

Auto-récupération du 2^{ème} facteur

Lorsqu'un utilisateur perd son second facteur, il ne peut plus se connecter à son compte TrustID. Cela se produit si l'utilisateur a supprimé l'application TrustID ou s'il n'a plus accès au téléphone sur lequel l'application a été installée (car il a été perdu, volé ou vendu).

Par le passé, un utilisateur dans cette situation devait contacter le service de support afin de récupérer l'accès à son compte, ce qui causait à la fois une expérience négative pour

l'utilisateur et du travail supplémentaire pour les équipes de support.

Avec la nouvelle fonctionnalité que nous avons lancée, l'utilisateur n'a plus besoin du service de support pour récupérer l'accès à son compte. En effet, il peut désormais récupérer cet accès par lui-même !

Comment ça fonctionne ?

1

MyTrust iD

Connexion à votre compte

Utilisateur ou e-mail

Mot de passe

À la connexion, l'utilisateur clique sur «Moyens d'identification perdus ?».

Moyens d'identification perdus ?

S'authentifier

Contacter le support

2

MyTrust iD

Vos moyens d'identification sont perdus ?

Entrez votre nom d'utilisateur ou votre courriel ; un courriel va vous être envoyé vous permettant de mettre à jour vos moyens d'authentification.

Utilisateur ou e-mail
votre.adresse.email@gmail.com

Soumettre

Retour à la connexion

Il saisit son adresse e-mail et clique sur «Soumettre».

3

MyTrust iD

Réinitialiser vos moyens de connexion

Il reçoit un e-mail et clique sur «Réinitialiser vos moyens de connexion».

Une réinitialisation de vos moyens de connexion pour votre compte TrustID. Si vous êtes à l'origine de cette requête, veuillez cliquer sur le lien ci-dessous pour le mettre à jour.

Réinitialiser vos moyens de connexion

Ce lien expire dans 5 minutes.
Sinon, veuillez ignorer ce message; aucun changement ne sera effectué sur votre compte.

4

MyTrust iD

Que souhaitez-vous faire ?

Réinitialiser mon mot de passe

Réinitialiser mon deuxième facteur d'authentification

Il clique sur «Réinitialiser mon deuxième facteur d'authentification».

5

Il saisit son mot de passe et appuie sur «S'authentifier».

MyTrust iD

Connexion à votre compte

Mot de passe

Moyens d'identification perdus ?

S'authentifier

Contacter le support

6

Il reçoit un code par SMS qu'il saisit et clique sur «Continuer».

MyTrust iD

Saisir le code à 6 chiffres.

Un code SMS a été envoyé sur votre téléphone.

Continuer

7

L'utilisateur peut maintenant enregistrer un nouveau deuxième facteur.

MyTrust iD

Enregistrer un nouveau deuxième facteur.

Si vous ne l'avez pas encore fait, veuillez télécharger TrustID Authenticator depuis votre store.

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

Scannez le QR code ci-dessous avec l'application TrustID

QR code

L'utilisateur a retrouvé l'accès à son compte ! À noter que tous ses second facteurs existants sont supprimés à la fin du processus, pour des raisons de sécurité.

Comment activer cette fonctionnalité ?

client existant

nouveau client

Si cette fonctionnalité est compatible avec votre type d'installation, nous vous demanderons si vous souhaitez l'activer ou non lors de la configuration initiale.

Si ce n'est pas déjà fait, vous devrez d'abord migrer vers la nouvelle expérience TrustID (voir [cette actualité](#).) Ensuite, vous pourrez nous contacter pour discuter de si/quand vous souhaiteriez que nous activions cette fonctionnalité.