

Guide Utilisateur : Création d'un Compte et accès à YNOV

(Espace client)

Nous vous informons de la mise en place d'une nouvelle version du processus de création de compte client particulier. Cette mise à jour vise à améliorer l'expérience utilisateur en tenant compte des retours sur la plateforme actuelle.

Elle concerne deux types de clients :

1. **Clients disposant déjà d'un compte YNOV** (avec un identifiant et un mot de passe) et ayant accès à leur espace personnel.
2. **Clients ne possédant pas encore de compte YNOV** mais souhaitant en créer un pour accéder à leur espace personnel.

Ce guide vous accompagnera pas à pas dans l'assistance de ces deux types de clients sur le site officiel de **YAKO AFRICA**.

Étape commune aux deux types de Clients

Accéder au site internet

1. Ouvrez votre navigateur internet.
2. Rendez-vous à l'adresse suivante : www.yakoafriassur.com

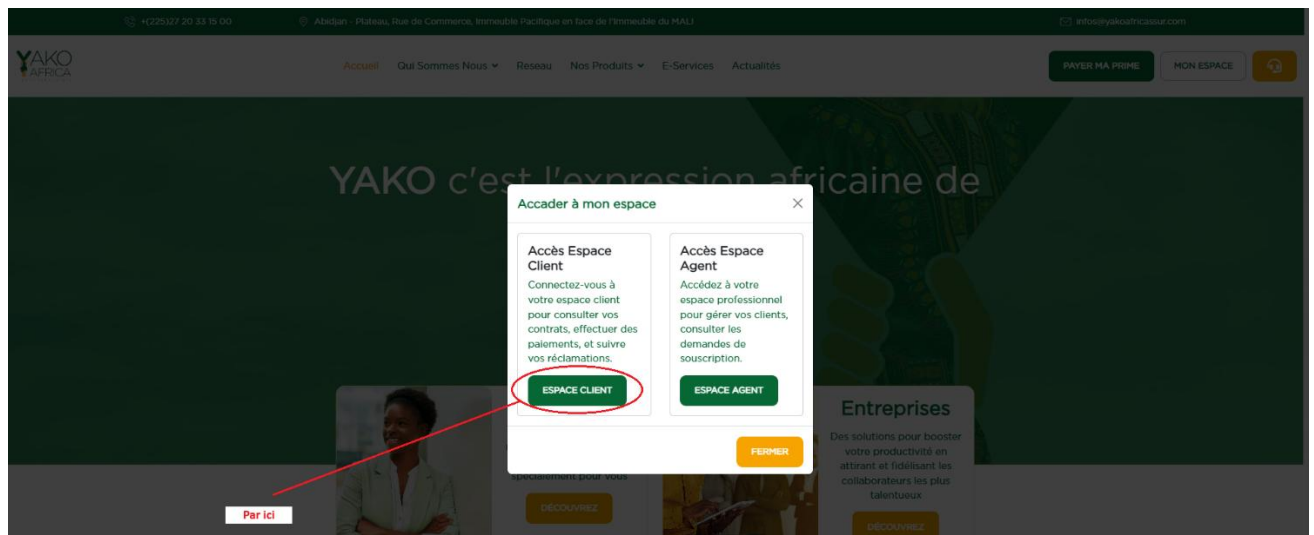
Accéder à l'espace utilisateur

1. Une fois sur la page d'accueil du site, cliquez sur le bouton "**Mon Espace**" situé en haut à droite de la page.



Choisir Espace client

1. Un modal (fenêtre pop-up) apparaît.
2. Cliquez sur le bouton "Espace Client" pour accéder à l'espace destiné aux clients.



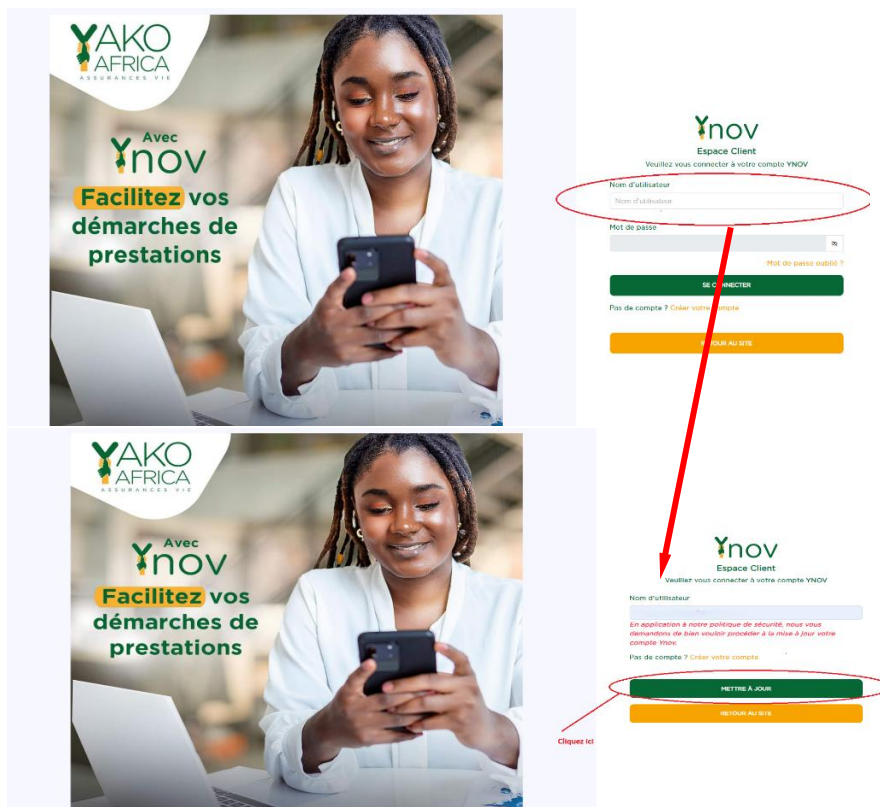
1. Clients disposant déjà d'un compte YNOV

Le client disposant déjà d'un compte YNOV devra obligatoirement mettre son compte à jour avant de se connecter à son espace.

Le processus de mise à jour de son compte se fera en 2 étapes :

Étape 1 : Saisir le nom d'utilisateur (Login)

1. Sur la page de connexion, identifiez le champ réservé au "**Nom d'utilisateur**", Entrer vos paramètres de connexion habituel
2. Un message de mise à jour de compte et un bouton "**METTRE À JOUR**" apparaîtront, cliquez sur le bouton !



3. Un modal (fenêtre pop-up) contenant le formulaire apparaît, veuillez remplir le formulaire puis soumettez

The image shows a web page for 'Ynov Espace Client'. A modal window is open in the foreground, asking the user to fill out details to create or update their account. The modal contains the Ynov logo, the text 'Espace Client', and a prompt: 'Veuillez remplir les détails ci-dessous pour mettre à jour votre compte (*) Champs obligatoires'. The form fields are: 'Nom' (with a checkmark), 'Prenom' (with a checkmark), 'Adresse email *' (with a checkmark), 'Téléphone 1 *' (with a checkmark), 'Téléphone 2' (with a checkmark), and 'Lieu de residence*' (with a dropdown arrow). At the bottom of the modal are two buttons: 'FERMER' and 'CONTINUER →'. In the background, the login page is visible, showing the Ynov logo, 'Espace Client', and the text 'Veuillez vous connecter à votre compte YNOV'. There is a 'Nom d'utilisateur' field with a red error message below it: 'En application à notre politique de sécurité, nous vous demandons de bien vouloir procéder à la mise à jour votre compte Ynov.' Below this are two buttons: 'METTRE À JOUR' and 'RETOUR AU SITE'.

4. Une fois le formulaire soumis vous recevrez un mail contenant vos paramètres de connexion et un lien de réinitialisation de votre mot de passe **(obligatoire)**

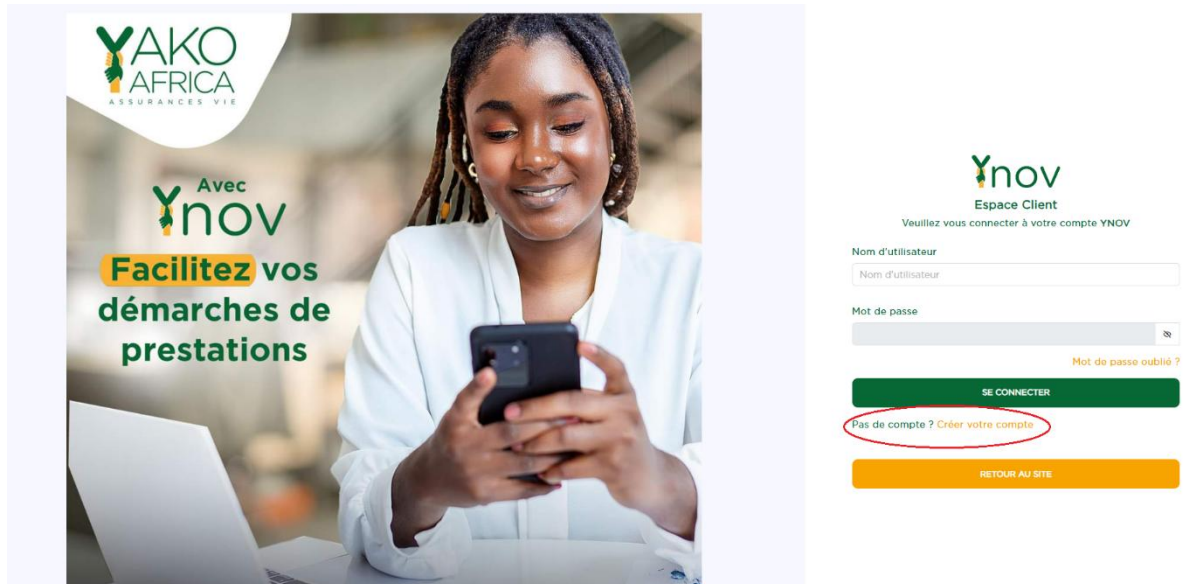
Étape 2 : Réinitialisation du mot de passe

1. Cliquez sur le lien reçu dans votre boîte mail. Vous serez redirigé sur la page de connexion
2. Renseignez les paramètres de connexion reçu

The image shows the same 'Ynov Espace Client' login page. A modal window is open in the foreground, asking the user to reset their password. The modal contains the Ynov logo, the text 'Espace Client', and a prompt: 'S'il vous plaît, entrez un nouveau mot de passe.' The form fields are: 'Nouveau mot de passe' (with a checkmark) and 'Confirmer le mot de passe' (with a checkmark). At the bottom of the modal is a button: 'MODIFIER'. In the background, the login page is visible, showing the Ynov logo, 'Espace Client', and the text 'Veuillez vous connecter à votre compte YNOV'. There is a 'Nom d'utilisateur' field with a red error message below it: 'En application à notre politique de sécurité, nous vous demandons de bien vouloir procéder à la modification de votre mot de passe.' Below this are two buttons: 'MODIFIER' and 'RETOUR AU SITE'.

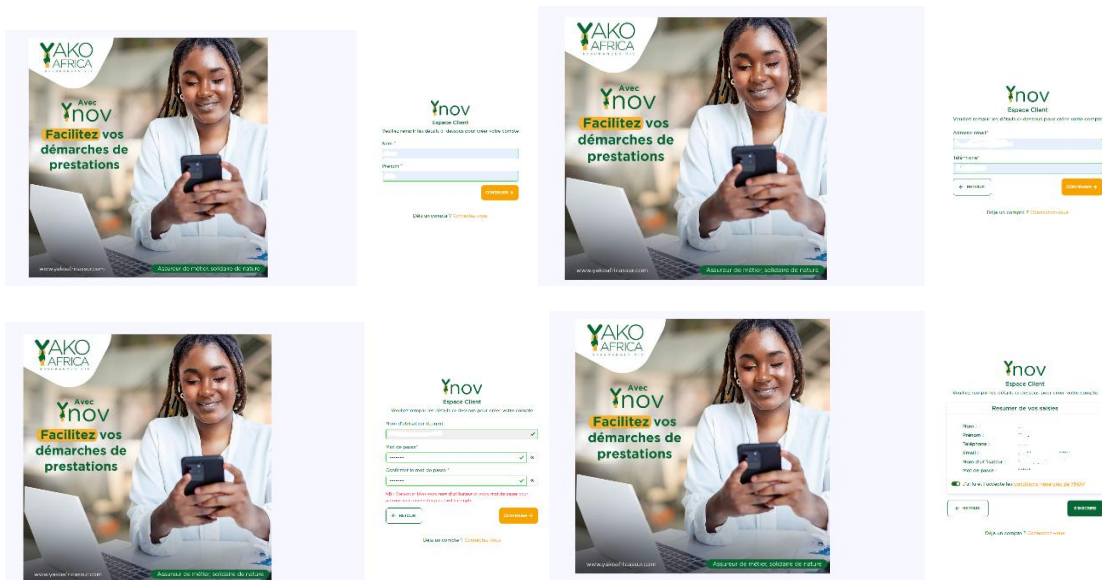
2. Clients ne possédant pas de compte YNOV

Un client ne possédant pas de compte YNOV mais souhaitant en créer un pour accéder à son espace, doit cliquer sur le lien "**Créer un compte**" depuis l'interface de connexion (Page de connexion accessible : Voir description Etape Commune) et remplir le formulaire.



Le processus de création de son compte se fera en 2 étapes :

Étape 1 : Création du compte par le client (Formulaire de création de compte)



1. Le client saisit ses informations personnelles : **nom, prénom, téléphone et e-mail**.
2. Son **Numéro de téléphone est automatiquement utilisé comme identifiant (Login)**.
3. Le client définit son **mot de passe**, qu'il pourra réinitialiser en cas d'oubli.
4. Une fois toutes les informations renseignées, un **récapitulatif des saisies** s'affiche.

5. Si tout est correct, il **valide la création de son compte**, qui est alors **temporairement activé**.
6. Une **notification par e-mail** lui est envoyée avec ses paramètres de connexion, lui indiquant qu'il doit finaliser la création de son compte en **associant au moins un contrat**.

Étape 2 : Rattachement des contrats

Le client entre l'identifiant (ID) du contrat et la date de naissance associée à ce contrat.

- **Cas 1 :**
 - Si l'identifiant correspond à un contrat existant et que les informations personnelles concordent, le contrat concerné est rattaché et la création de compte de ce dernier est achevée.
 - Il pourra alors se connecter à son espace client et rattacher ses autres contrats au besoin
- **Cas 2**

Les informations ne concordent pas, le client est invité à joindre une copie scannée ou une la photo recto-verso de sa pièce d'identité.

- La demande est enregistrée et soumise à un administrateur en interne pour traitement (48h)
- Si les informations de la pièce d'identité correspondent à celles du contrat, le compte client YNOV est créé, et les contrats sont rattachés et le client notifié pour ces paramètres de connexion.
- Sinon on lui demande de se rendre en agence pour la création, il pourra actualiser ses informations à la production et la création de son compte pourra se faire.

La mise en place de cette nouvelle version du processus de création de compte client particulier vise à offrir une expérience plus fluide et sécurisée aux utilisateurs de la plateforme YNOV Espace client YAKO AFRICA Assurances Vie.

Grâce à ces améliorations, les clients disposant déjà d'un compte YNOV pourront facilement mettre à jour leurs informations et réinitialiser leur mot de passe, tandis que les nouveaux clients bénéficieront d'un processus simplifié pour créer leur compte et rattacher leurs contrats.

En suivant ce guide, vous pourrez accompagner efficacement chaque client dans la gestion de son espace personnel. Pour toute question ou assistance supplémentaire, notre service client reste disponible pour vous aider.

Nous vous remercions pour votre engagement à améliorer l'expérience des clients YAKO AFRICA Assurances Vie.