ms    25 ms     24 ms    209.13.168.145
 8  25 ms    25 ms     25 ms    213.140.39.118
 9  195 ms   196 ms    195 ms    94.142.97.59
10  172 ms   248 ms    175 ms    84.16.12.29
11  196 ms   196 ms    196 ms    94.142.117.66
12  174 ms   174 ms    174 ms    176.52.252.63
13  175 ms   175 ms     *      50.97.17.144
14  *        189 ms    256 ms    50.97.17.165
15  212 ms   209 ms    209 ms    50.97.17.162
16  210 ms   213 ms    209 ms    169.45.18.93
17  209 ms   208 ms    210 ms    169.48.118.141
18  208 ms   208 ms    208 ms    169.48.118.211
19  *        *        *      Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
20  *        *        *      Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
21  *        *        *      Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
22  *        *        *      Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
23  *        *        *      Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
24  *        *        *      Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
25  *        *        *      Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
26  *        *        *      Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
27  *        *        *      Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
28  *        *        *      Tiempo de espera agotado para esta solicitud.
```