

Aspectos generales del soporte

Se incorpora un nuevo método de soporte en el que el **Global Service Desk (GSD)** ayudará a los administradores de las empresas contratantes y los contratistas a abordar los problemas habituales de inicio de sesión de MFA y LMS.

Los administradores de la empresa contratante y los contratistas pueden llamar al GSD y registrar un incidente cuya resolución se realizará por correo electrónico.

El equipo de GSD se centrará en resolver todos los casos de inicio de sesión de autenticación multifactor (MFA) y del Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS).

El nuevo modelo de soporte pretende ofrecer soluciones más rápidas a los problemas de inicio de sesión de MFA y LMS que puedan tener los contratistas.

Modelo de soporte



Como **contratista de servicios**, ¿a quién puedo contactar para pedir ayuda adicional al iniciar sesión en el LMS o con MFA?

Como **contratista**, puede:

- Contactar al administrador de su empresa contratante y **comprobar que su dirección de correo electrónico esté actualizada** en el sistema de incorporación de contratistas correspondiente (Mypass o Contractor Web Site CWS)
- Familiarizarse con la **Guía de Acceso al LMS para Contratistas**. Este documento contiene todos los escenarios comunes de inicio de sesión en LMS documentados, con capturas de pantalla y consejos que pueden seguir.
- Leer las **Preguntas Frecuentes** y comprobar si su problema o pregunta ya tiene respuesta.
- Seguir la **Guía de Referencia Rápida de MFA para LMS**. Se trata de una guía sencilla, paso a paso, que muestra cómo completar el proceso de MFA utilizando la contraseña de un solo uso (OTP).
- Contactar su administrador de la empresa contratante y pedirle que **eleve el problema** en su nombre al **Global Support Desk (GSD)**, o **llamar usted mismo al GSD para registrar un incidente**
- Ver los **videos explicativos** para contratistas nuevos o existentes antes de llegar a un sitio u oficina de BHP

Como **Contractor/Vendor Administrator**, ¿cómo puedo ayudar a mis contratistas si tienen problemas para iniciar sesión en el LMS o con MFA?



Como **administrador de una empresa contratante** puede:

- Orientarlos en la **Guía de Acceso al LMS para Contratistas**. Este documento contiene todos los escenarios comunes de inicio de sesión en LMS documentados, con capturas de pantalla y consejos que pueden seguir.
- Aconsejarles que consulten las **Preguntas Frecuentes** y que comprueben si ya hay una respuesta adecuada al problema.
- Aconsejarles que consulten la **Guía de Referencia Rápida de MFA para LMS**. Esta guía sencilla, paso a paso, muestra cómo completar el proceso de MFA utilizando la contraseña de un solo uso (OTP).
- Llamar al **Global Support Desk (GSD)** y registrar un ticket en su nombre o compartirles los números del GSD para que puedan llamar ellos.
- Compartir los videos explicativos para contratistas nuevos y existentes como parte del proceso de incorporación
- Mantener una línea de **comunicación clara** con sus contratistas sobre cualquier incidente y los resultados de su resolución para garantizar una experiencia de **incorporación sin problemas**.



Asegurarse de que todos los contratistas tengan una **dirección de correo electrónico personal** en el sistema de incorporación de contratistas correspondiente



Familiarizarse con los documentos de soporte para LMS y MFA para ayudar con la resolución de problemas autónoma



Apoyar a sus contratistas siendo el **primer punto de contacto** en caso de que tengan preguntas o problemas



Llamar a la línea telefónica gratuita local del **Global Service Desk** si necesita más soporte técnico

Números globales del Service Desk de Technology

Empresa	Ubicación de la empresa	Línea: gratuita	(Línea) Números* alternativos
Mineral de hierro	Australia	1800 115 371	+61 2 8073 0138
Nickel West		1800 051 923	+61 2 8073 0138
Cobre Olympic Dam		1800 182 678	+61 2 8073 0138
Carbón		1800 888 435	+61 2 8073 0138
Potasa	Canadá	1877 835 0482	+1 201 472 6532
Minerals America	Chile	188 800 201 253	+56 44 208 1228
		123 002 014 29	
	Brasil	0800 891 1524	+55 21 2018 2755
	Ecuador	1800 001 182	Por confirmar
	Perú	800 76 932	+51 17304763
Oficinas globales	Australia	1800 115 371	+61 2 8073 0138
	Singapur	800 101 3998	+65 3157 6351
	Malasia	1800 819 450	+60 3 3099 5274
	Filipinas	1800 111 02698	+63 279 762 295
	China	10 800 140 2849	+86 400 842 7938
	Japón	00531 16 1411	+81 34 567 3996
	India	000 800 0403 688	+91 44 49137230 +91 80 46380021
	Reino Unido	0 800 047 8409	+44 1217 168492
	Estados Unidos	1866 976 0119	+1 201 472 6531
	Suiza	0800 562 681	+41 21 545 8251

* Los números alternativos no son líneas gratuitas y pueden generar costos normales. Puede que las líneas telefónicas gratuitas no cubran todas las ubicaciones o todos los servicios telefónicos. Utilice las líneas telefónicas gratuitas alternativas en caso de que las líneas telefónicas gratuitas no sean accesibles/no funcionen.

Información que debe proporcionar:

Su **nombre completo** y rol:

Su dirección de **correo electrónico**:

Su **empresa contratante**:

Información del contratista afectado:

Nombre e ID de usuario del contratista afectado:

Asset/Ubicación en la que trabaja:

Ubicación actual:

Descripción del mensaje de error o **problema**:

Computadora o ID del Asset (si utiliza un dispositivo BHP):

¿Qué **medidas** tomó usted o el contratista para solucionar este problema antes de llamar? Por ejemplo: ¿Ha leído las preguntas frecuentes, ha hecho clic en Solicitar nuevo código, etc.?

Cuando llame al número del GSD para que lo ayuden a resolver su problema, deberá dar algunos datos iniciales para registrar el incidente. (véase el ejemplo de la izquierda)

También deberá dar toda la información pertinente sobre el **contratista**. (véase el ejemplo de la izquierda)

- El **ID de usuario del contratista** debe comenzar con un prefijo (SC, PC, NEC, IO, M, MA seguidos de números; **por ejemplo, SC12345**)
- **Ubicación del Asset del contratista** en el que trabajará
- **Dirección de correo electrónico del contratista de servicios, tal como aparece en el sistema de incorporación de contratistas correspondiente**

Nota: Si el problema afecta a **varios** contratistas, deberá proporcionar esta información sobre **cada uno** de ellos.

Toda la correspondencia relativa a su problema se completará **a través de su dirección de correo electrónico**.