

【要点】

使用乐认证手机版本短信注册方式的用户请首先进入绑定平台绑定, [点击此处](#)进行绑定, [点击此处](#)获取绑定方法。

现有手机/PC/令牌卡用户使用不受影响。如需要使用手机应用重新注册, 请下载新版应用。

[点击此处](#)获取更多乐认证相关手册。

● 乐认证问题 TOP 10

1. 什么是乐认证?

乐认证是供联想内部员工使用的更安全的双因素认证系统, 使用形式类似于银行支付口令。当您在登陆联想企业应用时, 除需要输入 ITCode 和密码外, 还需输入乐认证应用上显示的动态口令才可认证登陆。点击此处获取乐认证用户手册。

2. 乐认证应用都支持哪些设备?

乐认证应用支持安卓智能机, 苹果手机, 及 Windows PC。您可以选择以上任一设备上使用乐认证。

3. 现在集成了乐认证的应用有哪些?

目前集成乐认证的应用有: Mysite: <https://my.lenovo.com>, OWA(Outlook Web App): <https://mail.lenovo.com>, VPN 客户端, workday 网页版。以及部分 ADFS 集成的相关应用。

4. 如何通过乐认证应用获得动态口令?

您需要首先在您的手机或 PC 上, 下载并安装乐认证应用。然后使用乐认证应用进行注册。注册后您将可以随时从应用上获取到您的动态口令。详细步骤可以[点击此处](#)阅读乐认证用户手册。

5. 乐认证软件应用的处理机制?

乐认证软件端分为两部分: PC 端与手机端 (手机端包括: 安卓、苹果)。您可以选择在手机或电脑上进行注册。乐认证只在最后一个注册的软件上产生动态口令才有效。

(举例说明: 您使用乐认证 PC 端注册之后, 又在您的办公手机 (安卓) 注册。此时您的办公手机 (安卓) 上显示的动态口令才有效。您回家之后, 使用您的本人手机 (苹果) 注册, 此时只有您的本人手机 (苹果) 上显示的动态口令才有效, 其他设备上显示的均无效, 并会在你再次登录时提示您设备已无效。)

6. 无员工号注册如何激活?

建议您使用员工号注册乐认证, 如果您没有员工号, 注册乐认证服务暂不可用。乐认证会向您的经理自动发送激活邮件, 您的经理为您手动激活后方可正常使用。如果遇到问题, 请您手动发送邮件到 nac@lenovo.com 并抄送给您的经理, 进行手动激活。

7. 如何获取员工编号?

请通过内网登录 workday 进行查询。如果您无法正常登录 workday, 证明您无员工编号。

8. 苹果版乐认证应用为何不能从 App Store 下载?

乐认证为联想企业内部应用。按照苹果的策略, 这类被称为 “in-house” 的应用由企业自行分发, 并且在完成安装后需要对该软件开发者进行信任。具体操作请见应用下载页面。

9. 除了正式员工, Vendor 和 Contractor 是否能够使用乐认证?

包括正式员工, Vendor 和 Contractor 在内都可以使用乐认证。我们推荐的域账号+

密码+短信验证码进行注册的方式适用于有域账号的所有用户。

10. 安装乐认证应用会收集我的个人信息或设备信息么？
乐认证需要使用用户的设备信息作为计算动态码的因子，因此会收集您的设备序号。除此之外，乐认证不会收集任何用户的个人信息。

- 乐认证使用相关问题

11. 使用乐认证是否需要联网？
乐认证需要一直连接网络。以确保您的注册以及后续使用成功。
12. 提示我的乐认证被锁定，怎么办？
根据乐认证安全策略，连续输错十次动态口令后，乐认证将被锁定五分钟。五分钟后自动解锁。您可以等五分钟后再试。
13. 乐认证需要哪些设备操作权限？
乐认证需要读取设备信息、摄像头和联网权限。
14. 使用手机注册乐认证时，手机无法接收到验证码？
我们使用国际短信服务平台发送短信，由于不同国家的短信服务差别，所以会出现延迟发送或者收不到的情况，若遇到这种情况请直接联系 IT Support 获取验证码完成注册。
15. 使用 PC 登录乐认证时，乐认证提示“登录失败”？
请检查输入的 PIN 码是否正确，若不正确请重新注册，并请牢记自己设置的 PIN 码。如果以上方法无法解决，请登录乐认证网站，下载安装乐认证最新版本，并用了乐认证最新版本进行注册。
16. PC 端中登录需要的 PIN 码是什么？从哪里获取？
PIN 码是用户注册乐认证时，用于设定保护乐认证应用的密码，均为用户自己设置。PIN 码设置后一直有效，不会过期。

- OWA 相关问题

17. 我在登陆 OWA 时，提示“乐认证口令验证不通过”，怎么办？
首先请判断口令是否输入错误，并依次进行如下操作：
A 等一分钟，动态口令刷新后重试
B 关闭乐认证，并重新打开，获取动态口令
C 注销，并重新注册乐认证
如果口令输入无错误，依然提示“乐认证口令验证不通过”请检查乐认证是否为最新版本，如果不为乐认证最新版本，请到乐认证网站下载最新版本安装。
如果以上仍不能解决，请联络 IT Support，他们会帮助您解决问题。
18. OWA 登录界面提示“乐认证口令不合法”？
请输入正确的动态口令，动态口令的长度为 6 位数字，若输入的动态口令多于 6 位或少于 6 位，会提示此错误。
19. OWA 登录界面提示“乐认证未激活”？
这是由于使用 PC 端注册时未提供员工号注册，并且没有申请乐认证激活。
使用 PC 版本乐认证注册成功后，系统会自动向您 AD 系统中的直线经理发送包含激活链接的激活邮件，经理只需点击邮件中的激活连接即可激活。
如激活遇到问题，请向 nac@lenovo.com 发送邮件并抄送给您的上级说明申请，在得到上级的确认邮件之后，管理员将会在 3 个工作日之内手动激活乐认证服务。
20. OWA 登录界面提示“查询不到用户”？

由于用户没有注册乐认证或者由于某些原因用户信息注销了。请用户重新注册乐认证。

21. 如果存在一人需要登录多个 function ID 或者多人共享同一 function ID 的情况，该怎么办？

乐认证系统需要绑定 ITCode（个人或者 function ID 的 ITCode），而不是绑定个人生成动态码。因此应该为每个需要登录的 ITCode 注册动态口令。如果您需要登录多个 function ID 或者多人共享同一 function ID，可以邮件联系乐认证团队（nac@lenovo.com）共同商讨解决方案。

- VPN 相关问题

22. 登录 VPN 提示需要输入 second password 怎么办？

从 2.14 日启用乐认证登录开始，第一次登陆 VPN 时会出现需要填写 second password 的情况，这属于用户首次登录导致，只需第一次在 second password 中填写 OTP Code 即可。第二次登录后，VPN 客户端上会正常显示 OTP Code。

- Workday 相关问题

23. 乐认证对 Workday 手机客户端有影响吗？

双因素认证（使用乐认证登录方式）只对外网用户使用浏览器登录有影响，对 Workday 手机客户端无影响，对内网用户（连接 VPN 登录内网/使用公司内部网线或内网 wifi）登录 Workday 无影响。

- 硬件令牌卡相关问题

24. 必须领取“乐认证硬件令牌卡”吗？

不领取“乐认证硬件令牌卡”也可以通过软件应用的方式获取动态口令。硬件令牌卡提供了多一种的获取动态口令的方式。

25. 如何解绑乐认证令牌卡？

解绑令牌，请发送需要解绑的令牌卡的 SN 号到 nac@lenovo.com。会有工作人员为您手动解绑。

26. 乐认证软硬件关系？

乐认证软件与硬件可以同时使用，您登录任一集成乐认证的应用时选取其中一个显示的动态口令即可登录成功。但是由于运算机制不同，显示的数字也不同。

27. 如果“乐认证令牌卡”损坏怎么办？

针对质量问题，例如打开卡片按键后没有反应，可以联系 IT Support 更换。人为损坏，则不负责更换。

28. 如何判断质量问题还是人为损坏？

外观无明显弯折、磨损、剪切等损坏，而不能显示动态口令，即可判断为质量问题。

29. 新员工如何申请“乐认证令牌卡”？

乐认证令牌卡已经在 2 月初为 2016 年 12 月 31 日之前入职正式员工+contractor 发放完毕，3 月 31 日之前京区新员工向部门接口人领取，大区新员工可向当地行政主管领取。不在发放范围内的员工请下载软件版本乐认证获取动态口令。[点击此处](#)下载软件端乐认证。

30. 卡片丢失怎么办？

针对卡片丢失的员工，请使用乐认证软件端获取动态口令。[点击此处](#)下载软件端乐认证。

31. 卡片是如何收费的？

IT 会为 2016 年 12 月 31 日之前入职的正式员工及 contractor 发放“乐认证硬件令牌卡”，本批次卡片费用由乐认证项目组承担，不向各部门收取。

● 其他问题

32. 为什么需要乐认证？

想像一下这个场景：您无法访问自己的帐户及其中的内容！当别有用心的人盗取您的密码后，他们能让您无法访问自己的帐户，还可以执行以下操作：

- (1) 翻看（甚至删除）您所有的电子邮件、联系人、照片等
- (2) 冒充您给您的联系人发送垃圾邮件或有害的电子邮件
- (3) 使用您的帐户重置您其他帐户（银行帐户、购物帐户等）的密码

以下任意一种常见操作都可能让您面临密码被盗的风险：

- (1) 在多个网站上使用同一密码
- (2) 从互联网上下载软件
- (3) 点击电子邮件中的链接

乐认证可以将别有用心的人阻挡在外，即使他们知道您的密码也无可奈何。

33. 什么是动态口令，为何更加安全？

乐认证产生的动态口令为 6 位数字，每分钟都会变化一次。这相比较于传统的静态口令（如域账号）安全性上有了极大的提升。动态口令技术被认为是解决密码泄露的最佳选择，通常会在重要的系统上启用。

34. 乐认证的注册需要哪些条件？

您可以使用您的域账号+密码+短信验证码进行注册，这是我们推荐的方式，注册过程更为快捷简单。同样，您也可以使用域账号+密码+员工号进行注册。详细步骤可以阅读乐认证用户手册

35. 是否只需要注册一次？

如果您不更换设备，那么您只需要注册一次即可。

36. 如果选择短信验证码注册，会收到多少短信，多久可以收到？

一次注册，正常情况只需要接收一条短信验证码。通常可以在一分钟内收到。如果您在一分钟内没有收到，可以点击重试按钮，让系统再次发送。

37. 短信验证码是否支持全球发送？

是的，乐认证系统支持向全球超过 100 个国家发送短信验证码。

38. 如果我需要更换手机，如何在新的手机上使用乐认证？

您只需要在新的设备上下载并重新注册乐认证即可。原有老设备将自动失效。

39. 什么是手势码（或 PIN 码）？

因为乐认证应用会产生只属于您的动态口令，因此在注册过程中，应用会要求您输入一个手势码作为保护。这个手势码只会保护乐认证应用，您再次打开乐认证应用时需要输入这个手势码。

40. 忘记手势码（PIN 码）怎么办？

同样因为安全的考虑，如果您忘记手势码（PIN 码），您可以选择注销。注销后您需要重新注册乐认证即可正常使用。

41. 有什么方式保护乐认证？

系统会在您账号的乐认证注册成功，注销和锁定时向您的公司邮箱自动发送通知邮件，如果您察觉到这不是您在操作，请立即联系 IT Support 获得帮助。