BHP

Troubleshooting FAQ – Error Messages and Resolutions

Troubleshooting FAQ – Error Messages and Resolutions

Common Error #1: Incorrect Login Credentials

login.microsoftonline.com/4f6e1565-c2c7-43cb-8a4c-0981d022ce20/wsfed?wa=wsignin1.0&wtrealm=https%3a%2f%2fbhp.avevaprocon.com%2fProConContr

■■ Microsoft

Sign in

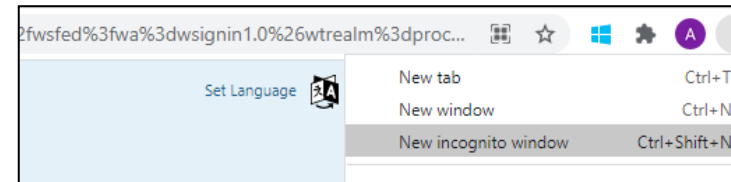*You must use your @extbhp.com email as your login. You may have another Microsoft / O365 account which may have been saved and must be changed.*

Sorry, but we're having trouble signing you in.

AADSTS90072: User account 'andrew.sterling@ad.infosys.com' from identity provider 'https://sts.windows.net/63ce7d59-2f3e-42cd-a8cc-be764cff5eb6/' does

Resolution Option 1: Open a new browser in private viewing / incognito mode and try logging in again. When prompted, enter *XXX*@extbhp.com credentials.

Chrome: To activate incognito mode, click on the drop down menu in the top right corner of the browser. From there, click "New Incognito Window"

MS Edge: To activate inPrivate mode, click on the drop down menu in the top right corner of the browser. From there, click "New InPrivate Window"
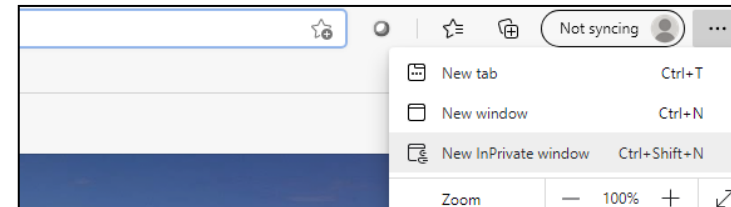
IE: To activate inPrivate mode, click on the gear button in the top right corner of the browser. From there, click "Safety" then "InPrivate Browsing"
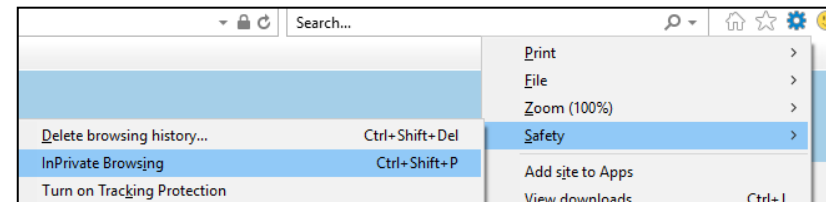
BHP

Troubleshooting FAQ – Error Messages and Resolutions

Common Error #1: Incorrect Login Credentials

login.microsoftonline.com/4f6e1565-c2c7-43cb-8a4c-0981d022ce20/wsfed?wa=wsignin1.0&wtrealm=https%3a%2f%2fbhp.avevaprocon.com%2fProConContr

Microsoft

Sign in

You must use your @extbhp.com email as your login. You may have another Microsoft / O365 account which may have been saved and must be changed.
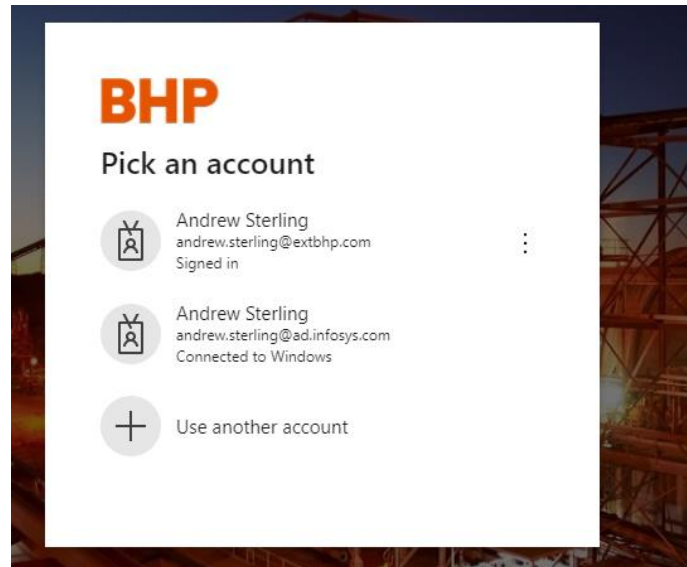
Sorry, but we're having trouble signing you in.

AADSTS90072: User account 'andrew.sterling@ad.infosys.com' from identity provider 'https://sts.windows.net/63ce7d59-2f3e-42cd-a8cc-be764cff5eb6/' does

Resolution Option 2: Log out of other Microsoft / O365 account. Try signing in again to ProCon, and you should be prompted to select a different account to log in. Select your XXX@extbhp.com account and continue to log into ProCon.

BHP

Pick an account

Andrew Sterling
andrew.sterling@extbhp.com
Signed in

Andrew Sterling
andrew.sterling@ad.infosys.com
Connected to Windows

+ Use another account

BHP

Troubleshooting FAQ – Error Messages and Resolutions

Common Error #2: AVEVA Error Message (any error message with the following AVEVA header)
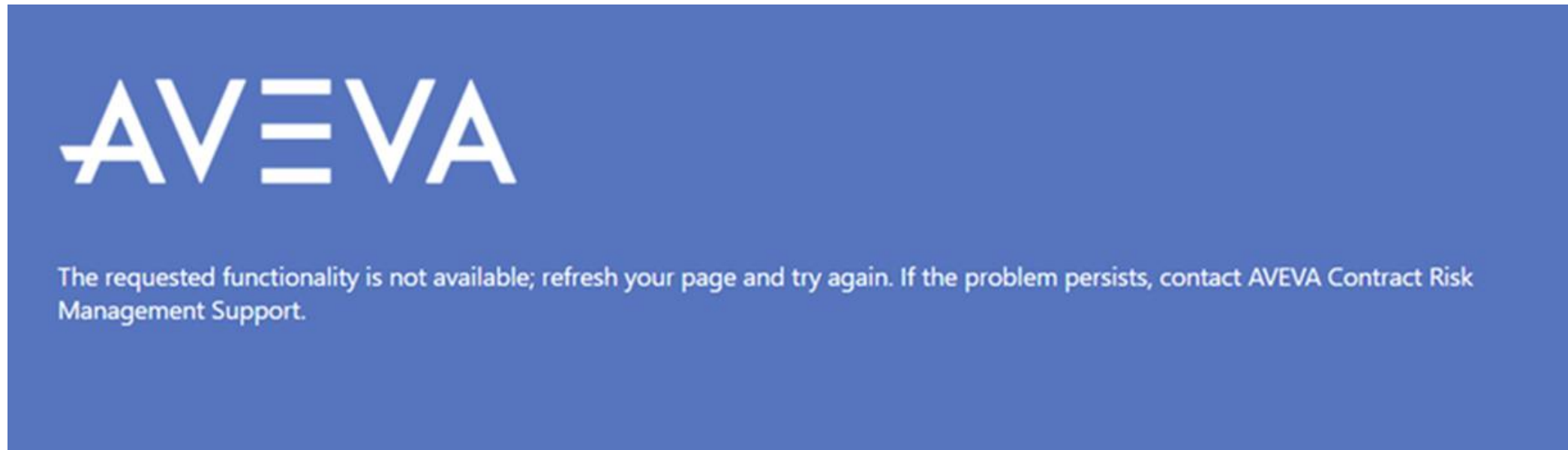
Resolution: Try closing your browser, then re-open and try logging in again. If that does not work, try logging into ProCon from a different browser. If that does not work, please email: Contractriskmanagementsupport@aveva.com

BHP

Troubleshooting FAQ – Error Messages and Resolutions

Common Error #3: Forgot password

Click "Forgot my password" to begin the password reset process

Troubleshooting FAQ – Error Messages and Resolutions

Common Error #3: Forgot password

Use the XX@extbhp.com username to proceed

Troubleshooting FAQ – Error Messages and Resolutions

Common Error #3: Forgot password

BHP

Get back into your account

verification step 1 > verification step 2 > choose a new password

Please choose the first contact method we should use for verification:

○ Email my alternate email

◉ Text my mobile phone

○ Call my mobile phone

We've sent you a text message containing a verification code to your phone.

Enter your verification code

Next

You must complete 2 verification steps to reset your password

BHP

Troubleshooting FAQ – Error Messages and Resolutions

Common Error #3: Forgot password

BHP

Get back into your account

verification step 1 ✓ > **verification step 2** > choose a new password

Please choose the second contact method we should use for verification:

⦿ Email my alternate email	We've sent an email message containing a verification code to your inbox.

Enter your verification code

Next   Are you having a problem?

You must complete 2 verification steps to reset your password

BHP

Troubleshooting FAQ – Error Messages and Resolutions

Common Error #3: Forgot password

BHP

Get back into your account

verification step 1 ✓ > verification step 2 ✓ > **choose a new password**

* Enter new password:

[   ]

Password strength

* Confirm new password:

[   ]

A strong password is required. Strong passwords are 8 to 256 characters and must combine uppercase and lowercase letters, numbers, and symbols. They cannot contain your username.

Finish   Cancel

After verification, you may create a new password which will allow you to log into ProCon

BHP

Troubleshooting FAQ – Error Messages and Resolutions

Common Error #4: Unable to verify account

Resolution: The system is trying to call the phone number provided but is unable to reach. Please contact your BHP representative and ensure the number we have on file is a valid mobile number

BHP
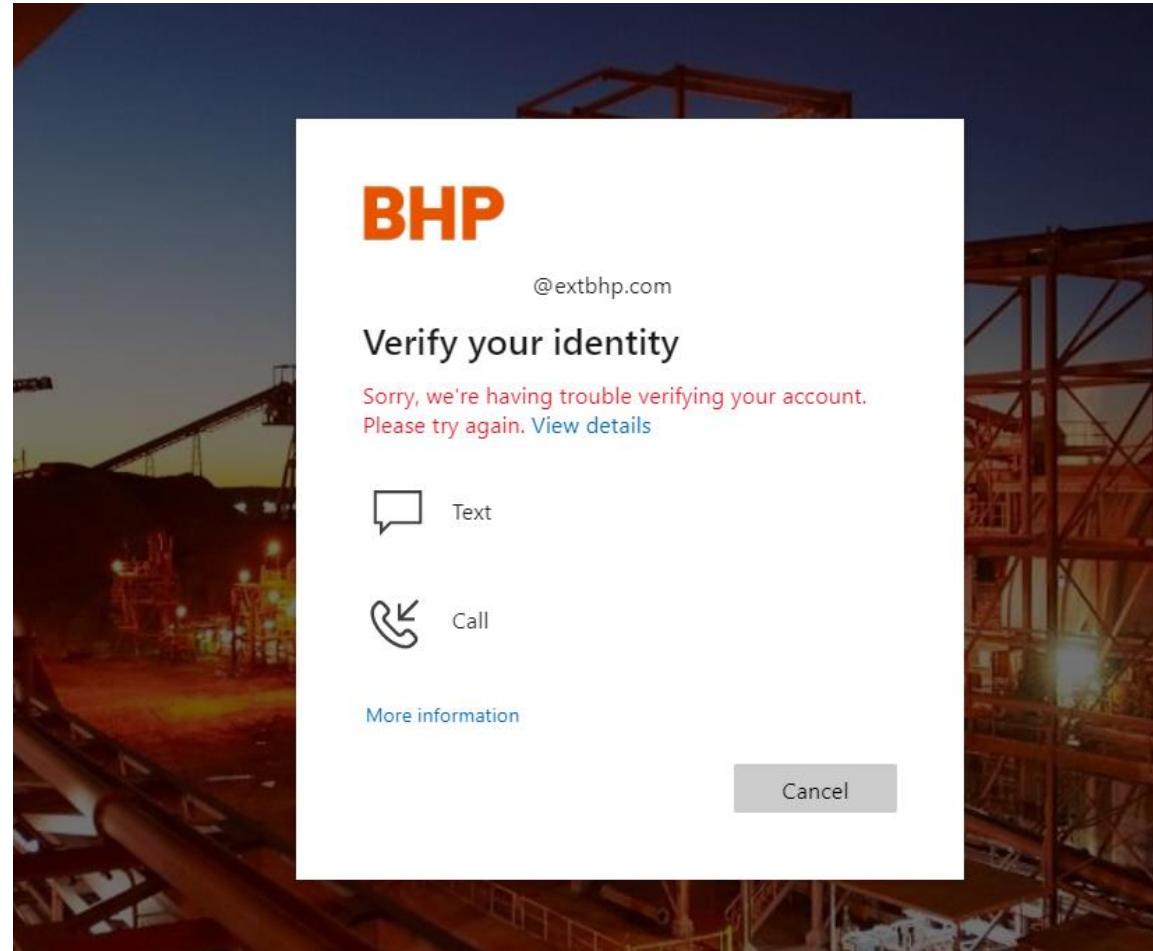
BHP

Preguntas frecuentes sobre la solución de problemas - Mensajes de error y soluciones

Mensajes de error y soluciones

Error común #1: Credenciales incorrectas

login.microsoftonline.com/4f6e1565-c2c7-43cb-8a4c-0981d022ce20/wsfed?wa=wsignin1.0&wtrealm=https%3a%2f%2fbhp.avevaprocon.com%2fProConContr

**Microsoft**

Sign in

Sorry, but we're having trouble signing you in.

Debe utilizar su correo electrónico XXX@extbhp.com como inicio de sesión. Es posible que tenga otra cuenta de Microsoft / O365 que puede haber sido guardada y debe ser cambiada.

AADSTS90072: User account 'andrew.sterling@ad.infosys.com' from identity provider 'https://sts.windows.net/63ce7d59-2f3e-42cd-a8cc-be764cff5eb6/' does

Opción de resolución 1: Abra un nuevo navegador en modo de visión privada/de incógnito e intente iniciar sesión de nuevo. Cuando se le pida, introduzca las credenciales de XXX@extbhp.com.
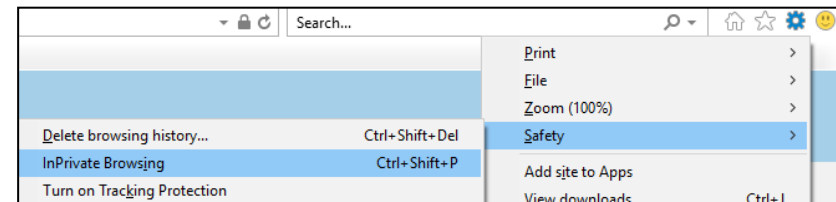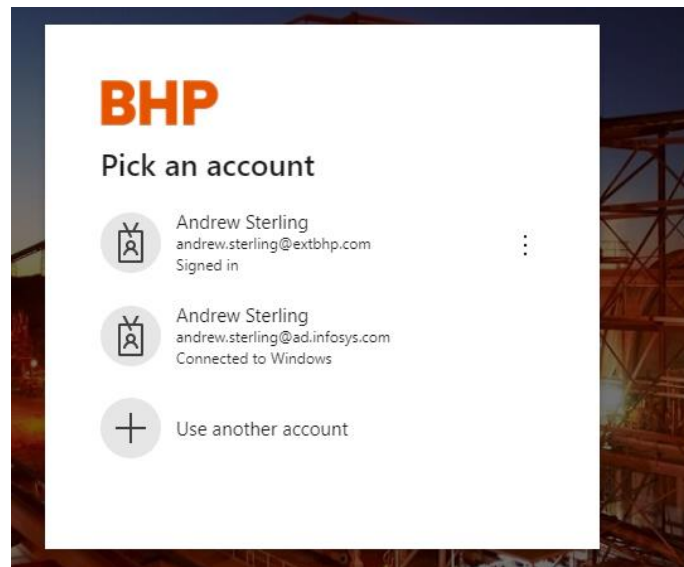
En Chrome: Para activar el modo de incógnito, haz clic en el menú desplegable de la esquina superior derecha del navegador. Desde ahí, haz clic en "Nueva ventana de incógnito".

New tab	Ctrl+T
New window	Ctrl+N
New incognito window	Ctrl+Shift+N
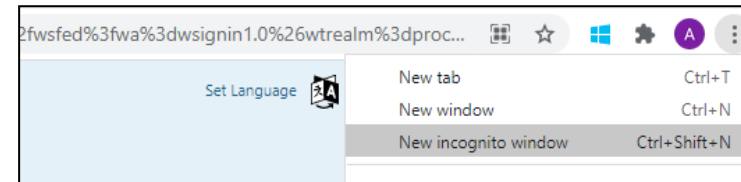
MS Edge: Para activar el modo inPrivate, haz clic en el menú desplegable de la esquina superior derecha del navegador. Desde ahí, haz clic en "Nueva ventana inPrivate".

New tab	Ctrl+T
New window	Ctrl+N
New InPrivate window	Ctrl+Shift+N
Zoom	— 100% +
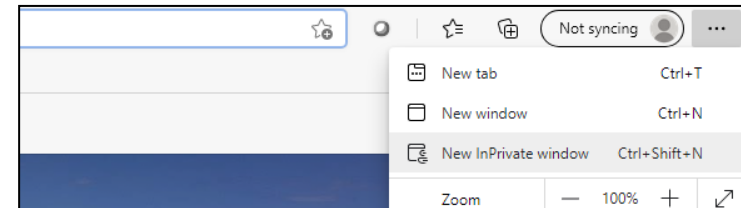
IE: Para activar el modo inPrivate, haz clic en el botón en la esquina superior derecha del navegador. Desde ahí, haz clic en "Seguridad" y luego en "Navegación InPrivada".

Print	
File	
Zoom (100%)	
Delete browsing history...	Ctrl+Shift+Del	Safety
InPrivate Browsing	Ctrl+Shift+P
Turn on Tracking Protection		Add site to Apps
	View downloads	Ctrl+J

12

BHP

Mensajes de error y soluciones

Error común #1: Credenciales incorrectas

login.microsoftonline.com/4f6e1565-c2c7-43cb-8a4c-0981d022ce20/wsfed?wa=wsignin1.0&wtrealm=https%3a%2f%2fbhp.avevaprocon.com%2fProConContr

Microsoft

Sign in

Debe utilizar su correo electrónico XXX@extbhp.com como inicio de sesión. Es posible que tenga otra cuenta de Microsoft / O365 que puede haber sido guardada y debe ser cambiada.

Sorry, but we're having trouble signing you in.

AADSTS90072: User account 'andrew.sterling@ad.infosys.com' from identity provider 'https://sts.windows.net/63ce7d59-2f3e-42cd-a8cc-be764cff5eb6/' does

Resolución Opción 2: Cierre la sesión de otra cuenta de Microsoft / O365. Intente iniciar la sesión de nuevo en ProCon, y se le pedirá que seleccione una cuenta diferente para iniciar la sesión. Seleccione su cuenta de XXX@extbhp.com y continúe iniciando sesión en ProCon.

BHP

Pick an account

Andrew Sterling
andrew.sterling@extbhp.com
Signed in

Andrew Sterling
andrew.sterling@ad.infosys.com
Connected to Windows

+ Use another account

BHP

Mensajes de error y soluciones

Error común #2: Mensaje de error AVEVA (cualquier mensaje de error con el siguiente logotipo de AVEVA)
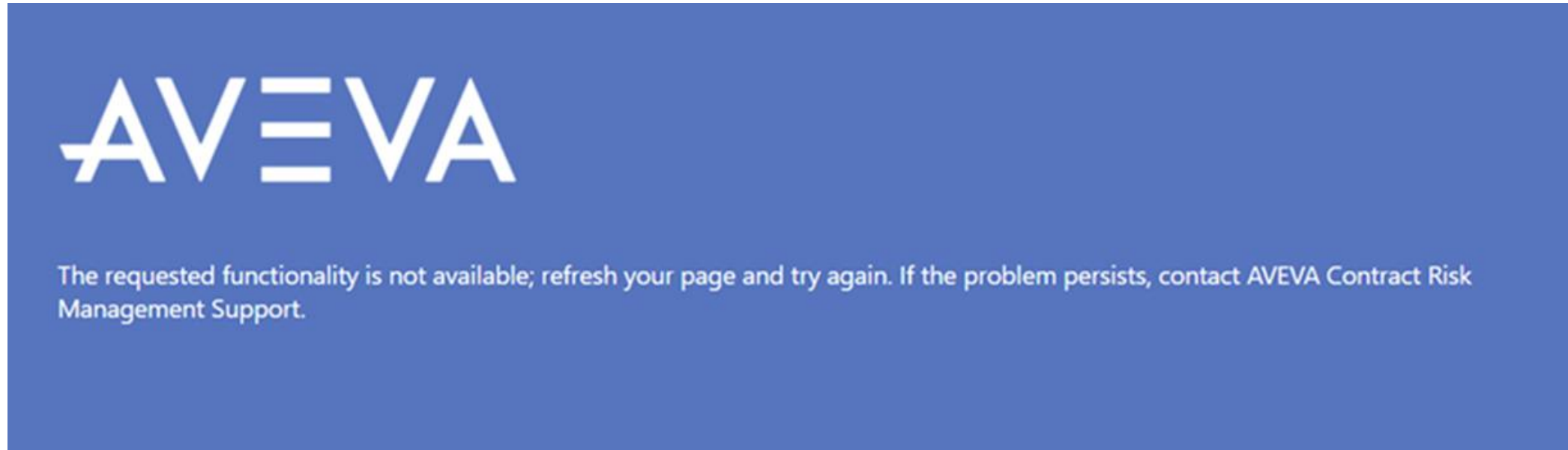
Solución: Pruebe a cerrar el navegador, vuelva a abrirlo e intente iniciar la sesión de nuevo. Si no funciona, intente iniciar sesión en ProCon desde otro navegador. Si no funciona, envíe un correo electrónico: Contractriskmanagementsupport@aveva.com

BHP

Mensajes de error y soluciones

Error común #3: Olvidé mi contraseña

BHP

andrew.sterling@extbhp.com

Haga clic en "Forgot my password" para iniciar el proceso de restablecimiento de la contraseña

Enter password

Password

Forgot my password

15

Mensajes de error y soluciones

Error común #3: Olvidé mi contraseña

Utilice el nombre de usuario XX@extbhp.com para proceder

Mensajes de error y soluciones

Error común #3: Olvidé mi contraseña

Debe completar dos pasos de verificación para restablecer su contraseña

Mensajes de error y soluciones

Error común #3: Olvidé mi contraseña

Debe completar dos pasos de verificación para restablecer su contraseña

BHP

Mensajes de error y soluciones

Error común #3: Olvidé mi contraseña

Después de la verificación, podrá crear una nueva contraseña que le permitirá conectarse a ProCon

Mensajes de error y soluciones

Error común #4: No se puede verificar la cuenta

Resolución: El sistema está intentando llamar al número de teléfono proporcionado pero no es posible. Por favor, póngase en contacto con su representante de BHP y asegúrese de que el número que tenemos registrado es un número de móvil válido

BHP