

Resumen

Proporcionar a sus empleados acceso a las pantallas de autoservicio para empleados (ESS) es fácil. Agregue el correo electrónico de trabajo del empleado en la pantalla **Contratación rápida** o **General** y luego marque la casilla **Habilitar acceso de autoservicio**. Cuando guarde los datos, se generará un correo electrónico del sistema para el empleado con instrucciones sobre cómo acceder al sistema.

Ocasionalmente, un empleado puede tener problemas para iniciar sesión. Aquí hay una lista de los problemas que pueden ocurrir y las soluciones.

Asunto	Resolución
El empleado no recibió el correo electrónico	Primero, verifique que la dirección de correo electrónico se haya agregado correctamente. Esto se puede ver en la pantalla General del empleado. Si el correo electrónico se agregó correctamente, pídale al empleado que revise sus carpetas de correo no deseado o spam. Los correos electrónicos se generan desde una dirección no-reply@isolvedhcm.com que puede hacer que su navegador lo identifique como basura o spam.
La dirección de correo electrónico del empleado es incorrecta	Para corregir la dirección de correo electrónico, vaya a la pantalla General y desactive "Habilitar acceso de autoservicio" y haga clic en Guardar . Cambie la dirección de correo electrónico y haga clic en "Habilitar acceso de autoservicio" nuevamente y haga clic en Guardar . Esto enviará un nuevo correo electrónico de autenticación al empleado.
Ningún empleado recibió el correo electrónico	Consulte con su departamento de TI para asegurarse de que se puedan recibir correos electrónicos de no-reply@isolvedhcm.com.
No sé si mi empleado está intentando iniciar sesión a través de la Experiencia adaptativa del empleado (Adaptive Employee Experience, AEE) o el ESS clásico.	La forma más fácil de identificar esto es preguntar en qué URL están iniciando sesión. Si van a AEE, hay un /cloudservice al final de la URL.

Asunto	Resolución
El empleado olvidó su contraseña.	Si el empleado olvidó su contraseña, debe restablecer su cuenta haciendo clic en el enlace Olvidé mi contraseña . Recibirá un correo electrónico con un enlace para hacer clic. Si tienen un número de dispositivo móvil en la pantalla de Mi cuenta o Perfil , se envía un código de autorización a ese número. Si no es así, responderá una pregunta de seguridad que configuraron cuando crearon su cuenta. Consulte el Proceso de restablecimiento de contraseña para obtener más información sobre el proceso Olvidé mi contraseña. Al alentar a sus empleados a tener un número de dispositivo móvil actualizado en su cuenta, tendrán una respuesta más rápida porque no necesitan recordar la respuesta a su pregunta de seguridad.
El empleado olvidó su contraseña, no tiene un número de dispositivo móvil registrado y no puede recordar la respuesta de la pregunta de seguridad.	Vaya a Administración de empleados > Mantenimiento de empleados > General y haga clic en Restablecer inicio de sesión ESS en la barra de acciones. Esto envía un correo electrónico al empleado con un código temporal y un enlace para restablecer su cuenta. Consulte el artículo Restablecer inicio de sesión ESS – Identidad en la Universidad para obtener más información sobre el proceso.
El empleado está intentando restablecer su cuenta, pero ve opciones en la pantalla para el código de autorización con un correo electrónico/número de teléfono incorrecto.	Verifique que su empleado esté en la URL correcta y que escriba correctamente su dirección de correo electrónico (es decir, ingresar un espacio adicional antes o después del nombre de usuario podría afectar el inicio de sesión).
El empleado tuvo acceso anteriormente, pero no pudo iniciar sesión hoy	1. Verifique que el empleado esté en el sitio web correcto para que su empresa acceda a isolved. 2. El empleado debe intentarlo de nuevo. Si lo ha intentado dos o tres veces sin éxito, verifique que escriba su dirección de correo electrónico de manera correcta y completa (¡sin espacios!). Se le avisará cuántos intentos tienen cada vez que escriba una contraseña incorrecta. Después del <i>quinto</i> intento incorrecto, se bloquean fuera del sistema durante 10 minutos. Después de 10 minutos, use el enlace "Olvidé mi contraseña" para cambiarla. Si necesitan acceso antes, puedes desbloquear su cuenta a través de la Administración de autoservicio.

Asunto	Resolución
El mensaje de error ahora indica que la cuenta está desactivada. <i>"Esta cuenta está desactivada en este momento. Contáctese con su administrador para obtener ayuda".</i>	Hay dos razones por las que se puede desactivar una cuenta: 1. El empleado nunca activó su cuenta. a. Vaya a Administración de empleados > Mantenimiento de empleados > General, desactive la casilla junto a Habilitar autoservicio, haga clic en Guardar, marque la casilla y Guarde. Esto envía un nuevo correo electrónico al empleado. 2. Tiene una cuenta inactiva. Para corregir esta situación, vaya a Herramientas de administración de empleados > Administración de empleados > Administración de autoservicio. Haga clic en la pestaña Cuentas inactivas. Si el empleado aparece en esa pestaña, consulte el paso 1a.

Administración de autoservicio

isolved también ha agregado una pantalla para administrar todos los correos electrónicos enviados y su estado para varios empleados a la vez. Vaya a [Herramientas de administración de empleados](#) > [Administración de empleados](#) > [Administración de autoservicio](#).

Self-Service Management

Account Status Enable Access Inactive Accounts Locked Accounts Resend Emails

Employee Status: Active

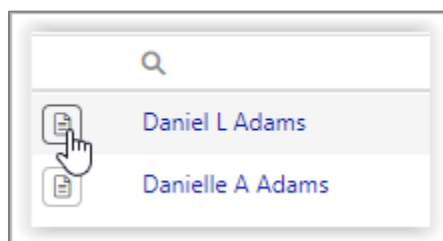
▼ Expand All Groups ▲ Collapse All Groups Clear Grouping/Filters

Drag a column header here to group by that column

Employee Name	Employee ID	Status	Work Location	Self-Service Enabled	Self-Service Email	Last Login Date
Daniel L Adams	1004	Active	Denver, CO	✓	kellimichelle17@gmail.com	2/16/2021, 9:27 AM
Danielle A Adams	1025	Active	Denver, CO	✓	isolvedess@gmail.com	
David Blanchard	1006	Active	Denver, CO	✓	kdecken@isolvedcom.com	4/2/2021, 11:26 AM
Regina A Borland	1005	Active	Philadelphia, PA	✓	essuser121@gmail.com	
Lester Buttermen	1019	Active	Denver, CO	✓	sboydskatz@gmail.com	6/7/2021, 9:59 AM
Stacey Champion	1029	Active	Philadelphia, PA	✓	stacey.training@yahoo.com	
William J DeWitt	1028	Active	Denver, CO	✓	clearley@isolvedcom.com	2/4/2021, 5:40 PM
Noah Hopkine	1011	Active	Denver, CO	✓	csummey81308@gmail.com	7/14/2020, 2:16 PM
Mitchell J Jackson (John)	1008	Active	Denver, CO	✓	isolvedtest712@gmail.com	3/24/2021, 3:42 PM
Maggie L Jones	1027	Active	Mount Laurel, NJ	✓	isolvedess@gmail.com	
Josephine P Littlejohn (Paula)	1021	Active	Philadelphia, PA			
Michael J Maloney	1002	Active	Denver, CO			
Jenice Maloney-Long	1001	Active	Mount Laurel, NJ			
Sheila J Martinez	3358	Active	Hartford, CT	✓	isolvedtest712@gmail.com	3/24/2021, 3:42 PM
Sandy A McDonald	1003	Active	Philadelphia, PA	✓	kellianthony17@gmail.com	1/18/2021, 3:36 PM
Jason Morgan	1024	Active	Denver, CO	✓	isolvedess@gmail.com	1/22/2021, 3:29 PM
Vihann Y Patel (V.B.)	1013	Active	Denver, CO			
Sofia A Perez	1017	Active	Philadelphia, PA	✓	csummey81308@gmail.com	7/14/2020, 2:16 PM

25 50 100 500 Page 1 of 1 (26 items)

Use el ícono de "papel" para ver la actividad de ESS del usuario.



USER ACTIVITY REPORT				
				Report Date Range
				4/20/2021 - 7/19/2021
Username	Session Begin Time	Session End Time	IP Address	Browser Data
sboydskatz@gmail.com	6/7/2021 9:59:17 AM	6/7/2021 10:01:27 AM	204.106.245.37	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/91.0.4472.77 Safari/537.36

El nombre del empleado es un hipervínculo que lo lleva a la pantalla **General** en Administración de empleados, lo que le permite realizar cambios en la configuración del ESS, según sea necesario.

Consulte el artículo [Administración de autoservicio](#) en la Biblioteca de la Universidad para obtener más información.