



## CREALOG PASSWORT RESET

### MIT SICHERHEIT 24/7 VERFÜGBAR

Wenn eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter im Unternehmen das Passwort zum Login in die IT-Arbeitsumgebung vergisst oder mehrfach falsch eingibt, reicht heute ein Griff zum Telefon, um schnell wieder arbeitsfähig zu sein. Denn per VoiceBot kann der Anrufer sein Kennwort über CreaLog Passwort Reset (PWR) unkompliziert entsperren oder zurücksetzen und ein neues Passwort erzeugen. Und das automatisiert in Eigenregie, sogar am Wochenende und außerhalb der Servicezeiten des IT-Helpdesk!

#### ZUSATZOPTIONEN

Neben einem einfachen Passwort Reset stehen zahlreiche Zusatzoptionen zur Verfügung: vom Single-Sign-On für diverse Anwendungen und Datenbanken bis hin zu einer biometrischen Identifikation des Anrufers, die zusätzliche Sicherheit bietet und eine 2-Faktor-Authentifizierung ermöglicht. In Firmennetzwerken ist darüber hinaus auch ein direkter Passwort-Reset im Credential Provider Screen möglich, zum Beispiel im Windows-Anmeldefenster.

Für CreaLog-Bestandskunden wird das PWR-Softwaremodul in die vorhandene CreaLog Plattform integriert, in der Regel ohne zusätzliche Hardwarekosten.

Für Neukunden bietet sich CreaLog Passwort Reset als Stand-alone-System an: Es lässt sich durch zahlreiche andere CreaLog-Lösungen erweitern und eignet sich damit hervorragend als preiswerter Einstieg in die VoiceBot und Voice Portal-Welt.

#### ENTSPERRUNG ODER RÜCKSETZUNG IM DIALOG

Wurde das Benutzer-Passwort im Autorisierungssystem (Credential Provider) mehrfach falsch eingegeben, ist der Zugang erst einmal gesperrt. Im telefonischen Dialog mit dem VoiceBot haben die Mitarbeitenden dann zwei Optionen:

Wird das richtige Passwort doch noch erinnert, wird der Zugang automatisiert entsperrt und der Benutzer kann sich sofort wieder mit dem bisherigen Kennwort anmelden.

#### MEHR SICHERHEIT MIT STIMMBIOMETRIE

Als besonders sicher gilt eine Authentifizierung über Sprachbiometrie, da die Stimme eines Menschen so einzigartig wie sein Fingerabdruck ist.

Über einen Vergleich mit seinem zuvor erzeugten biometrischen Sprachabdruck (Voice ID) kann sich der Mitarbeiter per Anruf im PWR-System legitimieren. Ist die Stimme des Anrufers mit der hinterlegten Voice ID identisch, wird der Passwort Reset initiiert.

In Verbindung mit der Reset-PIN für das PWR-System ergibt sich eine 2-Faktor-Authentifizierung, die zusätzliche Sicherheit bietet.

Hat der Mitarbeitende sein Passwort gänzlich vergessen, kann er nach der Authentifizierung mit seiner Reset-PIN im Sprachdialog ein neues Kennwort anfordern (Passwort-Reset). Dabei generiert das System zuerst ein alphanumerisches Einmalkennwort und speichert dieses im Benutzer-Verzeichnisdienst (z.B. Microsoft Active Directory) ab. Dieses temporäre Passwort wird dem Anrufer dann vorgelesen, bei Bedarf auch mehrmals. Er meldet sich damit einmalig auf die gewohnte Weise an, wird dann aber sofort zur Passwortänderung aufgefordert und muss ein neues persönliches Passwort festlegen.

Ergänzend zum reinen Passwort-Reset kann der VoiceBot im Dialog auch blockierte Remote-Applikationen - wie zum Beispiel Citrix-Sessions - zurücksetzen.

## PASSWORT-RESET-LÖSUNGEN FÜR MEHR PRODUKTIVITÄT

Egal, ob CreaLog PWR als Modul bei Bestandskunden oder als Stand-alone-System bei Neukunden zum Einsatz kommt: PWR ist eine anwenderfreundliche Lösung und dient der Produktivität. Schließlich ist es für die Mitarbeitenden denkbar einfach, ohne Wartezeit das Passwort im Dialog mit dem CreaLog VoiceBot 24/7 und unter Berücksichtigung aller Sicherheitsanforderungen zurückzusetzen. Gerade Unternehmen mit überwiegend im Home Office arbeitenden Mitarbeiterinnen wissen die komfortablen CreaLog PWR-Lösungen zu schätzen.

## FAZIT

Viele Unternehmen vermeiden mit den intelligenten, sprachbasierten und automatisierten CreaLog Self-Service Passwort-Reset Produktivitätseinbußen und entlasten den IT-Helpdesk spürbar.

## SCHNELL UND SICHER ZUM RESET-PASSWORT

Um die CreaLog Passwort Reset-Lösung (PWR) zu nutzen, registrieren sich Mitarbeitende in zwei Schritten im System.

- Zunächst rufen sie den Passwort Reset Dialog an und identifizieren sich über die Eingabe der letzten vier Ziffern ihrer User ID. Das System ermittelt den Registrierungsstatus für den PWR im Benutzerdaten-Verzeichnisdienst des Unternehmens per LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Ist die Person dort noch nicht für den Passwort-Reset registriert, generiert das System eine temporäre, sechsstellige Reset-PIN und schickt diese an die zugehörige, interne E-Mail-Adresse.
- Zum Abschluss ruft die oder der Mitarbeitende den VoiceBot erneut an und identifiziert sich mit User ID und der temporären Reset-PIN. Jetzt wird die temporäre Reset-PIN im Dialog in eine selbst gewählte, sechsstellige Reset-PIN geändert. Diese wird im Benutzerdaten-Verzeichnisdienst abgespeichert, die Registrierung ist abgeschlossen.



Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Es kann jederzeit revidiert werden.

## FLEXIBLE LÖSUNG MIT ZUSÄTZLICHEN RESET-OPTIONEN

In Firmennetzwerken ist auch ein direkter Passwort-Reset im Credential Provider Screen möglich, zum Beispiel im Windows-Anmeldefenster.

Der Anwender erhält sein temporäres Passwort dann beispielsweise per SMS, ein Sprachdialog ist für diesen Vorgang nicht notwendig.

Eine weitere Möglichkeit des Passwort-Reset ist die Anfrage an Vorgesetzte. Diese können für Mitarbeitende ein temporäres Passwort für einen einmaligen Reset generieren.

### DEUTSCHLAND

**MÜNCHEN**  
Frankfurter Ring 211  
80807 München

**FRANKFURT**  
Letzter Hasenpfad 64  
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 89 324656-0

### ÖSTERREICH

**WIEN**  
Simmeringer Hauptstraße 24  
1110 Wien  
Tel.: +43 1 74040-640

[info@crealog.com](mailto:info@crealog.com)  
[www.crealog.com](http://www.crealog.com)