## Enero 2024

## Gestión de Incidentes de TI

3

## Creación de incidentes STV – Bloqueo Configuración Acceso MFA



Ingresa a Soporte Tecnológico Virtual con el siguiente link, da clic en iniciar sesión y luego accede con tus credenciales: https://soporteti.sura.com.co/

iBie	nvenido(a)a	a Soporte Te	cnológic	o Virtual!	
	Esta aplicad s	ción esta íntegrada co eguridad de Surameri	n el sistema de cana	e	
		INICIAR SESIÓN			
	01101/0	nágina	000	vorioo	000

Se abrirá una nueva página con varias opciones, selecciona **Crear nuevo incidente.** 

sura 🍃	Soporte Tecnológico Virtual
<u>i</u>	
Crear nuevo ind	cidente CLICK AQUÍ ⊙
9	

En la sección **Creación de incidentes**, se mostrarán todas las opciones de negocio disponibles, selecciona la opción de **Bloqueo o Configuración de Acceso MFA**.

Para continuar selecc	ione una plantilla				
Salud	Seguros	Oficina Corporativa 🛛 😔	Digital 🛞	Comercialización Digital $_{\odot}$	Corresponsal Seguros
Asesores	Bloqueo o configuración de acceso (MFA) 💮	Automatización 😔	Plantilla Estandar 💿	VaxThera $_{\odot}$	CORE Movilidad
CORE Empresarial 🛞	ARL 🕘	SAP 🛞	Gestión del riesgo 🛛 💮		



sura

Se abrirá un formulario con los campos para reportar tu incidente, aquellos que tengan un asterisco son obligatorios, algunos tienen listas desplegables para que escojas la opción que más se ajuste a lo que vas a reportar.

Aplicativo o equipo afectado *	Ruta por la que ingresa * Nombre completo del afectado *			
Teléfonos del afectado (Celular, fijo, ext) *				
Ubicación del afectado (Sede y piso) *	Usuario con el que ingreso *			
Número de usuarios afectados	Disponibilidad Horaria			
¿En los últimos 15 días has reportado otro incidente relacionado con este reporte? O No O Si				