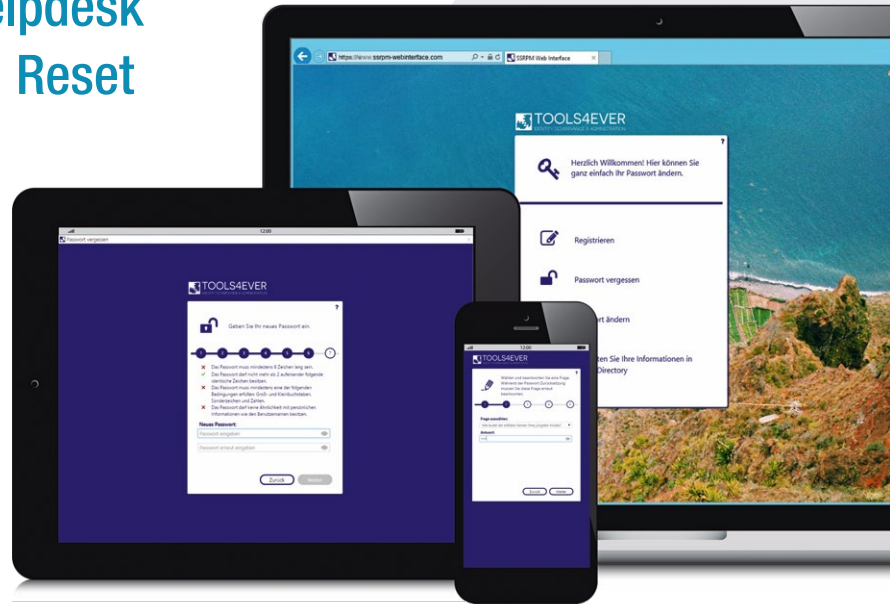


# Password Self Service

## Bis zu 80 % weniger Passwort-Reset-Anfragen an den Helpdesk mit Self Service Password Reset

Automatisieren Sie eines der größten Ärgernisse jedes IT-Administrators: zeitaufwendige Passwort-Resets. Schnell, einfach und flexibel mit dem Self Service Reset Password Manager.



## WENIGER AUFWAND & SICHERER PASSWORD RESET

Im Rahmen der DSGVO haben Sie neue Passwortrichtlinien eingeführt. Die Anzahl der Anrufe beim Helpdesk wegen vergessener Passwörter ist wahrscheinlich auch bei Ihnen explosiv angestiegen. Jeder Anruf kostet die ohnehin schon überlasteten Helpdesk-Mitarbeiter wertvolle Zeit und User sind wegen langer Bearbeitungszeiten unproduktiv.

Was können sie dagegen tun? Installieren Sie den Self Service Reset Password Manager (SSRPM) von Tools4ever und Ihre User erledigen den Passwort-Reset selbst. Die Mitarbeiter haben schneller wieder Zugriff, der Helpdesk wird entlastet und die Sicherheit erhöht sich durch komplexe Passwortrichtlinien und Automatisierung zusätzlich.



*„Wir bemerkten, dass dank SSRPM von Tools4ever die Zahl der Anrufe beim Helpdesk wegen eines Passwort-Resets schnell sank. Diese Passwort-Reset-Anrufe machten zuvor 30% der Gesamtanrufe aus.“*

Ben Hellemann, Manager für IT-Verwaltung bei CSU Total Care



*„Unsere Mitarbeiter können ihre Passwörter dank SSRPM von Tools4ever weltweit sicher und ohne Helpdesk-Unterstützung zurücksetzen.“*

Dan Backer, Direktor Campus Technology bei National Geographic

## ABLAUF

Vergisst ein Benutzer sein Passwort, geht er wie folgt vor:

1. Der User klickt auf dem Windows-Anmeldebildschirm auf die Schaltfläche „Kennwort vergessen“ oder ruft SSRPM per Webformular auf.
2. Der Mitarbeiter bestätigt seine Identität, indem er mehrere von der IT definierte Sicherheitsfragen beantwortet.  
  
Optional: Der User erhält per SMS einen PIN-Code an sein Mobiltelefon oder eine alternative E-Mail-Adresse (2-Faktor-Authentifizierung).
3. Der Mitarbeiter entsperrt sein Konto und legt selbst ein neues Passwort fest.

## VORTEILE

- Deutliche Entlastung: Die Anrufe beim Helpdesk wegen vergessener Passwörter sinken um bis zu 80 %.
- Produktivitätssteigerung: Die Endnutzer sind produktiver, weil sie nicht auf ein neues Passwort warten müssen.
- Durch 24/7-Passwort-Reset wird der Helpdesk-Service-Level deutlich verbessert.
- Schutz vor betrügerischen Passwort-Zurücksetzen-Anfragen durch eindeutige Identifizierung des Users
- SSRPM-Audit-Protokollierung hilft bei der Einhaltung Ihrer Sicherheitsrichtlinien.

