

# Transformación Digital- Ruta para ser ágiles y simples.



**Autoservicio para restablecimiento de claves.**

# Contexto

## SSPR (Self Service Password Reset)



Esta herramienta de autoservicio le ayudará al usuario a restablecer su contraseña **en caso de olvido** o necesidad de **desbloquear su cuenta**. Este último punto, en muchos casos, debido a múltiples intentos fallidos con una contraseña errónea.

Los usuarios podrán hacer uso de este servicio de manera autónoma, sin necesidad de entrar en contacto con la mesa de servicio **(73000)**.

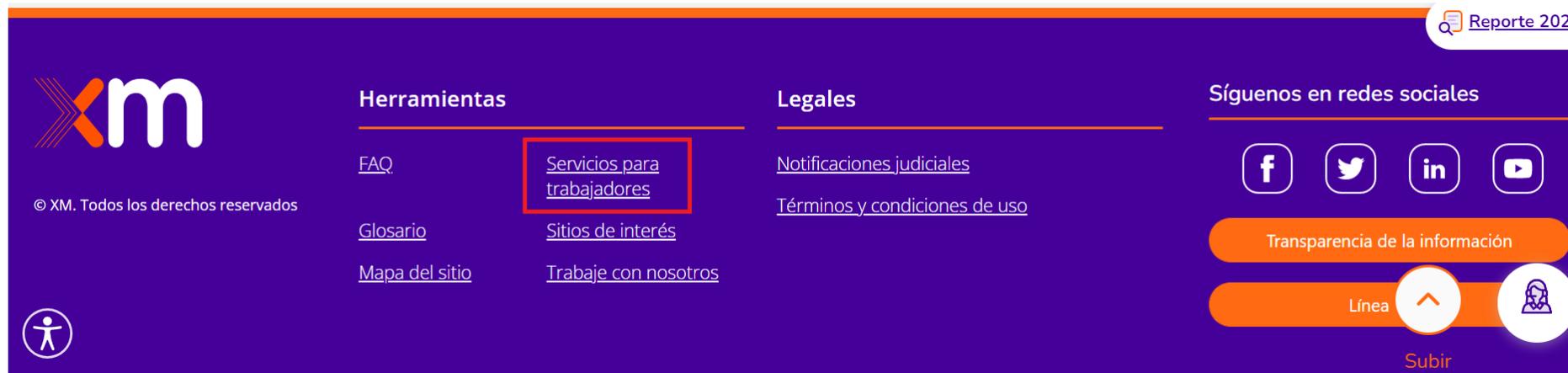
El único requisito para acceder a este servicio es que el usuario **esté activo y haciendo uso** del múltiple factor de autenticación **(MFA)**.

# Paso 1



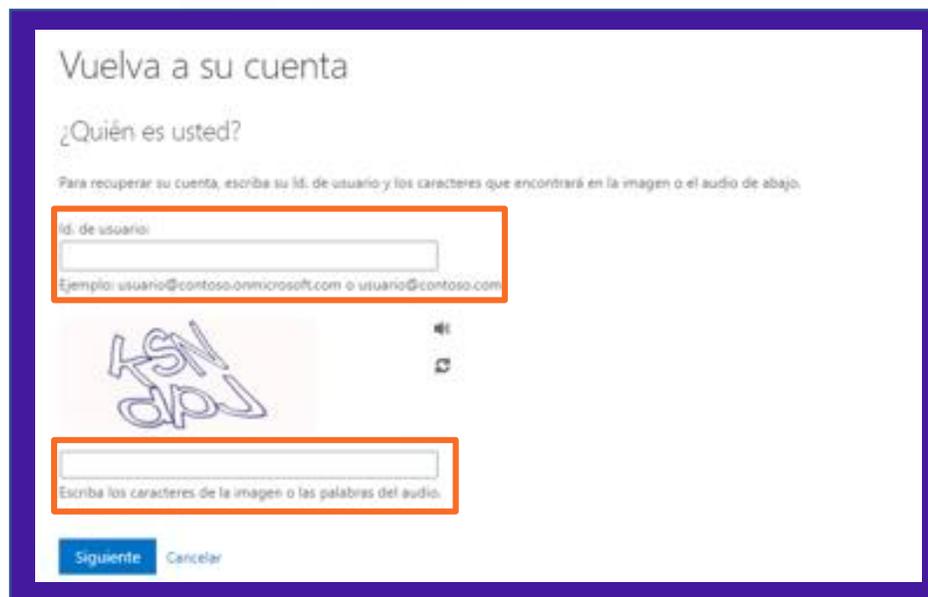
Desde se navegador, ingrese a <http://www.xm.com.co/>

Vaya hasta la parte inferior de la página y haga clic en **Servicios trabajadores** y luego en **Restablecer contraseña**.



## Paso 2

Introduzca su **correo empresarial** y escriba los **caracteres** (letras o números) que aparezcan en pantalla.



Vuelva a su cuenta

¿Quién es usted?

Para recuperar su cuenta, escriba su id. de usuario y los caracteres que encontrará en la imagen o el audio de abajo.

Id. de usuario:

Ejemplo: usuario@contoso.onmicrosoft.com o usuario@contoso.com

7SN  
dpu

Escriba los caracteres de la imagen o las palabras del audio.

Siguiente Cancelar

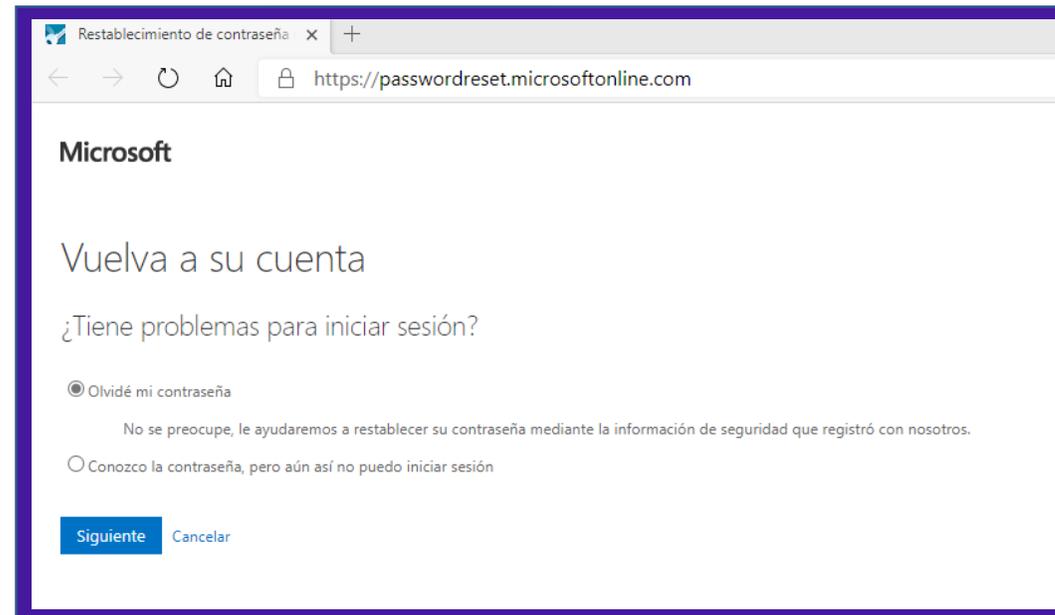
En el Id. de usuario debemos poner la cuenta de correo empresarial. Ejemplo **jzapata@xm.com.co** y completar el código captcha generado por sistema

## Paso 3



Después de ingresar los datos, indique qué tipo de problema tiene:

- **Olvidé mi contraseña:** nos da la opción de resetear la contraseña.
- **Conozco la contraseña, pero aun así no puedo iniciar sesión:** nos da la opción de desbloquear la cuenta



## OPCIÓN 1:

Olvidé la contraseña



# Olvidé mi contraseña



Al escoger la opción 1 para resetear nuestra contraseña nos lleva a la pantalla de comprobación de usuario según los métodos de autenticación.

## Vuelva a su cuenta

**paso de comprobación 1** > elegir una contraseña nueva

---

Elija el método de contacto que debemos usar para la comprobación:

Enviar mensaje de texto a mi teléfono móvil

Llamar al teléfono móvil

Para proteger su cuenta necesitamos que introduzca su número de teléfono móvil completo (\*\*\*\*\*85) a continuación. Recibirá un mensaje de texto con un código de verificación que se puede usar para restablecer la contraseña.

Escribir el número de teléfono

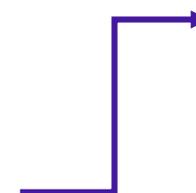
Texto

# Olvidé mi contraseña



Al finalizar la validación del segundo método de aprobación nos llevará inmediatamente a la pantalla que nos permite crear la nueva contraseña.

The screenshot shows the Microsoft account recovery interface. At the top left is the Microsoft logo. Below it, the heading 'Vuelva a su cuenta' is displayed. A progress bar indicates the current step: 'paso de comprobación 1 ✓ > paso de comprobación 2 ✓ > elegir una contraseña nueva'. There are two input fields: the first is labeled '\* Escribir nueva contraseña:' and the second is labeled '\* Confirmar nueva contraseña:'. At the bottom left, there are two buttons: 'Finalizar' (highlighted in blue) and 'Cancelar'.

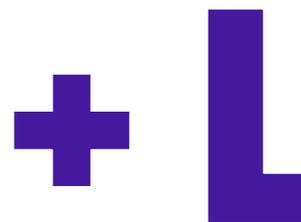
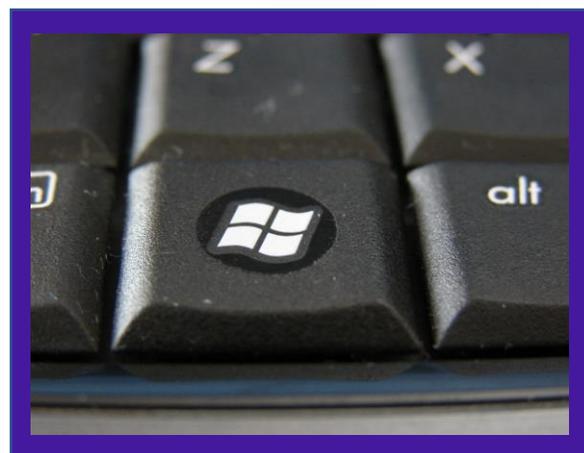


Escribimos la nueva contraseña y le damos finalizar, esto haría el cambio inmediatamente de la contraseña

# Olvidé mi contraseña

Para que pueda usar la contraseña nueva en el equipo debe realizar los siguientes pasos:

1. Conectarse a la VPN usando la nueva contraseña (aplicar este paso en caso de estar fuera de la empresa, de lo contrario omitirlo).
2. Bloquear el equipo manteniendo el Signo de Windows + L.
3. Desbloquear el equipo y loguearse con su cuenta y contraseña recién cambiada.



## OPCIÓN 2:

Conozco la contraseña, pero no puedo iniciar sesión



# Desbloquear mi cuenta



**Microsoft**

## Vuelva a su cuenta

**paso de comprobación 1** > desbloquee su cuenta

---

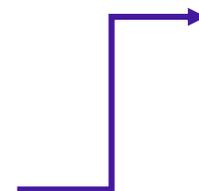
Elija el método de contacto que debemos usar para la comprobación:

- Enviar mensaje de texto a mi teléfono móvil
- Llamar al teléfono móvil

Para proteger su cuenta necesitamos que introduzca su número de teléfono móvil completo (\*\*\*\*\*85) a continuación. Recibirá un mensaje de texto con un código de verificación que se puede usar para restablecer la contraseña.

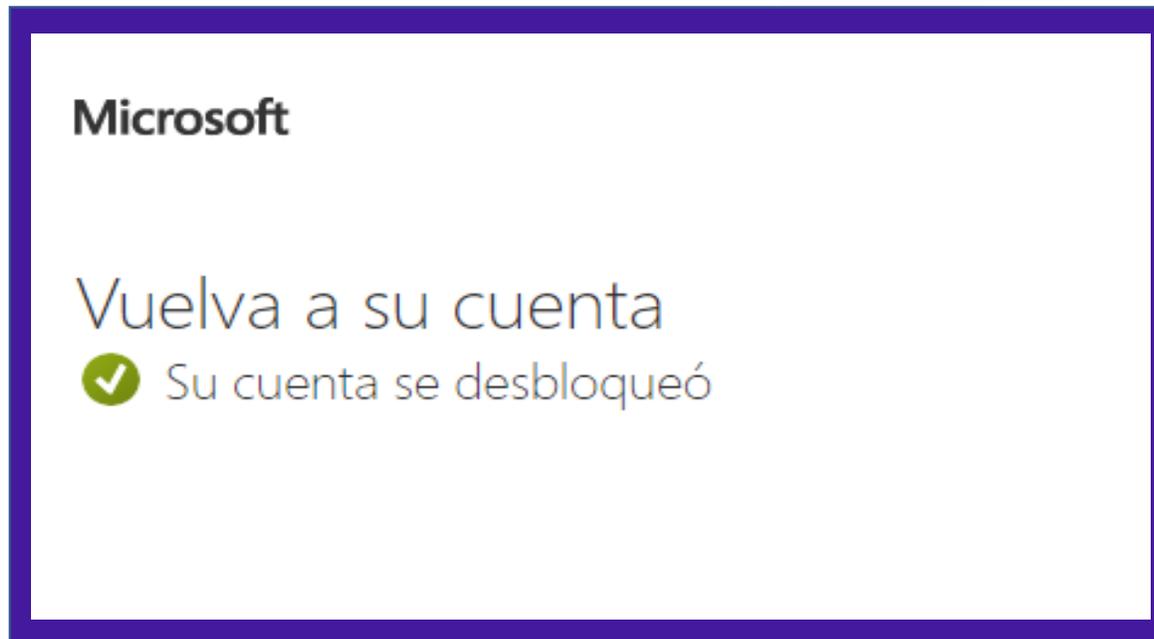
Escribir el número de teléfono

Texto



Escoger un método de contacto registrado

# Desbloquear mi cuenta



Al finalizar la validación del segundo método de aprobación nos llevará a la pantalla donde nos indica que nuestra contraseña ha sido desbloqueada. En este momento podrá ingresar normalmente con su cuenta.

# Excepciones SSPR (Self Service Password Reset)



**Si el usuario está trabajando desde casa** con su estación de trabajo corporativa y no puede ingresar a esta, por lo menos a garantizarle conectividad a **internet** dado que olvidó su contraseña, debe escalar el incidente a la mesa de servicio (73000), quien ayudará y acompañará en el proceso de restablecimiento.

**Si el usuario está trabajando desde la sede** con su estación de trabajo corporativa y no puede acceder porque olvidó su contraseña, podrá hacer uso de este servicio desde su celular o desde el computador de algún compañero. Allí deberá seguir los pasos de la **opción 1 (olvidé la contraseña)**, debido a que estando en la sede de su empresa tiene conectividad automática a la red corporativa, que incluye salida a **internet**.

