



GUIDE DE CONNEXION ET DE DÉPANNAGE DU PORTAIL AP DE KENVUE

ABSTRAIT

Ce document constitue un guide fournissant les instructions essentielles pour accéder et gérer les comptes sur le portail AP de Kenvue. Il couvre la première connexion, la réinitialisation du mot de passe, le changement de langue et la configuration de l'authentification multifacteur (MFA). Il propose également des conseils de dépannage pour les problèmes de connexion courants afin de garantir une expérience utilisateur fluide.

Objectif:	2
Audience:.....	2
Première connexion :.....	2
Étape 1	2
Étape 2	3
Étape 3.....	3
Changement de langue :.....	5
Étape 1	5
Étape 2	5
Étape 3.....	5
Configuration MFA :.....	7
Étape 1	7
Étape 2	8
Étape 3.....	8
Étape 4	8
Étape 5	9
Mot de passe oublié :	10
Étape 1	10
Étape 2	10
Étape 3.....	11
Étape 4	11
Étape 5	11
Étape 6	12
Étape 7.....	12
Liens rapides :.....	13
Conseils de dépannage :.....	14

Objectif:

Ce document sert de guide complet aux utilisateurs pour effectuer leur première connexion, modifier la langue de l'interface, configurer l'authentification multifacteur (MFA) et réinitialiser leur mot de passe.

Audience:

Utilisateur principal : Contacts fournisseurs.

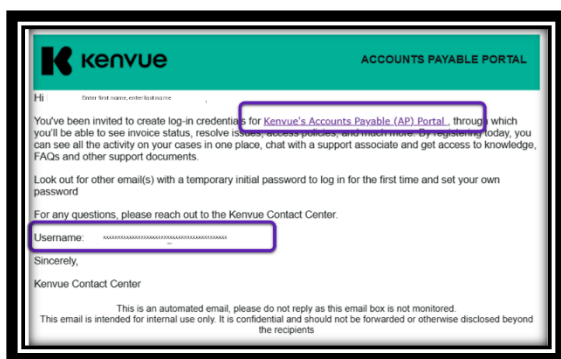
Utilisateur secondaire : contacts Kenvue, service d'assistance.

Première connexion :

Une fois qu'un contact fournisseur est approuvé, deux e-mails sont automatiquement envoyés.

Email #1 -> Pour le nom d'utilisateur

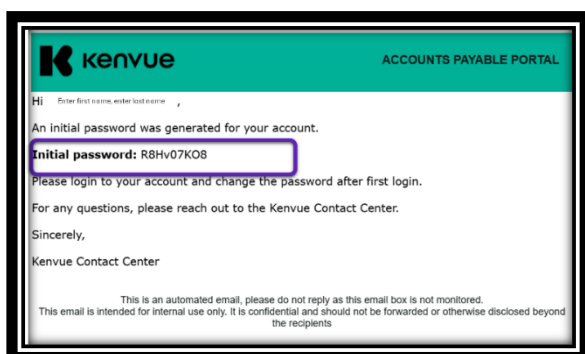
Objet : Vous avez été invité à créer des identifiants de connexion pour le portail des comptes fournisseurs de Kenvue



Remarque : « nom d'utilisateur » est l'adresse e-mail avec laquelle le contact a été enregistré.

Email #2 -> Pour mot de passe

Objet : Mot de passe initial pour l'intégration des fournisseurs

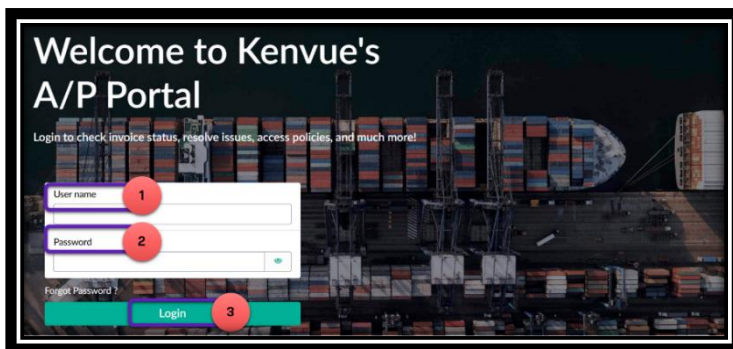


Remarque : Si l'e-mail de mot de passe n'est pas reçu ou si le mot de passe fourni ne fonctionne pas, veuillez suivre les instructions décrites dans la section « [Mot de passe oublié](#) » ci-dessous.

Étape 1

Cliquez sur l'URL fournie dans la notification par e-mail (E-mail #1) ou tapez l'URL suivante dans le navigateur Web <https://kenvue.service-now.com/supplier>.

L'écran suivant apparaîtrait.



Entrez votre ***nom d'utilisateur*** tel qu'il vous a été fourni dans votre courriel initial.

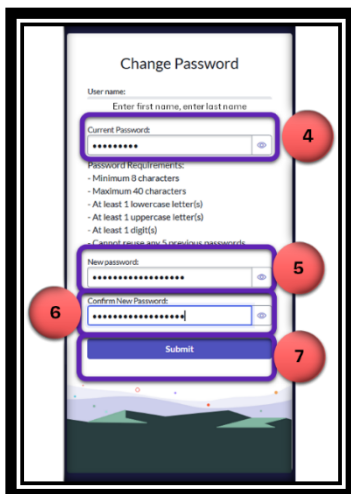
Entrez votre ***mot de passe*** tel qu'il vous a été fourni dans votre prochain e-mail.

Cliquez sur « ***Connexion*** » pour continuer.

Lors de votre première connexion, le portail AP vous demandera de modifier votre mot de passe.

Veuillez suivre les instructions à l'écran pour effectuer le changement de mot de passe, en vous assurant que vous respectez les exigences de mot de passe spécifiées.

Étape 2



Entrez « ***Mot de passe actuel :*** », le même mot de passe reçu dans l'e-mail #2

Entrez « ***Nouveau mot de passe :*** »

Entrez « ***Confirmer le nouveau mot de passe :*** »

Cliquez sur « ***Soumettre*** »

Remarque : Assurez-vous que les exigences en matière de mot de passe sont respectées conformément aux exigences à l'écran.

De plus, « ***Nouveau mot de passe*** » et « ***Confirmer le nouveau mot de passe*** » doivent correspondre.

Étape 3

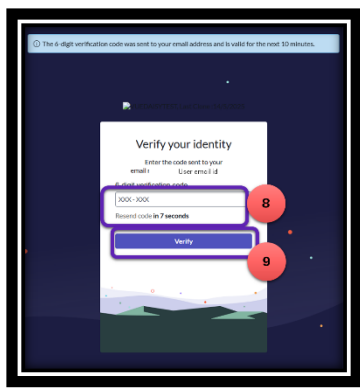
Après avoir soumis une demande de changement de mot de passe, un écran de vérification s'affichera et un e-mail de mot de passe à usage unique avec la ligne d'objet ci-dessous sera envoyé à l'adresse e-mail enregistrée de la personne de contact du fournisseur.

Objet de l'e-mail : ***Mot de passe à usage unique multifacteur pour l'utilisateur xxxxxxxxx***

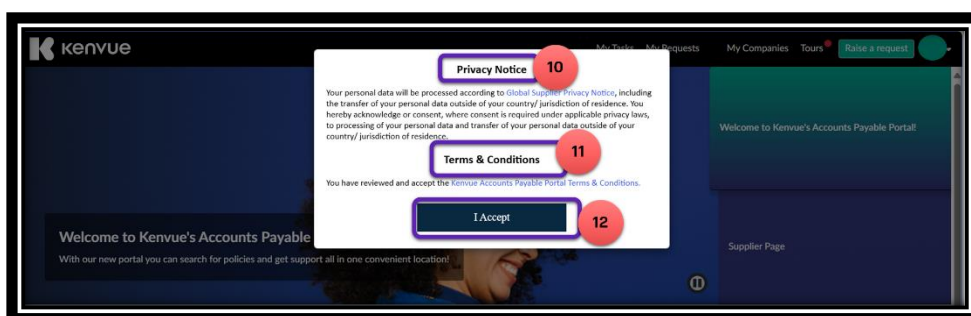


Remarque : Le code de vérification expirera dans **10 minutes**. Répétez les étapes 1 à 3 pour générer à nouveau le code de vérification.

Entrez le code à 6 chiffres envoyé à votre adresse e-mail, puis cliquez sur « ***Vérifier*** ».



Après vérification, les utilisateurs sont dirigés vers la page d'accueil du portail AP (comme indiqué dans l'image ci-dessous pour afficher l'« ***Avis de confidentialité*** » et les « ***Conditions générales*** »).



Après avoir sélectionné « ***J'accepte*** », les utilisateurs peuvent accéder au portail et le parcourir.

Les utilisateurs peuvent modifier la langue de leur portail, gérer l'authentification multifacteur, vérifier les factures et les paiements, soumettre des demandes, afficher les détails du fournisseur, demander des modifications aux détails du fournisseur* (comme le fournisseur, les informations de paiement, la banque, l'adresse, les contacts, les informations fiscales), accéder aux articles de la base de connaissances et discuter avec un agent en direct.

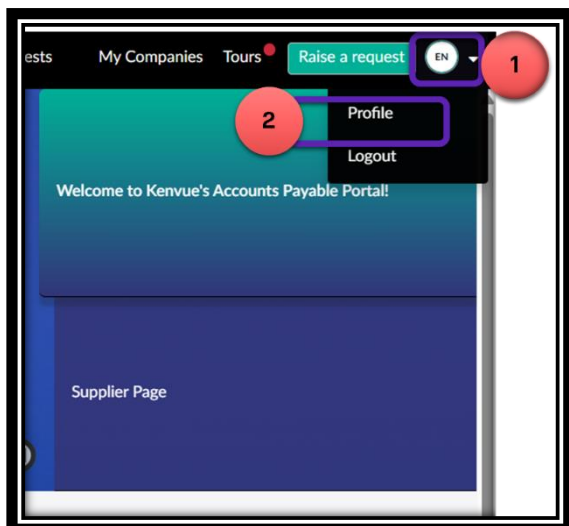
*À l'heure actuelle, seuls les contacts des fournisseurs de ***type*** « ***Libre-service*** » et ***du service*** « ***Administration*** » sont autorisés à effectuer cette activité sur le portail AP.

Changement de langue :

AP Portal est actuellement disponible en 13 langues, pour changer de langue, suivez les étapes ci-dessous :

Étape 1

Ouvrez la page Portail AP, <https://kenvue.service-now.com/supplier>.



Connectez-vous avec vos identifiants (nom d'utilisateur / mot de passe).

Une fois sur la page d'accueil du portail AP, cliquez sur le coin supérieur droit comme indiqué.

Cliquez sur « *Profil* ».

Étape 2

La page de profil s'ouvrira. Accédez à la section « *Préférences de l'utilisateur* » (en bas de la page).



Cliquez sur « *Langue* » et ouvrez la liste de choix.

Étape 3

Sélectionnez la langue et cliquez sur enregistrer.



Remarque : Après avoir changé de langue, assurez-vous de vous déconnecter et de vous reconnecter, afin que le changement de langue soit reflété.

Configuration MFA :

L'authentification multifacteur (MFA) est une technique d'authentification qui oblige les utilisateurs à présenter des preuves au-delà des informations d'identification standard.

En introduisant une couche de protection supplémentaire au-delà des seuls mots de passe, l'authentification multifacteur réduit considérablement le risque d'accès non autorisé.

À l'heure actuelle, deux types de méthodes MFA sont pris en charge.

1. Par e-mail (par défaut - pas besoin de faire de configuration).
2. Via des applications d'authentification mobile (applications).

Les applications d'authentification mobile suivantes sont prises en charge.

Veuillez cliquer sur [plus d'informations](#) pour obtenir les détails les plus récents.

- a. Authenticateur Google
- b. Authenticateur Microsoft
- c. Authenticateur LastPass
- d. Authy
- e. GratuitOTP
- f. Duo
- g. Vérification Okta

Utilisez la fonctionnalité « **Configuration MFA** » dans les scénarios suivants :

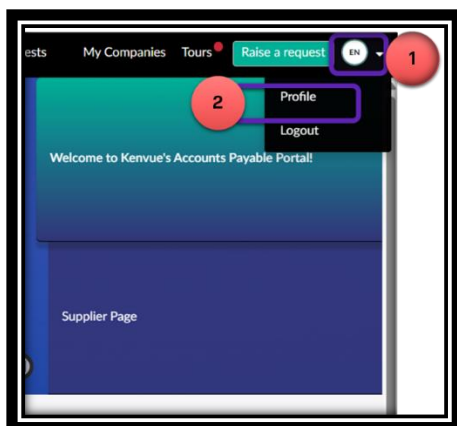
1. Si vous souhaitez passer à la méthode MFA **basée sur une application mobile** à partir de la **méthode MFA** basée sur l'e-mail.

PRÉ-REQUIS : Veuillez télécharger l'une des applications d'authentification énumérées ci-dessus avant de passer aux étapes suivantes. Utilisez Google Play Store (Android) ou App Store (Apple) sur votre appareil mobile.

2. Si vous avez déjà configuré une méthode MFA basée sur une application mobile et que vous souhaitez passer à une autre application d'authentification que les applications d'authentification prises en charge ci-dessus.
3. Si vous avez déjà configuré une méthode MFA basée sur une application mobile et que vous souhaitez revenir à une méthode MFA basée sur les e-mails.
4. Si vous avez changé d'appareil mobile et que vous devez reconfigurer la méthode MFA basée sur l'application mobile sur votre nouvel appareil.

Étape 1

Ouvrez la page du portail AP, <https://kenvue.service-now.com/supplier>. Connectez-vous avec vos identifiants (nom d'utilisateur / mot de passe).



Une fois sur la page d'accueil du portail AP, cliquez sur le coin supérieur droit comme indiqué.

Cliquez sur « *Profil* ».

Étape 2

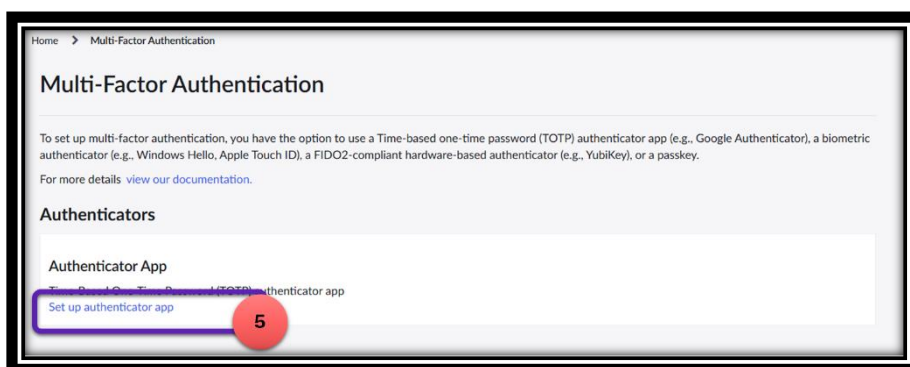
La page de profil s'ouvrira. Accédez à la section « *Préférences de l'utilisateur* » (en bas de la page).

Cliquez sur le lien « *Configurer l'authentification multifacteur* ».



Étape 3

La page Authentification multifacteur s'ouvre. Cliquez sur « *Configurer l'application d'authentification* ».



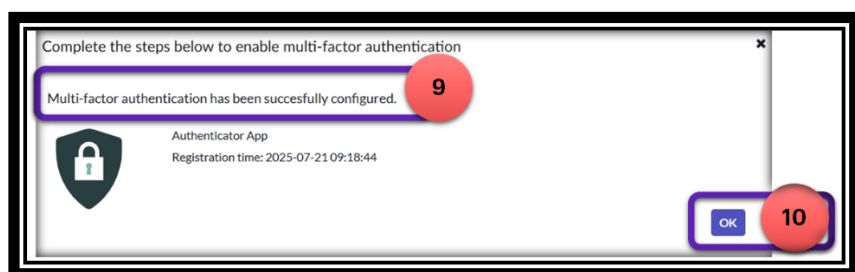
Étape 4

Après avoir téléchargé l'application sur votre appareil mobile, ouvrez-la et scannez le code affiché à l'écran.



Entrez le code à 6 chiffres généré sur l'écran du mobile et sélectionnez « **Coupler l'appareil** ».

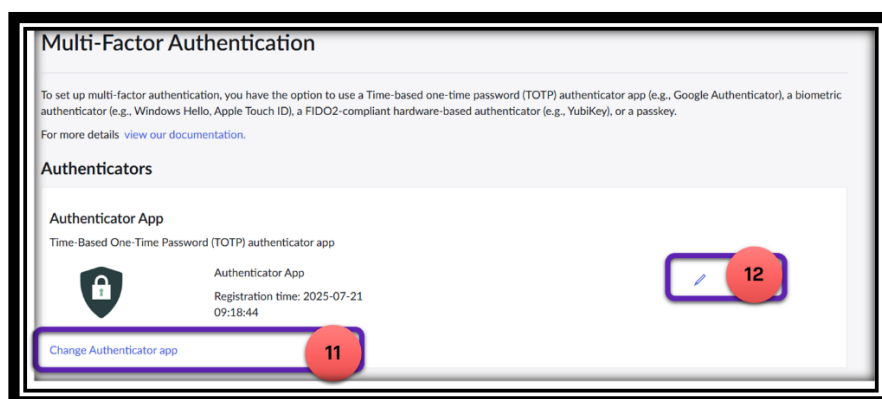
Un message de confirmation apparaîtra comme indiqué dans l'image ci-dessous. Sélectionnez « **OK** » pour continuer.



Étape 5

Une fois l'authentification multifacteur terminée, l'écran suivant s'affiche.

Utilisez « **Modifier l'application d'authentification** » ou l'icône en forme de crayon pour effectuer d'autres modifications.



Répéter

Note:

Pour revenir à l'authentification multifacteur par e-mail, il suffit de supprimer la configuration actuelle (en cliquant sur l'icône en forme de crayon)

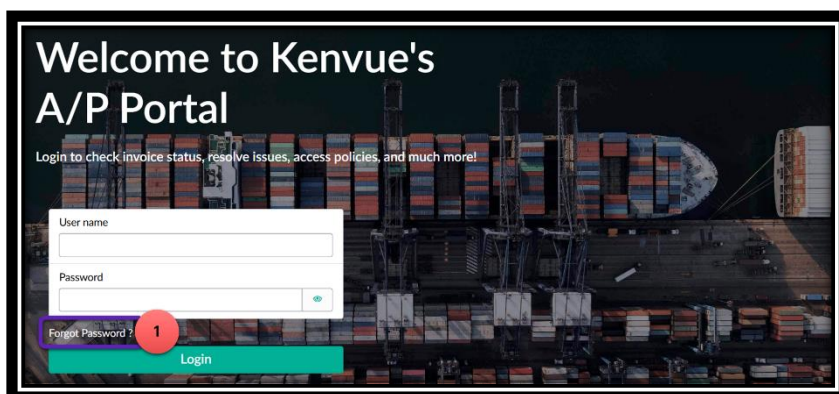
Mot de passe oublié :

Utilisez la fonctionnalité « **Mot de passe oublié** » dans les scénarios suivants :

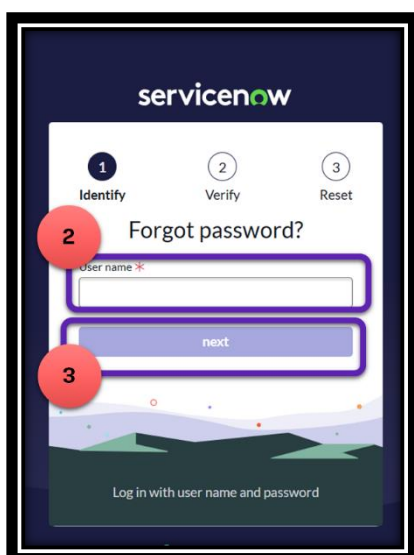
1. Impossible de se souvenir de votre mot de passe.
2. L'utilisateur a été verrouillé après plusieurs tentatives de mot de passe infructueuses.
3. J'ai reçu l'e-mail « **nom d'utilisateur** » mais je n'ai pas reçu l'**e-mail** « mot de passe ».
4. Le mot de passe de l'e-mail de mot de passe ne fonctionne pas / expire.
5. Soupçonne que son compte a été compromis.
6. Ne vous êtes pas connecté depuis longtemps.

Étape 1

Ouvrez la page du portail AP, <https://kenvue.service-now.com/supplier>, cliquez sur "**Mot de passe oublié ?**" comme le montre l'image ci-dessous.



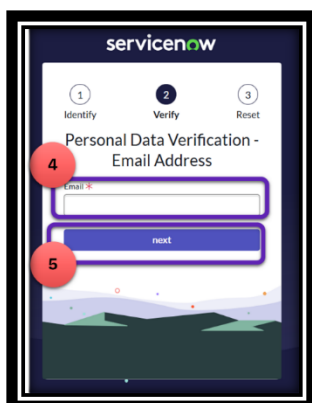
Étape 2



Entrez « **Nom d'utilisateur** » et cliquez sur « **Suivant** »

Remarque : nom d'utilisateur = identifiant de messagerie enregistré

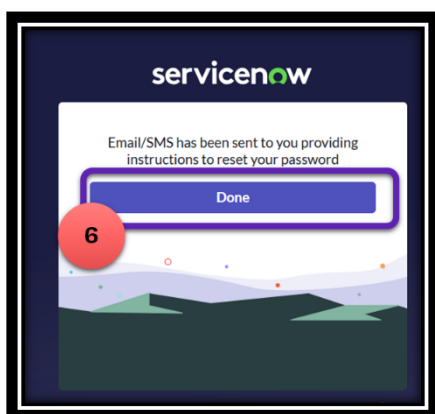
Étape 3



Entrez « *E-mail* » et cliquez sur « *Suivant* »

Remarque : E-mail = identifiant de messagerie enregistré

Étape 4

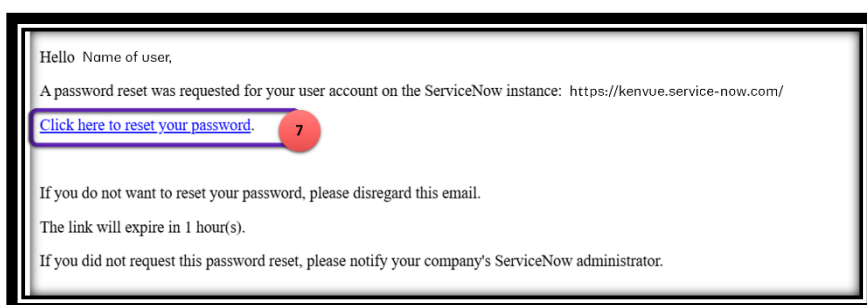


Un e-mail contenant le lien de réinitialisation sera envoyé à l'adresse e-mail enregistrée. Sélectionnez « *Terminé* » et attendez que l'e-mail arrive.

Remarque : Les notifications par SMS ne sont pas configurées et ne seront pas envoyées.

Étape 5

Veuillez vérifier votre boîte de réception, y compris le dossier spam, pour tout message reçu du domaine « *kenvue.com* ».



Envisagez d'ajouter ce domaine à votre liste d'expéditeurs de confiance.

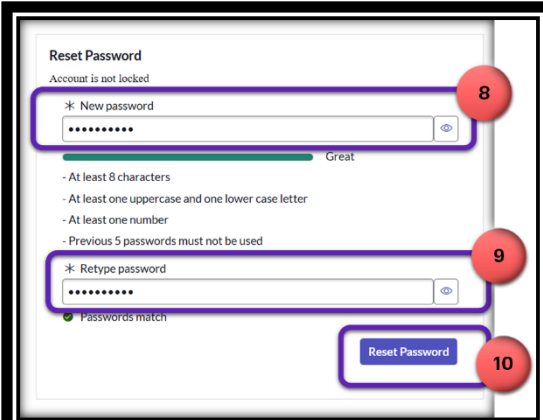
L'objet de l'e-mail concerné est « Réinitialisation du *mot de passe* ».

Dans le message, il y aura un lien intitulé « *Cliquez ici pour réinitialiser votre mot de passe* »

Remarque : Le lien de réinitialisation reste **valable pendant une heure**. Pour demander un nouveau lien de réinitialisation de mot de passe, répétez les étapes 1 à 4.

Étape 6

Après avoir cliqué sur le lien de réinitialisation du mot de passe, l'écran de réinitialisation du mot de passe s'affiche.

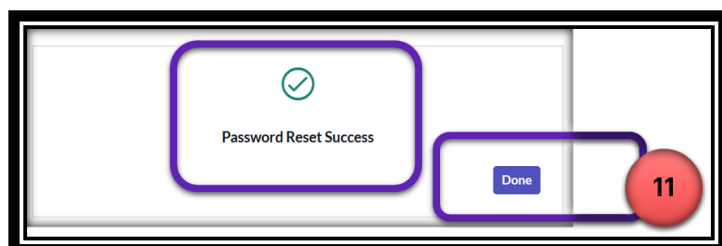


- Entrez un nouveau mot de passe dans le champ « **Nouveau mot de passe** ».
- Entrez à nouveau le mot de passe dans le champ « **Retaper le mot de passe** ».
- Sélectionnez « **Réinitialiser le mot de passe** » pour continuer.

Remarque : Veuillez définir le mot de passe conformément aux instructions à l'écran. Le message « **correspondance de mot de passe** » doit apparaître après la saisie du mot de passe dans le champ « **Retaper le mot de passe** ».

Étape 7

Le message de réussite de la réinitialisation du mot de passe s'affichera à l'écran. Cliquez sur « **Terminé** ».



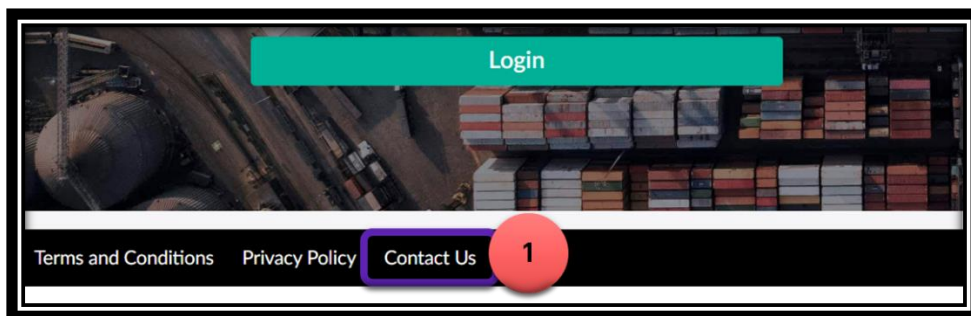
Ouvrez à nouveau le portail AP et connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

Liens rapides :

Si vous ne parvenez pas à vous connecter, veuillez contacter l'équipe d'assistance aux fournisseurs via le lien ci-dessous pour accéder aux numéros de téléphone gratuits et non gratuits spécifiques à chaque pays.

<https://www.kenvue.com/suppliers/contact-us>

Ceci est également disponible sur la page d'accueil du portail AP (<https://kenvue.service-now.com/supplier>), comme le montre l'image ci-dessous.



Conseils de dépannage :

1. La page du portail AP ne se charge pas / Impossible de voir l'écran de connexion :
 - a. Passer à un autre navigateur (de préférence Google Chrome)
 - b. Utiliser Chrome en mode « Incognito »
 - c. Assurez-vous que votre navigateur est à jour.
 - d. Effacez le cache du navigateur et les cookies.
 - e. Consultez d'autres collègues qui auraient pu accéder avec succès au portail AP et envisagez d'adopter leurs méthodes, telles que le choix de leur navigateur ou du type de connexion Internet, etc.
 - f. Ouvrez le portail AP sur votre navigateur mobile, connectez-vous à l'aide du réseau de données mobiles
 - i. Si l'écran de connexion du portail AP s'affiche, il se peut que le pare-feu de votre entreprise bloque l'accès. Demandez à votre équipe informatique d'ajouter le domaine « service-now.com » à la liste blanche.
 - ii. Si vous ne pouvez pas voir l'écran de connexion du portail AP, créez un dossier pour le service d'assistance.
2. E-mails non reçus ou bloqués ou dans les spams ou mis en quarantaine
 - a. Ajoutez « Kenvue.com » dans la liste des expéditeurs de confiance afin que les e-mails ne se retrouvent pas dans les dossiers spam.
 - b. Contactez l'équipe Exchange de votre organisation pour vous assurer que « Kenvue.com » est ajouté en tant qu'expéditeur de confiance ou qu'il s'agit d'un expéditeur figurant sur la liste blanche.
3. Problèmes de connexion au portail AP (les informations d'identification ne fonctionnent pas)
 - a. Vérifiez que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe ne contiennent pas de fautes de frappe.
 - b. Assurez-vous que **le verrouillage des majuscules** est désactivé.
 - c. Essayez de réinitialiser votre mot de passe à l'aide du lien « Mot de passe oublié » sur la page de connexion du portail AP et suivez les étapes mentionnées dans la section « [Mot de passe oublié](#) » du document.
 - d. En cas d'échec de la réinitialisation du mot de passe, contactez le service d'assistance pour la récupération du compte.

Ce document a été traduit automatiquement. Il peut y avoir des différences ou des erreurs minimales dans la version traduite. Si vous remarquez une erreur de traduction ou souhaitez suggérer une interprétation contextuelle plus adaptée, veuillez contacter l'équipe de gestion des connaissances : knowledgemanagement@kenvue.com