A picture containing logo

Description automatically generated

Modèle de campagne drip par e-mail pour la MFA

Comment utiliser ce modèle :

Il s’agit d’un exemple de campagne par e-mail que vous pouvez utiliser pour présenter l’authentification multifacteur (MFA) à vos utilisateurs et pour renforcer la sensibilisation en vue de votre lancement de la MFA et ainsi lui donner de l’élan. Ce modèle suppose que vous activiez la MFA directement dans vos produits Salesforce, mais il est adaptable si vous passez par les services de MFA d’un fournisseur d’identité SSO. Personnalisez ces e-mails pour fournir les détails de *votre* déploiement et inclure la marque de votre entreprise.

**Remarque** : ces e-mails incluent des espaces réservés que vous pouvez remplacer par des détails concernant votre déploiement. Les espaces réservés sont [entre crochets et en rouge].

Décidez de la cadence de votre campagne par e-mail sur la MFA. Vous pouvez lancer la campagne drip sur une semaine. Vous pouvez également échelonner les e-mails sur plusieurs semaines ou même un mois. Si vous décidez de les envoyer pendant la semaine avant votre lancement, voici un exemple de programme.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **5 jours avant le lancement** | **4 jours avant le lancement** | **3 jours avant le lancement** | **1 jour avant le lancement** |
| *E-mail 1* | *E-mail 2* | *E-mail 3* | *E-mail 4* |

**Conseils** :

* **Qui** : assurez-vous que les e-mails reçoivent l’attention qu’ils méritent en demandant à la bonne personne ou à la bonne équipe de les envoyer. Nous vous recommandons de travailler avec votre PDG, votre sponsor exécutif, la direction de vos utilisateurs ou votre direction informatique.
* **Quoi** : personnalisez ces e-mails pour rappeler aux utilisateurs les sessions de formation et l’emplacement des ressources d’aide. Les modèles incluent des liens vers des vidéos utiles, que vous pouvez utiliser telles quelles ou remplacer par vos propres vidéos. Ils recommandent également des ressources d’intégration incluses dans le pack de déploiement de la MFA.
* **Quand** : pour une meilleure visibilité auprès de vos utilisateurs, envoyez les e-mails les mardis, mercredis et jeudis.

**E-mail 1 : annonce de l’arrivée de la MFA et présentation**

*Ligne d’objet :*

Bientôt disponible : une meilleure sécurité de connexion avec l’authentification multifacteur

*Corps :*

Bonjour [Nom],

Chez [Nom de l’entreprise], nous prenons très au sérieux la protection de nos données commerciales et des données de nos clients. En raison des menaces de cybersécurité croissantes en nombre et en sophistication, il est plus important que jamais de mettre en œuvre des mesures de sécurité fiables, notamment pour les connexions. C’est pourquoi nous déployons l’authentification multifacteur (ou MFA) pour tous les comptes Salesforce à partir du [date].

**Pourquoi la MFA ?**

Les attaques d’hameçonnage et de piratage de compte sont en augmentation et représentent un risque réel pour votre vie privée et la sécurité de notre entreprise. À eux seuls, les noms d’utilisateur et les mots de passe n’offrent pas toujours une protection suffisante contre ces types de menaces. La MFA limite ces dernières en ajoutant au mot de passe une méthode de vérification qui confirme l’identité de la personne qui tente de se connecter. Pour savoir ce qu’est la MFA et comment elle fonctionne, visionnez cette [courte vidéo](https://salesforce.vidyard.com/watch/Zs9r7CyxF6Wu9rfNmMnmFf).

**Les avantages de la MFA (et son intérêt pour vous)**

* Ajout d’une couche de sécurité supplémentaire à votre compte Salesforce qui aide à empêcher les personnes malintentionnées d’y accéder.
* Protection de l’accès aux données sensibles et aux systèmes critiques.
* Réduction de la probabilité que vous soyez la prochaine victime d’une attaque.
* [Ajoutez des avantages spécifiques à votre entreprise]

**À quoi s’attendre**

Dans les [période] à venir, nous vous en dirons plus sur la MFA et les changements auxquels vous pouvez vous attendre. Si vous avez des questions ou souhaitez plus d’informations, [partagez une FAQ ou un point de contact, comme un canal Slack ou une adresse e-mail créé(e) pour fournir des détails sur votre déploiement].

Merci

[Nom de l’organisation]

**E-mail 2 : compte à rebours jusqu’au lancement de la MFA et définition des attentes des utilisateurs**

*Ligne d’objet :*

La MFA arrive dans [##] jours : voici à quoi s’attendre

*Corps :*

Bonjour [Nom],

Le [date], nous déploierons l’authentification multifacteur (MFA) pour tous les utilisateurs de Salesforce afin d’ajouter une couche supplémentaire de sécurité de connexion. Voici ce à quoi vous pourrez vous attendre lorsque la MFA sera activée.

**Comment fonctionne la MFA**

La MFA exige au moins deux méthodes (ou facteurs) de vérification pour prouver que vous êtes bien la personne que vous prétendez être avant de pouvoir vous connecter. En exigeant plusieurs types de preuves pour confirmer votre identité, il est beaucoup plus difficile pour une personne malintentionnée d’accéder à votre compte. Même si votre mot de passe est compromis, une personne malveillante a toujours besoin d’un autre facteur pour se connecter.

La MFA nécessite les deux méthodes de vérification suivantes pour accéder à votre compte :

* Une chose que vous savez, à savoir votre nom d’utilisateur et votre mot de passe Salesforce.
* Une chose que vous possédez, comme une application d’authentification sur votre appareil mobile ou une clé de sécurité USB.

À titre d’exemple d’application de la MFA qui peut vous être familière, prenons les deux méthodes que vous utilisez pour retirer de l’argent au guichet automatique. Votre carte est ce que vous possédez, et votre code PIN est ce que vous savez.

**La connexion à [Produit Salesforce] sera un peu différente**

La MFA ajoute une petite étape de connexion supplémentaire qui ne prend que quelques secondes. Vous vous connectez toujours à votre compte [Produit Salesforce]comme vous le faites aujourd’hui, en saisissant votre nom d’utilisateur et votre mot de passe sur l’écran de connexion.

Graphical user interface, application, Teams

Description automatically generated

Ensuite, vous êtes invité(e) à fournir une méthode de vérification supplémentaire. Nous parlerons des méthodes de vérification disponibles dans le prochain message. Mais en un mot, c’est aussi simple que ça !

**Prochaines étapes**

Vous n’avez rien à faire pour le moment. Mais si vous ne l’avez pas déjà fait, regardez cette [courte vidéo](https://salesforce.vidyard.com/watch/Zs9r7CyxF6Wu9rfNmMnmFf) pour en savoir plus sur le fonctionnement de la MFA. Si vous avez des questions ou souhaitez plus d’informations, [partagez une FAQ ou un point de contact, comme un canal Slack ou une adresse e-mail créé(e) pour fournir des détails sur votre déploiement].

Merci

[Nom de l’organisation]

Pour les produits reposant sur Salesforce Platform

**E-mail 3 : compte à rebours jusqu’au lancement de la MFA et présentation des différentes méthodes de vérification**

*Ligne d’objet :*

La MFA arrive dans [##] jours : voici comment vous y préparer

*Corps :*

Bonjour [Nom],

Le [date], nous déploierons l’authentification multifacteur (MFA) pour tous les utilisateurs de Salesforce afin d’ajouter une couche supplémentaire de sécurité de connexion. Voici ce que vous pouvez faire dès maintenant pour vous assurer d’être prêt(e).

**Décider comment vous voulez confirmer votre identité**

Lorsque la MFA sera activée, vous vous connecterez à votre compte Salesforce en fournissant une méthode de vérification ainsi que votre nom d’utilisateur et votre mot de passe. Il est temps de commencer à réfléchir à la ou aux méthode(s) de vérification que vous souhaitez utiliser. Nous vous recommandons de configurer plusieurs méthodes afin d’avoir une solution de secours. Vous pouvez choisir parmi les options suivantes.

|  |  |
| --- | --- |
| Application mobile Salesforce Authenticator | Facile à installer et à utiliser. L’application envoie une notification sur votre téléphone qui vous permet d’approuver rapidement la demande de connexion d’une simple commande. Si vous travaillez à partir d’un emplacement de confiance, Salesforce Authenticator peut même automatiser l’étape d’authentification supplémentaire pour vous. Pour en savoir plus, [regardez cette vidéo](https://salesforce.vidyard.com/watch/JyZ_mibupf6sOzMwvhtA3g). |
| Applications mobiles d’authentification tierces, telles que Google Authenticator, Microsoft Authenticator ou Authy | Utilisez n’importe quelle application d’authentification qui génère des codes de mot de passe à usage unique basé sur le temps (TOTP). Avec cette option, vous saisissez le code fourni par l’application lors du processus de connexion. |
| Clé de sécurité [marque] | Les clés de sécurité sont de petits appareils physiques que vous connectez à un port de votre ordinateur ou de votre téléphone portable. Lorsque le processus de connexion vous y invite, vous connectez simplement la clé et elle confirme votre identité.  Si vous souhaitez utiliser une clé de sécurité, contactez [informations de contact]. |

**Comment configurer des méthodes de vérification pour les connexions MFA**

Vous devez enregistrer au moins une méthode de vérification pour la MFA. Le processus d’enregistrement lie la méthode à votre compte Salesforce, et vous pouvez alors l’utiliser pour prouver votre identité lorsque vous vous connectez. Vous n’avez pas besoin d’attendre que la MFA soit activée pour enregistrer une méthode. Pour vous préparer à l’avance, vous pouvez enregistrer des méthodes depuis votre profil.

Si vous n’avez pas le temps de le faire aujourd’hui, ce n’est pas grave. Lorsque vous vous connecterez après l’activation de la MFA le [date], une série d’invites faciles à suivre vous guidera tout au long du processus d’enregistrement.

**Que faire dès maintenant ?**

* Décidez du type de méthode de vérification que vous souhaitez utiliser pour les connexions MFA.
* Prenez une longueur d’avance en enregistrant une méthode de vérification dès maintenant. Cela ne prend que quelques minutes.
* Les étapes d’enregistrement varient un peu pour chaque méthode. Pour savoir comment enregistrer une méthode, consultez [lien vers les ressources d’enregistrement de méthode de vérification].

Si vous avez des questions ou souhaitez plus d’informations, [partagez une FAQ ou un point de contact, comme un canal Slack ou une adresse e-mail créé(e) pour fournir des détails sur votre déploiement].

Merci

[Nom de l’organisation]

Pour les autres produits Salesforce

**E-mail 3 : compte à rebours jusqu’au lancement de la MFA et présentation des différentes méthodes de vérification**

*Ligne d’objet :*

La MFA arrive dans [##] jours : voici comment vous y préparer

*Corps :*

Bonjour [Nom],

Le [date], nous déploierons l’authentification multifacteur (MFA) pour tous les utilisateurs de Salesforce afin d’ajouter une couche supplémentaire de sécurité de connexion. Voici ce que vous pouvez faire dès maintenant pour vous assurer d’être prêt(e).

**Décider comment vous voulez confirmer votre identité**

Lorsque la MFA sera activée, vous vous connecterez à votre compte [produit Salesforce]en fournissant une méthode de vérification ainsi que votre nom d’utilisateur et votre mot de passe. Il est temps de commencer à réfléchir à la ou aux méthode(s) de vérification que vous souhaitez utiliser. Nous vous recommandons de configurer plusieurs méthodes afin d’avoir une solution de secours. Vous pouvez choisir parmi les options suivantes.

|  |  |
| --- | --- |
| Application mobile Salesforce Authenticator | Facile à installer et à utiliser. L’application envoie une notification sur votre téléphone qui vous permet d’approuver rapidement la demande de connexion d’une simple commande. Si vous travaillez à partir d’un emplacement de confiance, Salesforce Authenticator peut même automatiser l’étape d’authentification supplémentaire pour vous. Pour en savoir plus, [regardez cette vidéo](https://salesforce.vidyard.com/watch/JyZ_mibupf6sOzMwvhtA3g). |
| Applications mobiles d’authentification tierces, telles que Google Authenticator, Microsoft Authenticator ou Authy | Utilisez n’importe quelle application d’authentification qui génère des codes de mot de passe à usage unique basé sur le temps (TOTP). Avec cette option, vous saisissez le code fourni par l’application lors du processus de connexion. |
| Clé de sécurité [marque] | Les clés de sécurité sont de petits appareils physiques que vous connectez à un port de votre ordinateur ou de votre téléphone portable. Lorsque le processus de connexion vous y invite, vous connectez simplement la clé et elle confirme votre identité.  Si vous souhaitez utiliser une clé de sécurité, contactez [informations de contact]. |
| Applications d’authentification intégrées, telles que Windows Hello, Touch ID ou Face ID | Vérifiez votre identité à l’aide d’un lecteur biométrique, tel qu’un scanner d’empreinte digitale, d’iris ou de reconnaissance faciale, intégré à votre ordinateur ou appareil mobile. Dans certains cas, les applications d’authentification intégrées confirment l’identité via un code PIN ou un mot de passe configuré dans votre système d’exploitation. Cette option simplifie la MFA car elle repose sur des mécanismes intégrés plutôt que sur une application d’authentification ou une clé de sécurité physique distincte.  Les applications d’authentification intégrées sont liées à des appareils spécifiques. Si vous vous connectez à partir de plusieurs ordinateurs, vous devez soit enregistrer une application d’authentification intégrée sur chacun d’eux, soit enregistrer un deuxième type de méthode de vérification que vous pouvez utiliser sur les appareils ne disposant pas d’une telle application. |

**Comment configurer des méthodes de vérification pour les connexions MFA**

Vous devez enregistrer au moins une méthode de vérification pour la MFA. Le processus d’enregistrement relie la méthode à votre compte [Produit Salesforce] afin que vous puissiez l’utiliser pour prouver votre identité lorsque vous vous connectez.

La première fois que vous vous connecterez après l’activation de la MFA le [date], vous serez automatiquement invité(e) à enregistrer une méthode. Des invites faciles à suivre vous guideront tout au long du processus.

**Que faire dès maintenant ?**

* Décidez du type de méthode de vérification que vous souhaitez utiliser pour les connexions MFA.
* Prenez connaissance des étapes pour son enregistrement. Les étapes d’enregistrement varient un peu pour chaque méthode. Consultez [lien vers les ressources d’enregistrement de méthode de vérification].

Si vous avez des questions ou souhaitez plus d’informations, [partagez une FAQ ou un point de contact, comme un canal Slack ou une adresse e-mail créé(e) pour fournir des détails sur votre déploiement].

Merci

[Nom de l’organisation]

Pour les produits reposant sur Salesforce Platform

**E-mail 4 : avis final et instructions pour l’enregistrement**

*Ligne d’objet :*

Les connexions MFA commencent demain : assurez-vous d’être prêt(e)

*Corps :*

Bonjour [Nom],

Le [date] à [heure], nous activerons l’authentification multifacteur (MFA) pour Salesforce afin d’améliorer la sécurité de nos données commerciales et de celles de nos clients. Après cette date, vous devrez fournir une méthode de vérification en plus de votre nom d’utilisateur et de votre mot de passe lorsque vous vous connecterez à votre compte Salesforce. Pour savoir ce qu’est la MFA et comment elle fonctionne, regardez cette [courte vidéo](https://salesforce.vidyard.com/watch/Zs9r7CyxF6Wu9rfNmMnmFf).

**Que faire dès maintenant ?**

Voici comment vous assurer d’être prêt(e) pour la connexion MFA.

* Décidez du type de méthode de vérification que vous souhaitez utiliser pour les connexions MFA. Si vous souhaitez utiliser une clé de sécurité, contactez [informations de contact].
* Pour éviter les retards de connexion à partir du [date], enregistrez dès maintenant une méthode de vérification. Cela ne prend que quelques minutes.
* Les étapes d’enregistrement varient un peu pour chaque méthode. Pour savoir comment enregistrer une méthode, que ce soit maintenant ou lors de votre première connexion après l’activation de la MFA, consultez [lien vers les ressources d’enregistrement de méthode de vérification].

**Conseil** : [téléchargez ces instructions][enregistrez ces instructions comme favori] dès maintenant pour les avoir sous la main quand l’authentification MFA sera activée.

**Comment obtenir de l’aide**

Si vous avez des questions ou souhaitez plus d’informations, [partagez une FAQ ou un point de contact, comme un canal Slack ou une adresse e-mail créé(e) pour fournir des détails sur votre déploiement].

Merci

[Nom de l’organisation]

Pour les autres produits Salesforce

**E-mail 4 : avis final et instructions pour l’enregistrement**

*Ligne d’objet :*

Les connexions MFA commencent demain : assurez-vous d’être prêt(e)

*Corps :*

Bonjour [Nom],

Le [date] à [heure], nous activerons l’authentification multifacteur (MFA) pour Salesforce afin d’améliorer la sécurité de nos données commerciales et de celles de nos clients. Après cette date, vous devrez fournir une méthode de vérification en plus de votre nom d’utilisateur et de votre mot de passe lorsque vous vous connecterez à votre compte [produit Salesforce]. Pour savoir ce qu’est la MFA et comment elle fonctionne, regardez cette [courte vidéo](https://salesforce.vidyard.com/watch/Zs9r7CyxF6Wu9rfNmMnmFf).

**Que faire dès maintenant ?**

Voici comment vous assurer d’être prêt(e) pour la connexion MFA.

* Décidez du type de méthode de vérification que vous souhaitez utiliser pour les connexions MFA. Si vous souhaitez utiliser une clé de sécurité, contactez [informations de contact].
* Prenez connaissance des étapes d’enregistrement pour la MFA que vous devrez suivre lorsque vous vous connecterez à partir du [date]. Les étapes d’enregistrement varient un peu pour chaque méthode. Consultez [lien vers les ressources d’enregistrement de méthode de vérification].

**Conseil** : [téléchargez ces instructions][enregistrez ces instructions comme favori] dès maintenant pour les avoir sous la main quand l’authentification MFA sera activée.

**Comment obtenir de l’aide**

Si vous avez des questions ou souhaitez plus d’informations, [partagez une FAQ ou un point de contact, comme un canal Slack ou une adresse e-mail créé(e) pour fournir des détails sur votre déploiement].

Merci

[Nom de l’organisation]