



# Passwort SelfService

Vergessene Passwörter kosten Nerven, Zeit und bares Geld — Service Center und Administratoren werden unnötig belastet. Mit BioShare ist das Vergangenheit.

## Was ist ein Passwort SelfService?

Das Passwort Self Service (PSS) ist eine App, welche es Nutzern ermöglicht, ihre Passwörter selbstständig zu verwalten, ohne auf den Support oder Administratoren angewiesen zu sein. Dazu gehören Funktionen wie das Zurücksetzen, Ändern oder Entsperren von Passwörtern, mit Hilfe des BioShare Passwort Self Service. So können Mitarbeitende ihr Passwort ganz einfach selbst über eine App und mit Hilfe von Biometrischen Daten zur Authentifizierung, zb via Fingerabdruck oder Gesicht, zurücksetzen und quasi sofort weiterarbeiten. Dadurch entfallen komplizierte Rücksetzmechanismen, an denen ja jeweils auch neuerliche Authentifizierungen hängen, oder Administratorenkontakte Passwörter zurücksetzen müssen. Der Aufwand für IT-Abteilungen (intern oder extern) werden so reduziert und den Nutzern wird mehr Autonomie und Flexibilität geboten.

## Wozu braucht man einen Passwort SelfService?

Durchschnittlich 34 % der Mitarbeiter eines Unternehmens vergessen jeden Monat eines ihrer Passwörter und müssen es zurücksetzen oder entsperren lassen. Auf einen Anruf im internen Service-Center folgt oft dann eine Authentifizierung über das Geburtsdatum

o.ä. und im Anschluss gibt es ein vorläufiges Passwort, das dann auch nochmal geändert werden muss. Das kostet ein Unternehmen pro Rücksetzung bis zu 70 Euro — hochgerechnet auf 34 Prozent der Belegschaft sind das viele unnötige Kosten und verlorene Nerven.

Dank der starken und einfachen Authentifizierung mit Biometrie, FIDO2 oder Passwort in einer App auf dem Endgerät des Mitarbeiters, können diese Kosten auf ein absolutes Zeit-Minimum verringert werden.

## Wie läuft der Passwort SelfService ab?

Wenn ein Mitarbeiter sein Passwort vergessen hat, öffnet er einfach seine BioShare Authenticator App auf seinem dienstlich genutzten Smartphone und klickt dort die passende Zurücksetzoption an. Anschließend wird er zu einer Authentifizierung mit dem von ihm registrierten Merkmal (Biometrie, FIDO2 oder auch ein App-Passwort – je nach Use Case) aufgefordert. Nachdem er sich authentifiziert hat, wird ihm direkt in der App ein vorläufiges Passwort angezeigt, dass er am Computer als neues Accountpasswort eingibt und anschließend ein neues Passwort festlegt. Die gleiche Funktion bietet die App auch für den Fall eines bereits irrtümlich gesperrten Kontos. Auch in dem Fall kann der Mitarbeiter einfach über sie App selbst

sein Konto wieder entsperren.

Gleichzeitig gibt es über den Passwort Self Service Admin die Möglichkeit, zentral die registrierten User und die von ihnen registrierten Geräte und Authentifizierungsmethoden zu verwalten und z. B. im Fall eines Smartphoneverlusts das entsprechende Gerät zu sperren bzw. zu löschen.

Über unser modular aufgebauten Passwort Self Service können wir je nach Use Case unterschiedlichste Systeme für die Passwortverwaltung mit aufnehmen. Sollte eine zusätzliche Compliance-gerechte Dokumentation der Vorgänge nötig sein, können wir diese z. B. automatisch in einem von Ihnen bereits eingesetzten oder neu eingerichteten Ticketsystem wie Jira dokumentieren.

## Wer braucht den Passwort SelfService?

Eigentlich kann jedes Unternehmen, bei dem mehrere Mitarbeiter sich in Anwendungen oder Systemen via Passwort authentifizieren müssen, einen Passwort Self Service gebrauchen. Insbesondere angeraten ist das Nachdenken über eine Passwort Self Service Lösung, wenn Sie bisher hohe Kosten für die externe Verwaltung der Zurücksetzvorgänge haben oder Ihre technischen Angestellten viel Zeit auf das Zurücksetzen von Kennwörtern verwenden. Gerade bei größerer Anzahl an Mitarbeitern ist das Ersparnispotenzial entsprechend größer, aber auch für kleinere Unternehmen kann sich ein Passwort Self Service lohnen, weil die Mitarbeiter schlichtweg Zeit sparen und die Anwendung extrem nutzerfreundlich ist. Dadurch, dass das Zurücksetzen bequem über eine App funktioniert, brauchen Ihre Angestellten keinen aufwendigen Medienwechsel zwischen SMS-Codes, Authentifizierung-Emails und zeitaufwendigen Anrufen mehr durchzuführen. Zudem kann auf die Beauftragung eines teuren externen Callcenters verzichtet werden bzw. Ihre Systemadministratoren gewinnen mit unserer Lösung Zeit für wichtigere Aufgaben.

Ein weiterer Grund für die Entscheidung zu einer neuen Passwort Self Service Lösung kann auch die Compliance sein. Haben Sie aktuell einen Überblick, wie oft Passwörter zurückgesetzt werden und ob der Rücksetzversuch tatsächlich vom betroffenen Mitarbeiter ausging und nicht? Mit dem BioShare Passwort Self Service behalten Sie stattdessen den Überblick und können individuell gegen auffällig häufige oder fehlgeschlagene Zurück-

setzversuche vorgehen. Durch die biometrische Authentifizierung ist compliancegerecht mittels MFA sichergestellt, dass nur der betreffende Angestellte Zugriff auf die App hat. Zudem werden alle Resets von uns dokumentiert – entweder nur im BioShare Admin oder auf Wunsch zusätzlich in einem Ticketsystem, um so auch bei Audits schnell auf die Vorgänge zugreifen zu können.

Zahlen Sie aktuell für eine 24/7-Abdeckung Ihres Passwortservices oder erhalten Ihre Admins zahlreiche Anfragen außerhalb der Arbeitszeit, die am Morgen abgearbeitet werden müssen? Der Passwort Self Service arbeitet und dokumentiert dagegen rund um die Uhr – ohne zusätzliche Kosten und ohne, dass ein Mitarbeiter erreichbar sein muss.

## Wie sieht das Angebot der TWINSOFT aus?

- Beratung über optimale Nutzung, Umfang und Anbindung an bestehende Anwendungen je nach Bedürfnissen des Unternehmens
- Implementierung und Support des Passwort SelfService in das entsprechende System
- Weiterentwicklung und Anpassung des Systems entsprechend Ihres spezifischen Bedarfs