



cockpit
IT Service Manager

Identification renforcée

Document FAQ

Table des matières

| | |
|--|---|
| Introduction..... | 3 |
| I. Objectifs..... | 3 |
| II. Principes..... | 3 |
| Configuration..... | 4 |
| I. Paramétrage..... | 4 |
| II. Renouvellement des codes..... | 4 |
| A. Planning du batch..... | 4 |
| B. Logs du batch..... | 4 |
| Utilisation..... | 5 |
| I. Demander et vérifier le code d'un interlocuteur..... | 5 |
| II. Pour le demandeur, trouver le code d'identification..... | 5 |

Introduction

I. Objectifs

- Sécuriser certaines communications (ex : appels téléphoniques).
- Accéder aux codes d'identification.
- Gérer les options de la fonctionnalité.

II. Principes

- Chaque utilisateur possède un code d'identification unique qui est renouvelé tous les jours.
- Quand l'utilisateur contacte le service IT, notamment par téléphone, l'opérateur demande le code d'identification à son interlocuteur afin d'éviter toute tentative d'usurpation d'identité.
- L'utilisateur donne son code d'identification du jour afin de confirmer son identité.

Configuration

I. Paramétrage

Menu : Administration > Connectivité > Politique de sécurité

Fonctionnement :

Cocher l'option « Identification renforcée » pour activer les codes d'identifications des opérateurs et utilisateurs finaux.

L'activation de l'option concerne tous les utilisateurs du portail.

II. Renouvellement des codes

A. Planning du batch

Menu : Administration > Outils > Planning des batchs

Fonctionnement :

Les codes des utilisateurs sont renouvelés tous les jours à l'exécution du batch « Génération des codes d'identification renforcée ».

Par défaut le batch est actif.

B. Logs du batch

Menu : Administration > Outils > Logs des batchs

Fonctionnement :

Rechercher les logs d'exécution du batch « Génération des codes d'identification renforcée » en sélectionnant le module « Général » et une période.

Les batchs correctement exécutés ont le statut « SUCCESS ».

Dans le détail le champ « Message » est indiqué le nombre de codes générés.

Utilisation

I. Demander et vérifier le code d'un interlocuteur

Objectif : Trouver et vérifier les codes d'identification des interlocuteurs depuis le portail.

Menus :

- Tous les menus où la fiche d'information de l'utilisateur peut être affichée (exemple : listes des tickets > Cliquer sur le nom de l'utilisateur)
- Module des tickets : Tickets > Utilisateurs finaux
- Annuaire : Barre supérieure > Annuaire > Opérateurs / Utilisateurs finaux

Fonctionnement :

- Le code d'identification de l'utilisateur apparaît dans le champ « Identification renforcée » de la fiche utilisateur. C'est ce code que doit fournir l'utilisateur pour prouver son identité.
- Si l'utilisateur n'a pas accès à ce code (car non connecté au portail par exemple), il est possible de le lui envoyer en cliquant sur « Envoyer ». L'envoi peut se faire par email ou par SMS.

Note : L'envoi par SMS est proposé uniquement si la passerelle SMS est activée et si l'utilisateur a un numéro de téléphone portable renseigné dans sa fiche.

II. Pour le demandeur, trouver le code d'identification

Objectif : Trouver son propre code d'identification depuis le portail.

Menus :

- Un utilisateur final peut trouver son code d'identification (champ « Identification renforcée ») au niveau du Service Desk, dans le l'onglet « Paramètre » de gestion de son compte.
- Un opérateur peut trouver son code d'identification (champ « Identification renforcée ») au niveau du Portail, dans le l'onglet « Authentification » de gestion de son compte.

Fin du document