

Formulaire de récupération du mot de passe Act!

Service de récupération de mot de passe de Act!

L'objet de ce document est de donner une option aux utilisateurs Act! qui ont perdu l'accès à leur base de données n'ayant pas le bon nom d'utilisateur ou mot de passe. Si vous n'avez pas déjà essayé la solution disponible en ligne ([KB Article 14150](#)), SVP le faire avant de soumettre votre demande. Si vous n'arrivez toujours pas à accéder votre base de données avec le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous avez, suivez les instructions qui suivent.

Instructions pour la récupération du mot de passe :

Dans le cas où vous avez malencontreusement perdu ou oublié votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe et que vous n'arrivez plus à ouvrir votre base de données Act!, notre service de récupération de mot de passe sera en mesure de vous aider. Le service de récupération de mot de passe nécessite une lettre d'accord signée par un utilisateur légalement autorisé.

Veuillez remplir et signer le formulaire (*page 2 de ce document*) le numériser et retourner par courriel à service@keystroke.ca avec l'objet RECUPERATION DE MOT DE PASSE. Après avoir reçu le formulaire, le service technique de Keystroke vous contactera dans un délai maximum de 4 heures ouvrables pour prendre un rendez-vous d'intervention. Notez que tous les efforts seront pris pour cédule un rendez-vous le jour même, mais ceci dépend des disponibilités. Un rendez-vous sera probablement cédulé le lendemain pour les requêtes reçues en après-midi.

Notes :

- La seconde page de ce document doit être complètement remplie afin de débiter le processus.
- La prise de rendez-vous est exclusive à la récupération du mot de passe.
- Les anciennes versions de Act! ne seront supportées que pour la récupération de mot de passe.
- Aucun autre support de Act! n'est disponible pour les anciennes versions de Act! lors de ce rendez-vous.
- Le service de récupération de mot de passe requiert une demande complétée et signée.
- Les clients seront facturés 75\$ USD par base de données.
- Le service de récupération de mot de passe nécessite un accès à votre poste à distance.
- Si nous ne sommes pas capables de nous connecter à votre poste à distance, vous devrez envoyer une copie de votre base de données.

Téléversez une copie de votre base de données en utilisant un service Web et utilisez le courriel service@keystroke.ca

Les utilisateurs Dropbox et Google Drive peuvent partager le fichier avec service@keystroke.ca

Remplir toute l'information de ce formulaire de demande, incluant la lettre de consentement, et envoyez par courriel à service@keystroke.ca avec l'objet : RECUPERATION DE MOT DE PASSE.

Après avoir envoyé la demande

Après avoir reçu la demande signée, le support technique de Keystroke vous contactera pour prendre un rendez-vous de récupération de mot de passe. Notre équipe de service à la clientèle vous contactera aussi pour la validité de ce document ainsi que le paiement (si requis).

Note: Ce service n'est disponible que dans les heures régulières d'ouverture :

Lundi au vendredi, de 09h00 à 17h00, sauf les jours fériés

Note : Le service de récupération de mot de passe est facturé à 75\$ USD. Le paiement doit être effectué avant de recevoir le service. Le paiement peut être fait par carte de crédit.

Demande de récupération de mot de passe

Numéro de client : _____ Nom de compagnie : _____

Personne contact : _____ Téléphone : _____

Version de Act! : _____ Nom de la BD : _____

Quel est le meilleur moment pour contacter la personne contact pour un rendez-vous ?

_____ (spécifiez le fuseau horaire)

Avez-vous une préférence de journée ? _____

Lettre de consentement par un mandataire de votre compagnie

Pour des raisons de sécurité, nous exigeons que cette lettre de consentement soit remplie par une personne autorisée. Ce formulaire doit être rempli avant que nous débutions le travail de récupération de mot de passe.

À qui de droit,

Je, _____, donne mon accord à Keystroke et ses employés de récupérer mon nom d'utilisateur et mot de passe pour ma base de données Act!.

Les personnes de ma compagnie que j'autorise à répondre pour l'appel de service de Keystroke pour faire le travail sont _____. Le numéro pour les rejoindre est le _____.

Je comprends aussi que je serai chargé d'un frais de 75\$ USD plus taxes pour le service de récupération de mot de passe.

Signature : _____ Titre : _____ Date : _____