



One Identity Password Manager 5.8.2

Guide de l'utilisateur

Droits de reproduction 2018 One Identity LLC.

TOUS DROITS RÉSERVÉS.

Les informations contenues dans ce guide sont exclusives et protégées par des droits de reproduction. Le logiciel décrit dans ce guide est fourni sous licence logicielle ou contrat de non-divulgateur. Le logiciel peut uniquement être utilisé ou copié conformément aux conditions du contrat en vigueur. La reproduction d'un extrait quelconque de ce guide, par quelque procédé que ce soit, tant électronique que mécanique, notamment par photocopie ou enregistrement, à quelque fin que ce soit autre que l'utilisation personnelle de l'acheteur, est interdite sans l'autorisation écrite de One Identity LLC.

Les informations contenues dans le présent document sont fournies en relation avec les produits One Identity. Aucune licence, expresse ou implicite, par réclusion ou autrement, sur un droit de propriété intellectuelle n'est consentie dans le présent document ou en relation avec la vente des produits de One Identity LLC. SAUF EN CE QUI CONCERNE LES DISPOSITIONS CONTENUES DANS LES TERMES ET CONDITIONS, TELS QUE SPÉCIFIÉS DANS LE CONTRAT DE LICENCE DU PRÉSENT PRODUIT, ONE IDENTITY N'ASSUMENT AUCUNE RESPONSABILITÉ ET DÉCLINENT TOUTE GARANTIE EXPRESSE, IMPLICITE OU STATUTAIRE CONCERNANT SES PRODUITS, NOTAMMENT, SANS S'Y LIMITER, LA GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER OU D'ABSENCE DE CONTREFAÇON. ONE IDENTITY NE SAURAIENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS POUR RESPONSABLES DE TOUT DOMMAGE DIRECT, INDIRECT, CONSÉQUENT, PUNITIF, SPÉCIAL OU ACCESSOIRE (NOTAMMENT, SANS S'Y LIMITER, LES DOMMAGES POUR PERTES DE PROFITS, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ OU PERTE D'INFORMATIONS) DÉCOULANT DE L'UTILISATION OU DE L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER LE PRÉSENT DOCUMENT, MÊME SI ONE IDENTITY ONT ÉTÉ PRÉVENUS DE L'ÉVENTUALITÉ DESDITS DOMMAGES. One Identity ne peuvent se porter garants de l'exactitude ou de l'intégralité du contenu inclus dans le présent document et se réservent le droit d'apporter des modifications aux spécifications et descriptions des produits, à tout moment, sans préavis. One Identity ne s'engagent nullement à mettre à jour les informations contenues dans le présent document.

Pour toute question concernant votre utilisation potentielle dudit document, contactez :

One Identity LLC.

À l'attention de : LEGAL Dept

4 Polaris Way

Aliso Viejo, CA 92656, États-Unis

Pour accéder aux informations sur nos bureaux régionaux et internationaux, visitez notre site Web (<http://www.OneIdentity.com>).

Brevets

Chez One Identity, nous sommes fiers de notre technologie de pointe. Des brevets et des brevets en attente peuvent s'appliquer à ce produit. Pour consulter les toutes dernières informations relatives aux brevets applicables à ce produit, visitez notre site Web à l'adresse <http://www.OneIdentity.com/legal/patents.aspx>.

Marques de commerce

One Identity et le logo One Identity sont des marques de commerce et des marques déposées de One Identity LLC. aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour consulter la liste complète des marques de commerce de One Identity, visitez notre site Web à l'adresse www.OneIdentity.com/legal. Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leur propriétaire respectif.

Légende

-  **AVERTISSEMENT** : une icône **AVERTISSEMENT** signale un risque de dommage matériel, de blessure ou de décès.
-  **MISE EN GARDE** : une icône **MISE EN GARDE** signale un risque de dommage matériel ou de perte de données en cas de non-respect des instructions.
-  **IMPORTANT, REMARQUE, CONSEIL, MOBILE** ou **VIDÉO** : une icône d'information indique des informations de support.

Password Manager Guide de l'utilisateur
Mise à jour - décembre 2018
Version - 5.8.2

Sommaire

Site en Libre-service	5
Mise en route	5
Connexion au site en Libre-service	5
Connexion au site en Libre-service avec un navigateur Web	6
Connexion au site en Libre-service depuis l'écran d'ouverture de session	7
Enregistrer	8
Gérer mon profil	8
Création et mise à jour de votre profil Questions et Réponses	9
Utilisation d'un code secret pour créer ou mettre à jour votre profil Questions et réponses	9
Réinitialisation de votre mot de passe	10
Modification de votre mot de passe	10
Déverrouillage de votre compte	11
Configuration de vos notifications	11
Changement de la langue de l'interface utilisateur	12
Site du Centre d'assistance	13
Connexion au site du Centre d'assistance	13
Modification de l'utilisateur géré	14
Vérification de l'identité de l'utilisateur	15
Attribution de codes secrets temporaires	15
Réinitialisation des mots de passe des utilisateurs	16
Déverrouillage du compte de l'utilisateur	17
Déverrouillage du profil Questions et Réponses de l'utilisateur	18
Application de la mise à jour du profil Questions et Réponses de l'utilisateur	18
À propos de nous	19
Nous contacter	19
Ressources de support technique	19

Site en Libre-service

- [Mise en route](#)
- [Connexion au site en Libre-service](#)
- [Enregistrer](#)
- [Gérer mon profil](#)
- [Création et mise à jour de votre profil Questions et Réponses](#)
- [Réinitialisation des mots de passe des utilisateurs](#)
- [Modification de votre mot de passe](#)
- [Déverrouillage de votre compte](#)
- [Configuration de vos notifications](#)
- [Changement de la langue de l'interface utilisateur](#)

Mise en route

Pour commencer à utiliser Password Manager, vous devez vous inscrire dans Password Manager en créant votre profil Questions et Réponses personnel. Pour connaître la procédure détaillée de création de votre profil Questions et Réponses (Q&R) privé, reportez-vous à [Création et mise à jour de votre profil Questions et Réponses page 9](#).

Les rubriques comprises dans cette section présentent les informations requises pour créer votre profil Q&R personnel et effectuer des tâches de gestion de mot de passe à l'aide du site en Libre-service de Password Manager.

Connexion au site en Libre-service

Vous pouvez vous connectez au site en Libre-service en utilisant un navigateur Web, ou à partir de l'écran d'ouverture de session Windows si l'administrateur a autorisé cette option dans la configuration de Password Manager.

Connexion au site en Libre-service avec un navigateur Web

Vous pouvez ouvrir le site en Libre-service en cliquant sur le raccourci du site placé sur le Bureau ou dans le menu Démarrer. Si ce raccourci n'existe pas sur votre ordinateur, vous pouvez ouvrir le site en Libre-service en saisissant son adresse dans votre navigateur Web. Vous pouvez obtenir l'adresse du site en Libre-service auprès de votre administrateur système.

Pour se connecter au site en Libre-service à l'aide d'un navigateur Web

1. Connectez-vous au site en Libre-service en saisissant son URL dans la barre d'adresse de votre navigateur Web. Par défaut, l'URL est `http://<NomOrdinateur>/PMUser/` (ou `http://<NomOrdinateur>/PMUserADLDS/` pour Password Manager version AD LDS), où `<NomOrdinateur>` désigne le nom de l'ordinateur sur lequel Password Manager est installé.

Vous pouvez obtenir le nom de l'ordinateur auprès de votre administrateur système.

2. Dans la zone de texte affichée dans le site en Libre-service, saisissez votre nom d'utilisateur (complet ou partiel) ou votre adresse e-mail.

REMARQUE : Lorsque vous spécifiez votre compte d'utilisateur, vous pouvez utiliser l'un des formats suivants :

- `<nom_utilisateur>`,
- `<domaine>\<nom_utilisateur>` ou
- `<nom_utilisateur>@<domaine>`,
- ou toute autre valeur que vous utilisez pour la connexion.

3. Sélectionnez votre emplacement dans la liste **Emplacement**.
4. Ce paramètre est facultatif et s'affiche uniquement si l'administrateur l'a configuré.
5. Si plusieurs comptes sont détectés, identifiez puis sélectionnez votre compte sous **Résultats de la recherche**.
6. Par défaut, vous pouvez exécuter les tâches suivantes dans la page d'**accueil** :

Table 1:
Page d'accueil

Tâche	Référence
Enregistrer votre copie de Password Manager ou mettre à jour votre profil Questions et Réponses personnel	Création et mise à jour de votre profil Questions et Réponses page 9
Réinitialiser vos mots de passe oubliés	Réinitialisation de votre mot de passe page 10

Tâche	Référence
Changer vos mots de passe	Modification de votre mot de passe page 10
Déverrouiller votre compte	Déverrouillage du compte de l'utilisateur page 17
Configurer les notifications par e-mail	Configuration de vos notifications page 11

Si votre compte ne figure pas dans les résultats de recherche, suivez les instructions à l'écran.

Si vous saisissez une partie de votre nom de compte, plusieurs résultats peuvent être renvoyés. Dans ce cas, une liste de noms d'utilisateur est affichée, suivie de descriptions. Sélectionnez votre nom de compte dans cette liste.

REMARQUE : Vous pouvez changer la langue de l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez [Changement de la langue de l'interface utilisateur page 12](#).

Connexion au site en Libre-service depuis l'écran d'ouverture de session

Si votre compte est verrouillé et si vous avez oublié votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe, vous pouvez accéder au site en Libre-service à partir de l'écran d'ouverture de session Windows, si l'administrateur a autorisé cette option dans la configuration de Password Manager.

Pour se connecter au site en Libre-service à partir de l'écran d'ouverture de session Windows sur un ordinateur exécutant un système d'exploitation Windows 7

1. Appuyez sur **Ctrl+Alt+Suppr.**
2. Sélectionnez votre vignette utilisateur, puis cliquez sur le lien de commande **Mot de passe oublié** dans l'écran d'ouverture de session Windows.

Pour se connecter au site en Libre-service à partir de l'écran d'ouverture de session Windows sur un ordinateur exécutant un système d'exploitation Windows 8 ou supérieur

1. Appuyez sur **Ctrl+Alt+Suppr.**
2. Sélectionnez votre vignette utilisateur dans l'écran d'ouverture de session Windows.
3. Cliquez sur **Options de connexion**, puis sélectionnez l'icône de Password Manager.

Enregistrer

Utilisez ce workflow pour sélectionner les méthodes d'enregistrement à utiliser.

Le workflow **Enregistrer** permet aux utilisateurs de configurer la méthode d'enregistrement à utiliser. Les trois méthodes disponibles pour l'enregistrement sur le site Utilisateur sont les suivantes :

- Questions et réponses
- Téléphone mobile
- Adresse électronique

REMARQUE : Une seule ou plusieurs méthodes peuvent être disponibles pour l'enregistrement.

Les utilisateurs doivent s'enregistrer en utilisant la méthode définie comme obligatoire par l'administrateur. Une fois enregistrés avec la méthode obligatoire, ils peuvent choisir de mettre à jour en utilisant les autres méthodes disponibles.

Gérer mon profil

Utilisez cette activité pour mettre à jour les questions et réponses, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone mobile dans l'attribut commentaire du site en Libre-service. Pour les utilisateurs novices, le workflow « Enregistrer » doit être activé et le workflow « Gérer mon profil » doit être désactivé tant que les utilisateurs ne sont pas enregistrés. Les utilisateurs peuvent sélectionner l'une des méthodes ci-dessous.



- Questions et réponses
- Adresse e-mail
- Téléphone mobile

Questions et réponses : définissez les questions et les réponses dans la zone de texte, puis cliquez sur **Suivant** pour mettre à jour les Questions et réponses.

Adresse e-mail : mettez à jour l'ID de messagerie dans la zone de texte, puis cliquez sur **Suivant** pour actualiser l'adresse e-mail.

Téléphone mobile : mettez à jour le numéro de téléphone mobile dans la zone de texte, puis cliquez sur **Suivant** pour actualiser le numéro de téléphone mobile.


Scénario de mise à niveau : Le workflow **Gérer mon profil** est disponible uniquement pour les utilisateurs qui se sont déjà enregistrés en utilisant la méthode **Questions et réponses** dans le site en Libre-service. L'utilisateur peut identifier les méthodes

disponibles pour la mise à jour à l'aide des icônes de couleur  (vert) ou  (rouge).

Lorsque l'utilisateur a défini une valeur pour l'une des méthodes d'authentification

disponibles, à savoir le workflow **Enregistrer** ou **Gérer mon profil**, une icône de couleur

 (vert) est affichée en regard de la méthode d'inscription spécifique. Si l'icône de

couleur  (rouge) est affichée en regard d'une méthode d'inscription, cela indique que l'utilisateur n'a pas utilisé cette méthode d'inscription ou n'a pas défini de valeur dans Active Directory.

Création et mise à jour de votre profil Questions et Réponses

Pour enregistrer votre copie de Password Manager, vous devez créer votre profil Questions et Réponses personnel. Un profil Questions et Réponses (profil Q&R) correspond à une série de questions de sécurité pour lesquelles vous spécifiez des réponses personnelles. Si vous souhaitez ensuite réinitialiser un mot de passe oublié ou déverrouiller votre compte, vous devez répondre à l'identique aux questions de sécurité en utilisant le site en Libre-service. Lorsque vous créez ou mettez à jour votre profil Q&R, assurez-vous de ne pas divulguer les réponses aux questions de votre profil Q&R.

Pour créer ou mettre à jour votre profil Questions et Réponses personnel

1. Connectez-vous au site en Libre-service en suivant la procédure présentée dans [Connexion au site en Libre-service page 5](#).
2. Dans la page **Accueil**, cliquez sur le lien [Enregistrer](#) ou [Gérer mon profil](#).
3. Suivez les étapes de l'assistant pour exécuter cette tâche.

Utilisation d'un code secret pour créer ou mettre à jour votre profil Questions et réponses

Si vous avez oublié votre mot de passe et que vous n'avez pas enregistré Password Manager, ou si vous avez oublié vos réponses aux questions de sécurité, vous devez obtenir un code secret temporaire auprès du Centre d'assistance pour pouvoir créer ou mettre à jour votre profil Questions et Réponses, puis réinitialiser votre mot de passe oublié.

Pour créer ou mettre à jour votre profil Q&R en utilisant le code secret

1. Connectez-vous au site en Libre-service en suivant la procédure présentée dans [Connexion au site en Libre-service page 5](#).
2. Dans la page d'**accueil**, cliquez sur **J'ai un code secret**.
 - 1. **REMARQUE** : Le Centre d'assistance peut vous demander de consulter une notification push dans l'application Starling 2FA sur votre appareil mobile.
1. Suivez les étapes de l'assistant pour exécuter cette tâche.

Réinitialisation de votre mot de passe

Vous pouvez réinitialiser votre mot de passe oublié en utilisant le site en Libre-service si vous disposez des autorisations appropriées. Password Manager permet de réinitialiser votre mot de passe avant d'ouvrir une session sur le réseau (à partir de l'écran d'ouverture de session Windows) et lorsque vous êtes déjà connecté au système.

Selon les paramètres configurés par votre administrateur, vous pouvez réinitialiser le mot de passe dans un ou plusieurs systèmes, puis fournir un mot de passe identique ou différents mots de passe pour les systèmes sélectionnés.

Pour réinitialiser votre mot de passe

1. Connectez-vous au site en Libre-service en suivant les procédures présentées dans [Connexion au site en Libre-service page 5](#).
2. Dans la page de **bienvenue**, cliquez sur **Mot de passe oublié**.
3. Pour réinitialiser votre mot de passe, sélectionnez l'une des méthodes ci-dessous.
 - **Question et réponse** : Sélectionnez **Question et réponse** pour vous authentifier et réinitialiser le mot de passe en répondant aux questions configurées lors de l'inscription.
 - **Téléphone mobile** : Sélectionnez **Téléphone mobile** pour vous authentifier et réinitialiser le mot de passe par SMS ou message vocal sur votre numéro de téléphone mobile enregistré.
 - **Adresse e-mail** : Sélectionnez **Adresse e-mail**, puis cliquez sur **Obtenir un code secret** pour recevoir un code secret sur votre adresse e-mail enregistrée. Saisissez le code secret dans la zone de texte **Code secret**, puis cliquez sur **Suivant** pour vous authentifier et réinitialiser le mot de passe.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Saisissez et confirmez votre nouveau mot de passe. Cliquez sur **Suivant**. Votre mot de passe a été réinitialisé avec succès.

REMARQUE : Seules les méthodes que l'administrateur a sélectionnées dans Méthodes d'authentification sont affichées et peuvent être utilisées pour réinitialiser le mot de passe.

REMARQUE : Le Centre d'assistance peut vous demander de consulter une notification push dans l'application Starling 2FA sur votre appareil mobile.

Modification de votre mot de passe

Vous pouvez changer votre mot de passe si vous disposez des autorisations appropriées.

Selon les paramètres configurés par votre administrateur, vous pouvez modifier votre mot de passe dans un ou plusieurs systèmes, puis fournir un mot de passe identique ou différents mots de passe pour les systèmes sélectionnés.

Pour changer votre mot de passe

1. Connectez-vous au site en Libre-service en suivant les procédures présentées dans [Connexion au site en Libre-service page 5](#).
2. Dans la page d'**accueil**, cliquez sur **Gérer mes mots de passe**.
3. Suivez les étapes de l'assistant pour exécuter cette tâche.

Déverrouillage de votre compte

Vous pouvez déverrouiller votre compte s'il est verrouillé, par exemple lorsque vous dépassez le nombre de tentatives de saisie du mot de passe autorisées.

- REMARQUE :** Notez que vous pouvez déverrouiller votre compte uniquement si l'administrateur a autorisé cette option dans la configuration de Password Manager.

Pour déverrouiller votre compte

1. Dans l'écran d'ouverture de session Windows, cliquez sur le bouton **Mot de passe oublié** ou sur le lien de commande pour ouvrir le site en Libre-service.
2. Dans la page **Saisissez votre nom d'utilisateur**, entrez votre nom d'utilisateur.
Si vous n'avez saisi qu'une partie de votre nom d'utilisateur, vous êtes renvoyé vers la page de recherche de votre compte, dans laquelle vous pouvez sélectionner votre compte ou le rechercher.
3. Dans la page de **bienvenue**, cliquez sur **Déverrouiller mon compte**.
4. Suivez les étapes de l'assistant pour exécuter cette tâche.

Configuration de vos notifications

Vous pouvez configurer le site en Libre-service pour recevoir automatiquement des notifications par e-mail lorsque les événements spécifiés se produisent.

- REMARQUE :** Vous pouvez changer vos paramètres de notification uniquement si l'administrateur a autorisé cette option dans la configuration de Password Manager.

Pour s'abonner aux notifications d'événement

1. Ouvrez le site en Libre-service en suivant la procédure présentée dans [Connexion au site en Libre-service page 5](#).

2. Dans la page d'**accueil**, cliquez sur **Mes notifications**.
3. Suivez les étapes de l'assistant pour exécuter cette tâche.

Changement de la langue de l'interface utilisateur

Les ressources de l'interface utilisateur de Password Manager sont entièrement localisées. Vous pouvez changer aisément la langue de l'interface utilisateur.

REMARQUE : Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les versions multilingues de Password Manager.

Pour changer la langue de l'interface utilisateur

1. Dans la barre de navigation, cliquez sur **le lien de langue**.
2. Dans la boîte de dialogue **Sélectionner la langue**, sélectionnez la langue de votre choix.

Site du Centre d'assistance

- Connexion au site du Centre d'assistance
- Modification de l'utilisateur géré
- Vérification de l'identité de l'utilisateur
- Attribution de codes secrets temporaires
- Réinitialisation des mots de passe des utilisateurs
- Déverrouillage du compte de l'utilisateur
- Déverrouillage du profil Questions et Réponses de l'utilisateur
- Application de la mise à jour du profil Questions et Réponses de l'utilisateur

Connexion au site du Centre d'assistance

Pour se connecter au site du Centre d'assistance

- Connectez-vous au site du Centre d'assistance en saisissant son URL dans la barre d'adresse de votre navigateur Internet. Par défaut, l'URL est `http://<NomOrdinateur>/PMHelpdesk/` (ou `http://<NomOrdinateur>/PMHelpdeskADLDS/` pour Password Manager version AD LDS), où `<NomOrdinateur>` désigne le nom de l'ordinateur sur lequel Password Manager est installé. Vous pouvez obtenir l'adresse du site du Centre d'assistance auprès de votre administrateur système.
- Dans la page de connexion, saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur **Ouvrir une session**.

1 REMARQUE : Si l'option Starling Two-Factor Authentication Join est activée pour le site du Centre d'assistance, l'utilisateur du Centre d'assistance est invité à procéder à un deuxième niveau d'authentification en utilisant la notification push envoyée à l'application Starling 2FA.

Pour gérer un utilisateur

1. Connectez-vous au site du Centre d'assistance en suivant la procédure ci-dessus.
2. Dans la page **Localiser un compte utilisateur**, saisissez une partie du prénom et/ou du nom de l'utilisateur, ou les deux.
3. Sous **Résultats de la recherche**, cliquez sur le compte d'utilisateur correspondant

aux critères de recherche.

4. Dans la page de **bienvenue**, vous pouvez exécuter les tâches suivantes :

- REMARQUE :** Vous pouvez changer la langue de l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez [Changement de la langue de l'interface utilisateur page 12](#).

Table 2:

Tâche	Référence
Vérifier l'identité de l'utilisateur	Vérification de l'identité de l'utilisateur page 15
Attribuer un code secret temporaire à l'utilisateur	Attribution de codes secrets temporaires page 15
Réinitialiser le mot de passe de l'utilisateur	Réinitialisation des mots de passe des utilisateurs page 16
Déverrouiller le compte de l'utilisateur	Déverrouillage du compte de l'utilisateur page 17
Déverrouiller le profil Q&R de l'utilisateur	Déverrouillage du profil Questions et Réponses de l'utilisateur page 18
Demander à l'utilisateur de mettre à jour son profil Q&R.	Application de la mise à jour du profil Questions et Réponses de l'utilisateur page 18

Modification de l'utilisateur géré

Pour modifier l'utilisateur géré

1. Cliquez sur le nom d'utilisateur affiché en regard du nom de la tâche en cours d'exécution.
2. Cliquez sur le lien **Modifier l'utilisateur**.
3. Dans la page **Localiser un compte utilisateur**, saisissez une partie du prénom et/ou du nom de l'utilisateur, ou les deux.
4. Sous **Résultats de la recherche**, cliquez sur le compte d'utilisateur correspondant aux critères de recherche.

Vérification de l'identité de l'utilisateur

Avant d'exécuter une tâche de gestion de mot de passe, vous devez vérifier l'identité de l'utilisateur.

Pour vérifier l'identité d'un utilisateur

1. Ouvrez la page **Accueil** en suivant la procédure présentée dans [Connexion au site du Centre d'assistance page 13](#).
 2. Dans la page d'**accueil**, cliquez sur **Vérifier l'identité de l'utilisateur**.
 3. Dans la page **Vérifier l'identité de l'utilisateur**, sélectionnez l'une des méthodes ci-dessous pour vous authentifier.
 - **Question et réponse** : sélectionnez **Question et réponse** pour vous authentifier et réinitialiser le mot de passe en répondant aux questions configurées lors de l'inscription.
 - **Téléphone mobile** : sélectionnez **Téléphone mobile** pour vous authentifier et réinitialiser le mot de passe par SMS ou message vocal sur votre numéro de téléphone mobile enregistré.
 - **Adresse e-mail** : sélectionnez **Adresse e-mail**, puis cliquez sur **Obtenir un code secret** pour recevoir un code secret sur votre adresse e-mail enregistrée. Saisissez le code secret dans la zone de texte **Code secret**, puis cliquez sur **Suivant** pour vous authentifier et réinitialiser le mot de passe.
- REMARQUE** : Seules les méthodes que l'administrateur a sélectionnées dans Méthodes d'authentification sont affichées et peuvent être utilisées pour vérifier le compte de l'utilisateur.
4. Cliquez sur **Suivant** pour vérifier les résultats dans la page de statut.

Attribution de codes secrets temporaires

Si un utilisateur a oublié son mot de passe et qu'il n'a pas encore enregistré sa copie de Password Manager, ou s'il a oublié ses réponses aux questions de sécurité, il ne peut pas créer ni mettre à jour son profil Q&R personnel, ou utiliser Password Manager. Pour enregistrer sa copie de Password Manager et accéder à la fonctionnalité de libre-service, l'utilisateur doit obtenir un code secret temporaire personnel et l'utiliser sous le délai spécifié pour suivre la procédure d'inscription.

Vous pouvez attribuer des codes secrets temporaires à des utilisateurs si vous disposez des autorisations appropriées.

Pour attribuer un code secret temporaire à un utilisateur

1. Ouvrez la page **Accueil** en suivant la procédure présentée dans [Connexion au site du Centre d'assistance page 13](#).
2. Dans la page d'**accueil**, cliquez sur **Attribuer un code secret**.
3. Dans la page **Attribuer un code secret**, lisez le code secret temporaire à l'utilisateur. Indiquez à l'utilisateur le délai d'expiration du code secret.

REMARQUE : Dans le site d'administration de Password Manager, si l'option **Send passcode using Starling push notification** est activée par l'administrateur, une notification push contenant le code secret est envoyée à l'appareil mobile de l'utilisateur. L'utilisateur du Centre d'assistance doit informer l'utilisateur que le code secret est envoyé dans une notification push à l'application Starling 2FA.

4. Cliquez sur **Suivant** pour vérifier les résultats dans la page de statut.

REMARQUE : Le délai d'expiration du code secret correspond à la période pendant laquelle un code secret reste valide après sa création. Les utilisateurs doivent mettre à jour ou créer leur profil Q&R en utilisant ce code secret pendant la période spécifiée.

Réinitialisation des mots de passe des utilisateurs

Lorsqu'un utilisateur a oublié son mot de passe, vous pouvez le réinitialiser si vous disposez des autorisations appropriées.

Pour réinitialiser le mot de passe de l'utilisateur

1. Connectez-vous au site du Centre d'assistance en suivant la procédure présentée dans [Connexion au site du Centre d'assistance page 13](#).
2. Dans la page d'**accueil**, cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**.
3. Sélectionnez la ou les réponses de l'utilisateur, puis cliquez sur **Suivant**. La page **Réinitialiser le mot de passe** s'affiche.
4. Dans la page Réinitialiser le mot de passe, sélectionner l'une des méthodes ci-dessous pour réinitialiser le mot de passe.
 - a. **Utiliser le mot de passe automatiquement généré suivant** : une suggestion de mot de passe automatiquement généré s'affiche dans la zone de texte. L'utilisateur peut utiliser ce mot de passe et le stocker à un emplacement sûr pour le réutiliser ultérieurement.
 - b. **Saisir le mot de passe manuellement** : l'utilisateur peut sélectionner cette option pour définir le mot de passe manuellement. Après avoir sélectionné

cette option, saisissez le mot de passe dans la zone de texte, puis dans le champ de confirmation. Cliquez sur **Suivant**.

REMARQUE : Dans le site d'administration de Password Manager, si l'option **Send password using Starling push notification** est activée par l'administrateur, une notification push contenant le mot de passe est envoyée à l'appareil mobile de l'utilisateur. Dans ce cas, l'utilisateur du Centre d'assistance doit choisir l'une des options ci-dessus pour réinitialiser le mot de passe. Cependant, l'utilisateur du Centre d'assistance doit informer l'utilisateur que le mot de passe est envoyé dans une notification push à l'application Starling 2FA.

5. Une fois le mot de passe réinitialisé avec succès, le message **Le mot de passe a été réinitialisé avec succès** s'affiche.

Déverrouillage du compte de l'utilisateur

Lorsque le compte de l'utilisateur est verrouillé, vous pouvez le déverrouiller si vous disposez des autorisations appropriées.

Pour déverrouiller le compte de l'utilisateur

1. Ouvrez la page **Accueil** en suivant la procédure présentée dans [Connexion au site du Centre d'assistance](#).
 2. Dans la page de **bienvenue**, cliquez sur **Déverrouiller le compte**.
 3. Dans la page **Déverrouiller le compte**, sélectionnez l'une des méthodes ci-dessous pour vous authentifier.
 - **Question et réponse** : sélectionnez **Question et réponse** pour vous authentifier et réinitialiser le mot de passe en répondant aux questions configurées lors de l'inscription.
 - **Téléphone mobile** : sélectionnez **Téléphone mobile** pour vous authentifier et réinitialiser le mot de passe par SMS ou message vocal sur votre numéro de téléphone mobile enregistré.
 - **Adresse e-mail** : sélectionnez **Adresse e-mail**, puis cliquez sur **Obtenir un code secret** pour recevoir un code secret sur votre adresse e-mail enregistrée. Saisissez le code secret dans la zone de texte **Code secret**, puis cliquez sur **Suivant** pour vous authentifier et réinitialiser le mot de passe.
- REMARQUE :** Seules les méthodes que l'administrateur a sélectionnées dans Méthodes d'authentification sont affichées et peuvent être utilisées pour déverrouiller le compte.

Déverrouillage du profil Questions et Réponses de l'utilisateur

Lorsque le profil Questions et Réponses de l'utilisateur est verrouillé, vous pouvez le déverrouiller si vous disposez des autorisations appropriées.

Pour déverrouiller le profil Questions et Réponses de l'utilisateur

1. Ouvrez la page **Accueil** en suivant la procédure présentée dans [Connexion au site du Centre d'assistance page 13](#).
2. Dans la page d'**accueil**, cliquez sur **Déverrouiller le profil Q&R**.
3. Suivez les étapes de l'assistant pour exécuter cette tâche.

Application de la mise à jour du profil Questions et Réponses de l'utilisateur

Lorsque le profil Questions et Réponses de l'utilisateur ne respecte pas la stratégie de profil Q&R actuelle, vous pouvez lui demander de mettre à jour le profil Q&R si vous disposez des autorisations appropriées.

Pour appliquer la mise à jour du profil Questions et Réponses de l'utilisateur

1. Ouvrez la page **Accueil** en suivant la procédure présentée dans [Connexion au site du Centre d'assistance page 13](#).
2. Dans la page d'**accueil**, cliquez sur **Appliquer la mise à jour du profil Q&R**.
3. Suivez les étapes de l'assistant pour exécuter cette tâche.

Nous contacter

Pour des informations commerciales ou d'autres renseignements, visitez <https://www.oneidentity.com/company/contact-us.aspx> ou composez le +1 800 306 9329.

Ressources de support technique

Le support technique est disponible pour les clients d'One Identity détenteurs d'un contrat de maintenance valide, et pour les clients qui utilisent une version d'évaluation. Vous pouvez accéder au Portail de support à l'adresse <https://support.oneidentity.com/>.

Le portail de support fournit des outils d'auto-assistance que vous pouvez utiliser pour résoudre les problèmes rapidement et de façon indépendante, 24 heures sur 24 et 365 jours par an. Le Portail de support permet :

- De soumettre et de gérer une demande de service
- De consulter les articles de la base de connaissances
- De s'inscrire aux notifications produits
- De télécharger des logiciels et la documentation technique
- De visualiser des vidéos de démonstration
- De participer aux discussions de la communauté
- De discuter en ligne avec des ingénieurs de support
- De visualiser les services d'assistance pour votre produit