



One Identity Password Manager 5.7.1

Benutzerhandbuch

## Copyright 2017 One Identity LLC.

### ALLE RECHTE VORBEHALTEN.

Dieses Handbuch enthält urheberrechtlich geschützte vertrauliche Informationen. Die in diesem Handbuch beschriebene Software wird im Rahmen einer Softwarelizenz oder Geheimhaltungsvereinbarung zur Verfügung gestellt. Diese Software darf nur gemäß den Bedingungen der entsprechenden Vereinbarung verwendet oder kopiert werden. Kein Teil dieses Handbuchs darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung von One Identity LLC für andere Zwecke vervielfältigt oder übertragen werden, die über die persönliche Nutzung des Käufers hinausgehen, unabhängig davon, auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln (elektronisch, mechanisch, durch Fotokopieren, Aufzeichnen usw.) dies geschieht.

Die Informationen in diesem Dokument werden in Verbindung mit One Identity-Produkten bereitgestellt. Sie erhalten durch dieses Dokument oder in Verbindung mit dem Verkauf der Produkte von One Identity LLC keine Lizenz (weder ausdrücklich noch stillschweigend, durch Rechtsverwirkung oder anderweitig) für geistige Eigentumsrechte. IN DEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN, DIE IN DER LIZENZVEREINBARUNG FÜR DIESES PRODUKT AUFGEFÜHRT SIND, ÜBERNEHMEN ONE IDENTITY KEINERLEI HAFTUNG UND SCHLIESSEN JEDE EXPLIZITE, IMPLIZITE ODER GESETZLICHE GEWÄHRLEISTUNG FÜR SEINE PRODUKTE AUS, INSBESONDERE DIE IMPLIZITE GEWÄHRLEISTUNG DER MARKTFÄHIGKEIT, DER EIGNUNG ZU EINEM BESTIMMTEN ZWECK UND DIE GEWÄHRLEISTUNG DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. UNTER KEINEN UMSTÄNDEN HAFTEN ONE IDENTITY FÜR UNMITTELBARE, MITTELBARE ODER FOLGESCHÄDEN, SCHADENERSATZ, BESONDERE ODER KONKRETE SCHÄDEN (INSBESONDERE SCHÄDEN, DIE AUS ENTGANGENEN GEWINNEN, GESCHÄFTSUNTERBRECHUNGEN ODER DATENVERLUSTEN ENTSTEHEN), DIE SICH DURCH DIE NUTZUNG ODER UNMÖGLICHKEIT DER NUTZUNG DIESES DOKUMENTS ERGEBEN, AUCH WENN ONE IDENTITY ÜBER DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN INFORMIERT WURDE. One Identity übernehmen keine Gewährleistungen in Bezug auf die Genauigkeit oder Vollständigkeit dieses Dokuments und behalten sich das Recht vor, Spezifikationen und Produktbeschreibungen jederzeit ohne Vorankündigung zu ändern. One Identity übernehmen keinerlei Verpflichtung, die in diesem Dokument enthaltenen Informationen zu aktualisieren.

Wenden Sie sich bei Fragen zu den Nutzungsmöglichkeiten dieses Materials an:

One Identity LLC.

Attn: LEGAL Dept

4 Polaris Way

Aliso Viejo, CA 92656

Informationen zu regionalen und internationalen Niederlassungen finden Sie auf unserer Website (<http://www.OneIdentity.com>).




### Patente

One Identity ist stolz auf unsere fortschrittliche Technologie. Für dieses Produkt gelten u. U. Patente und angemeldete Patente. Aktuelle Informationen zu geltenden Patenten für dieses Produkt finden Sie auf unserer Website unter <http://www.OneIdentity.com/legal/patents.aspx>.

### Marken

One Identity und das One Identity-Logo sind Marken und eingetragene Marken von One Identity LLC in den USA und anderen Ländern. Eine vollständige Liste der Marken von One Identity finden Sie auf unserer Website unter [www.OneIdentity.com/legal](http://www.OneIdentity.com/legal). Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

### Zeichenerklärung

-  **WARNUNG:** Das Symbol **WARNUNG** warnt vor Sachschäden und Personenschäden bis hin zu Todesfällen.
-  **VORSICHT:** Das Symbol **VORSICHT** weist auf darauf hin, dass bei Nichteinhaltung der Anweisungen Schäden an der Hardware oder Datenverlust möglich sind.
-  **WICHTIG, HINWEIS, TIPP, MOBIL** und **VIDEO:** Diese Informationssymbole kennzeichnen Zusatzinformationen.

Password Manager Benutzerhandbuch  
Aktualisiert: Oktober 2017  
Version: 5.7.1

# Inhalt

<b>Self-Service-Site</b> .....	<b>5</b>
Erste Schritte .....	5
Verbindung zur Self-Service-Site herstellen .....	5
Verbindung zur Self-Service-Site über einen Webbrowser herstellen .....	6
Verbindung zur Self-Service-Site über den Anmeldebildschirm herstellen .....	7
Ihr Profil „Fragen und Antworten“ erstellen und aktualisieren .....	8
Ihr Profil „Fragen und Antworten“ mit einer Kennung erstellen und aktualisieren ....	8
Ihr Kennwort zurücksetzen .....	9
Ihr Kennwort ändern .....	9
Ihr Konto entsperren .....	9
Ihre Benachrichtigungen konfigurieren .....	10
Sprache der Benutzeroberfläche ändern .....	10
<b>Helpdesk-Site</b> .....	<b>11</b>
Verbindung zur Helpdesk-Site herstellen .....	11
Verwaltete Benutzer ändern .....	12
Benutzeridentität prüfen .....	12
Vorübergehende Kennungen zuweisen .....	13
Benutzerkennwörter zurücksetzen .....	14
Benutzerkonto entsperren .....	14
Entsperren des Profils „Fragen und Antworten“ eines Benutzers .....	14
Aktualisierung des Profils „Fragen und Antworten“ eines Benutzers erzwingen .....	15
<b>Über uns</b> .....	<b>16</b>
Kontakt zu uns .....	16
Technische Supportressourcen .....	16

# Self-Service-Site

- [Erste Schritte](#)
- [Verbindung zur Self-Service-Site herstellen](#)
- [Ihr Profil „Fragen und Antworten“ erstellen und aktualisieren](#)
- [Benutzerkennwörter zurücksetzen](#)
- [Ihr Kennwort ändern](#)
- [Ihr Konto entsperren](#)
- [Ihre Benachrichtigungen konfigurieren](#)
- [Sprache der Benutzeroberfläche ändern](#)

## Erste Schritte

Zur Verwendung von Password Manager müssen Sie sich bei Password Manager registrieren, indem Sie Ihr persönliches Profil „Fragen und Antworten“ erstellen. Schrittweise Anleitungen zum Erstellen Ihres persönlichen Profils „Fragen und Antworten“ (F&A) finden Sie unter [Ihr Profil „Fragen und Antworten“ erstellen und aktualisieren auf Seite 8](#).

Die in diesem Abschnitt behandelten Themen liefern Ihnen die Informationen, die Sie zum Erstellen Ihres persönlichen F&A-Profiles und zum Ausführen von Kennwortverwaltungsaufgaben mithilfe der Self-Service-Site von Password Manager benötigen.

## Verbindung zur Self-Service-Site herstellen

Sie können die Self-Service-Site in einem Webbrowser oder im Windows Anmeldebildschirm aufrufen, falls der Administrator Password Manager entsprechend konfiguriert hat.

# Verbindung zur Self-Service-Site über einen Webbrowser herstellen

Sie können die Self-Service-Site öffnen, indem Sie auf den Desktop-Shortcut oder den Shortcut für das Startmenü der Site klicken. Werden diese Shortcuts auf Ihrem Computer nicht angezeigt, können Sie die Site öffnen, indem Sie die URL der Self-Service-Site in Ihren Webbrowser eingeben. Sie können den URL-Pfad zur Self-Service-Site bei Ihrem Systemadministrator erfragen.

## **So stellen Sie über einen Webbrowser eine Verbindung zur Self-Service-Site her**

1. Sie stellen die Verbindung zur Self-Service-Site her, indem Sie die URL der Self-Service-Site in die Adressleiste Ihres Webbrowsers eingeben. Standardmäßig lautet die URL `http://<Computername>/PMUser/` (bzw. `http://<Computername>/PMUserADLDS/` bei Password Manager für die AD LDS-Version), wobei `<Computername>` für den Namen des Computers steht, auf dem Password Manager installiert ist.

Den Computernamen erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator.

2. Geben Sie auf der Self-Service-Site Ihren Benutzernamen komplett oder teilweise bzw. Ihre E-Mail-Adresse im angezeigten Textfeld ein.

**HINWEIS:** Sie können Ihr Benutzerkonto in einem der folgenden Formate angeben:

- `<benutzername>`,
- `<domäne>\<benutzername>` oder
- `<benutzername>@<domäne>`.
- (Dies gilt auch für andere Werte, die Sie für die Anmeldung verwenden.)

3. Geben Sie Ihren Standort im Listenfeld **Standort** ein.
4. Diese Einstellung ist optional und wird nur angezeigt, wenn der Administrator sie konfiguriert hat.
5. Wählen Sie Ihr Konto unter **Suchergebnisse** aus, wenn mehr als ein Konto gefunden wurde.
6. Auf der **Startseite** können Sie standardmäßig folgende Aufgaben ausführen:

**Tabelle 1:  
Startseite**

<b>Aufgabe</b>	<b>Referenz</b>
Bei Password Manager registrieren oder Ihr persönliches Profil „Fragen und Antworten“ aktualisieren	<a href="#">Ihr Profil „Fragen und Antworten“ erstellen und aktualisieren auf Seite 8</a>

Aufgabe	Referenz
Ihre vergessenen Kennwörter zurücksetzen	<a href="#">Ihr Kennwort zurücksetzen auf Seite 9</a>
Ihre Kennwörter ändern	<a href="#">Ihr Kennwort ändern auf Seite 9</a>
Ihr Konto entsperren	<a href="#">Benutzerkonto entsperren auf Seite 14</a>
E-Mail-Benachrichtigungen einrichten	<a href="#">Ihre Benachrichtigungen konfigurieren auf Seite 10</a>

Wenn Sie Ihr Konto nicht in den Suchergebnissen finden können, befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm.

Wenn Sie einen Teil Ihres Kontonamens eingeben, werden unter Umständen mehrere Entsprechungen gefunden. In diesem Fall wird Ihnen eine Liste mit Benutzernamen, gefolgt von Beschreibungen, angezeigt. Wählen Sie aus dieser Liste Ihren Kontonamen aus.

**HINWEIS:** Sie können die Sprache der Benutzeroberfläche ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Sprache der Benutzeroberfläche ändern auf Seite 10](#).

## Verbindung zur Self-Service-Site über den Anmeldebildschirm herstellen

Wenn Ihr Konto gesperrt ist bzw. Sie Ihren Benutzernamen oder Ihr Kennwort vergessen haben, können Sie die Self-Service-Site über den Windows Anmeldebildschirm aufrufen, falls der Administrator Password Manager entsprechend konfiguriert hat.

### ***So stellen Sie über den Windows Anmeldebildschirm eines Computers mit Windows 7 eine Verbindung zur Self-Service-Site her***

1. Drücken Sie die Tasten **Strg+Alt+Entf**.
2. Wählen Sie im Windows Anmeldebildschirm Ihre Benutzerkachel aus und klicken Sie auf den Befehlslink **Mein Kennwort vergessen**.

### ***So stellen Sie über den Windows Anmeldebildschirm eines Computers mit Windows 8 oder höher eine Verbindung zur Self-Service-Site her***

1. Drücken Sie die Tasten **Strg+Alt+Entf**.
2. Wählen Sie im Windows Anmeldebildschirm Ihre Benutzerkachel aus.
3. Klicken Sie auf **Anmeldeoptionen** und wählen Sie das Password Manager-Symbol aus.

# Ihr Profil „Fragen und Antworten“ erstellen und aktualisieren

Zur Registrierung bei Password Manager müssen Sie Ihr persönliches Profil „Fragen und Antworten“ erstellen. Ein Profil „Fragen und Antworten“ (F&A-Profil) besteht aus mehreren Sicherheitsfragen, für die Sie persönliche Antworten festlegen. Später werden Sie Ihre Antworten auf die Sicherheitsfragen angeben, wenn Sie mit der Self-Service-Site vergessene Kennwörter zurücksetzen oder Ihr Konto entsperren. Wenn Sie Ihr F&A-Profil erstellen oder aktualisieren, stellen Sie sicher, dass niemand außer Ihnen Ihre Antworten auf die Fragen des F&A-Profiles kennt.

## ***So erstellen oder aktualisieren Sie Ihr persönliches Profil „Fragen und Antworten“***

1. Stellen Sie eine Verbindung zur Self-Service-Site her (siehe Beschreibung in [Verbindung zur Self-Service-Site herstellen auf Seite 5](#)).
2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf den Link **Mein Profil „Fragen und Antworten“**.
3. Führen Sie die Schritte im Assistenten durch, um die Aufgabe zu erledigen.

# Ihr Profil „Fragen und Antworten“ mit einer Kennung erstellen und aktualisieren

Wenn Sie Ihr Kennwort vergessen haben und gleichzeitig nicht bei Password Manager registriert sind oder Ihre Antworten auf die Sicherheitsfragen vergessen haben, müssen Sie eine persönliche Kennung beim Helpdesk erbitten, bevor Sie Ihr Profil „Fragen und Antworten“ erstellen bzw. aktualisieren und Ihr vergessenes Kennwort zurücksetzen können.

## ***So erstellen oder aktualisieren Sie Ihr F&A-Profil mit einer Kennung***

1. Stellen Sie eine Verbindung zur Self-Service-Site her (siehe Beschreibung in [Verbindung zur Self-Service-Site herstellen auf Seite 5](#)).
2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf **Ich besitze eine Kennung**.
3. Führen Sie die Schritte im Assistenten durch, um die Aufgabe zu erledigen.



# Ihr Kennwort zurücksetzen

Sie können Ihr vergessenes Kennwort auf der Self-Service-Site zurücksetzen, wenn Sie über entsprechende Berechtigungen verfügen. Password Manager gestattet Ihnen, Ihr Kennwort zurückzusetzen, bevor Sie sich beim Netzwerk anmelden (über den Windows Anmeldebildschirm) und wenn Sie bereits beim System angemeldet sind.

Abhängig von den Einstellungen, die vom Administrator konfiguriert wurden, können Sie Ihr Kennwort in einem System oder in mehreren Systemen zurücksetzen und dasselbe Kennwort oder verschiedene Kennwörter für die jeweiligen Systeme angeben.

## **So setzen Sie Ihr Kennwort zurück**

1. Stellen Sie eine Verbindung zur Self-Service-Site her (siehe Beschreibung in [Verbindung zur Self-Service-Site herstellen auf Seite 5](#)).
2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf **Kennwort vergessen**.
3. Führen Sie die Schritte im Assistenten durch, um die Aufgabe zu erledigen.

# Ihr Kennwort ändern

Sie können Ihr Kennwort ändern, wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Abhängig von den Einstellungen, die vom Administrator konfiguriert wurden, können Sie Ihr Kennwort in einem System oder in mehreren Systemen ändern und dasselbe Kennwort oder verschiedene Kennwörter für die jeweiligen Systeme angeben.

## **So ändern Sie Ihr Kennwort**

1. Stellen Sie eine Verbindung zur Self-Service-Site her (siehe Beschreibung in [Verbindung zur Self-Service-Site herstellen auf Seite 5](#)).
2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf **Meine Kennwörter verwalten**.
3. Führen Sie die Schritte im Assistenten durch, um die Aufgabe zu erledigen.

# Ihr Konto entsperren

Sie können Ihr Konto entsperren, falls es gesperrt wurde, weil z. B. die zulässige Anzahl von Versuchen, das richtige Kennwort einzugeben, überschritten wurde.

- 1 **HINWEIS:** Sie können Ihr Konto nur entsperren, wenn der Administrator Password Manager entsprechend konfiguriert hat.

### **So entsperren Sie Ihr Konto**

1. Klicken Sie im Windows Anmeldebildschirm auf die Schaltfläche oder auf den Befehlslink **Mein Kennwort vergessen**, um die Self-Service-Site zu öffnen.
2. Geben Sie auf der Seite **Ihren Benutzernamen eingeben** Ihren Benutzernamen ein.  
  
Wenn Sie nur einen Teil Ihres Benutzernamens eingegeben haben, werden Sie zur Seite „Ihr Konto suchen“ umgeleitet, auf der Sie Ihr Konto auswählen oder suchen können.
3. Klicken Sie auf der **Startseite** auf **Mein Konto entsperren**.
4. Führen Sie die Schritte im Assistenten durch, um die Aufgabe zu erledigen.

## **Ihre Benachrichtigungen konfigurieren**

Sie können die Self-Service-Site so konfigurieren, dass Sie automatisch per E-Mail über Ereignisse benachrichtigt werden.

- 1 **HINWEIS:** Sie können Ihre Benachrichtigungseinstellungen nur ändern, wenn der Administrator Password Manager entsprechend konfiguriert hat.

### **So abonnieren Sie Ereignisbenachrichtigungen**

1. Öffnen Sie die Self-Service-Site (siehe Beschreibung in [Ihre Benachrichtigungen konfigurieren auf Seite 10](#)).
2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf **Meine Benachrichtigungen**.
3. Führen Sie die Schritte im Assistenten durch, um die Aufgabe zu erledigen.

## **Sprache der Benutzeroberfläche ändern**

Die Ressourcen der Benutzeroberfläche von Password Manager sind vollständig lokalisiert. Sie können die Sprache der Benutzeroberfläche problemlos ändern.

- 1 **HINWEIS:** Diese Funktion steht nur in mehrsprachigen Versionen von Password Manager zur Verfügung.

### **So ändern Sie die Sprache der Benutzeroberfläche**

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf den **Link für die Sprache**.
2. Wählen Sie im Dialogfeld **Sprache auswählen** Ihre bevorzugte Sprache aus.

- Verbindung zur Helpdesk-Site herstellen
- Verwaltung Benutzer ändern
- Benutzeridentität prüfen
- Vorübergehende Kennungen zuweisen
- Benutzerkennwörter zurücksetzen
- Benutzerkonto entsperren
- Entsperren des Profils „Fragen und Antworten“ eines Benutzers
- Aktualisierung des Profils „Fragen und Antworten“ eines Benutzers erzwingen

## Verbindung zur Helpdesk-Site herstellen

### **So stellen Sie eine Verbindung zur Helpdesk-Site her**

- Sie stellen die Verbindung zur Helpdesk-Site her, indem Sie die URL der Helpdesk-Site in die Adressleiste Ihres Webbrowsers eingeben. Standardmäßig lautet die URL `http://<Computername>/PMHelpdesk/` (bzw. `http://<Computername>/PMHelpdeskADLDS/` bei Password Manager für die AD LDS-Version), wobei <Computername> für den Namen des Computers steht, auf dem Password Manager installiert ist. Sie können den URL-Pfad zur Helpdesk-Site bei Ihrem Systemadministrator erfragen.
- Geben Sie auf der Anmeldeseite Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein, und klicken Sie auf **Anmelden**.

### **So verwalten Sie einen Benutzer**

1. Stellen Sie wie oben beschrieben eine Verbindung zur Helpdesk-Site her.
2. Geben Sie auf der Seite **Benutzerkonto suchen** einen Teil des Vor- und/oder Nachnamens des Benutzers ein.
3. Klicken Sie unter **Suchergebnisse** auf das Benutzerkonto, das den Suchkriterien entspricht.
4. Auf der **Startseite** können Sie standardmäßig folgende Aufgaben ausführen:

**HINWEIS:** Sie können die Sprache der Benutzeroberfläche ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Sprache der Benutzeroberfläche ändern auf Seite 10](#).

**Tabelle 2:**

<b>Aufgabe</b>	<b>Referenz</b>
Benutzeridentität prüfen	<a href="#">Benutzeridentität prüfen auf Seite 12</a>
Benutzer eine vorübergehende Kennung zuweisen	<a href="#">Vorübergehende Kennungen zuweisen auf Seite 13</a>
Benutzerkennwort zurücksetzen	<a href="#">Benutzerkennwörter zurücksetzen auf Seite 14</a>
Benutzerkonto entsperren	<a href="#">Benutzerkonto entsperren auf Seite 14</a>
Profil „Fragen und Antworten“ des Benutzers entsperren	<a href="#">Entsperren des Profils „Fragen und Antworten“ eines Benutzers auf Seite 14</a>
Benutzer bitten, sein Profil „Fragen und Antworten“ zu aktualisieren	<a href="#">Aktualisierung des Profils „Fragen und Antworten“ eines Benutzers erzwingen auf Seite 15</a>

## Verwaltete Benutzer ändern

### **So ändern Sie einen verwalteten Benutzer**

1. Klicken Sie neben dem Namen der ausgeführten Aufgabe auf den angezeigten Benutzernamen.
2. Klicken Sie auf den Link **Benutzer ändern**.
3. Geben Sie auf der Seite **Benutzerkonto suchen** einen Teil des Vor- und/oder Nachnamens des Benutzers ein.
4. Klicken Sie unter **Suchergebnisse** auf das Benutzerkonto, das den Suchkriterien entspricht.

## Benutzeridentität prüfen

Damit Sie Kennwortverwaltungsaufgaben ausführen können, müssen Sie zunächst die Identität des Benutzers prüfen.

### **So prüfen Sie die Identität eines Benutzers**

1. Öffnen Sie die **Startseite** (siehe Beschreibung in [Verbindung zur Helpdesk-Site herstellen auf Seite 11](#)).
2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf **Benutzeridentität prüfen**.

3. Führen Sie auf der Seite **Benutzeridentität prüfen** eine der folgenden Aktionen durch:
  - Bitten Sie den Benutzer, Ihnen die Antworten auf die Authentifizierungsfragen zu nennen, und geben Sie die Antworten in die entsprechenden Textfelder ein.
  - Bitten Sie den Benutzer, Ihnen die Antworten auf die Authentifizierungsfragen zu nennen, und stellen Sie sicher, dass diese Antworten genau den Antworten entsprechen, die in den entsprechenden Textfeldern angezeigt werden.
  - Bitten Sie den Benutzer, Ihnen die Zeichen in den nummerierten Stellen seiner Antworten auf die Authentifizierungsfragen zu nennen, und geben Sie die Zeichen unter den entsprechenden Stellennummern ein.
4. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Ergebnisse auf der Statusseite zu prüfen.

## Vorübergehende Kennungen zuweisen

Wenn ein Benutzer das Kennwort vergessen hat und gleichzeitig nicht bei Password Manager registriert ist oder seine Antworten auf die Sicherheitsfragen vergessen hat, kann er kein persönliches F&A-Profil erstellen bzw. aktualisieren oder Password Manager anderweitig verwenden. Zur Registrierung bei Password Manager und für den Zugriff auf die Self-Service-Funktionen muss der Benutzer eine persönliche vorübergehende Kennung erhalten, mit der er sich innerhalb der angegebenen Zeitdauer registrieren muss.

Sie können Benutzern vorübergehende Kennungen zuweisen, wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

### **So weisen Sie einem Benutzer eine vorübergehende Kennung zu**

1. Öffnen Sie die **Startseite** (siehe Beschreibung in [Verbindung zur Helpdesk-Site herstellen auf Seite 11](#)).
2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf **Kennung zuweisen**.
3. Öffnen Sie die Seite **Kennung zuweisen**, und lesen Sie dem Benutzer seine vorübergehende Kennung vor. Informieren Sie den Benutzer über die Ablauffrist der Kennung.
4. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Ergebnisse auf der Statusseite zu prüfen.

**HINWEIS:** Die Ablauffrist der Kennung ist eine Zeitdauer, innerhalb der eine neu generierte Kennung gültig ist. Der Benutzer muss sein F&A-Profil aktualisieren oder erstellen, indem er diese Kennung innerhalb der angegebenen Zeit verwendet.

# Benutzerkennwörter zurücksetzen

Wenn ein Benutzer sein Kennwort vergessen hat, können Sie das Kennwort für diesen Benutzer zurücksetzen (sofern Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen).

## **So setzen Sie ein Benutzerkennwort zurück**

1. Stellen Sie eine Verbindung zur Helpdesk-Site her (siehe Beschreibung in [Verbindung zur Helpdesk-Site herstellen auf Seite 11](#)).
2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf **Kennwort zurücksetzen**.
3. Führen Sie die Schritte im Assistenten durch, um die Aufgabe zu erledigen.

# Benutzerkonto entsperren

Wenn ein Benutzerkonto gesperrt wurde, können Sie das Konto entsperren (sofern Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen).

## **So entsperren Sie ein Benutzerkonto**

1. Öffnen Sie die **Startseite** (siehe Beschreibung in [Verbindung zur Helpdesk-Site herstellen](#)).
2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf **Konto entsperren**.
3. Führen Sie die Schritte im Assistenten durch, um die Aufgabe zu erledigen.

# Entsperren des Profils „Fragen und Antworten“ eines Benutzers

Wenn das Profil „Fragen und Antworten“ eines Benutzers gesperrt wurde, können Sie das Profil entsperren (sofern Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen).

## **So entsperren Sie das Profil „Fragen und Antworten“ eines Benutzers**

1. Öffnen Sie die **Startseite** (siehe Beschreibung in [Verbindung zur Helpdesk-Site herstellen auf Seite 11](#)).
2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf **F & A-Profil entsperren**.
3. Führen Sie die Schritte im Assistenten durch, um die Aufgabe zu erledigen.

# Aktualisierung des Profils „Fragen und Antworten“ eines Benutzers erzwingen

Wenn das Profil „Fragen und Antworten“ eines Benutzers nicht der aktuellen Richtlinie für F & A-Profil entspricht, können Sie festlegen, dass der Benutzer das F & A-Profil aktualisieren muss (sofern Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen).

## ***So erzwingen Sie die Aktualisierung des Profils „Fragen und Antworten“ eines Benutzers***

1. Öffnen Sie die **Startseite** (siehe Beschreibung in [Verbindung zur Helpdesk-Site herstellen auf Seite 11](#)).
2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf **Aktualisierung des Profils „Fragen und Antworten“ erzwingen**.
3. Führen Sie die Schritte im Assistenten durch, um die Aufgabe zu erledigen.

## Kontakt zu uns

Rufen Sie bei Fragen zum Vertrieb oder anderen Fragen <https://www.oneidentity.com/company/contact-us.aspx> auf oder rufen Sie +1-800-306-9329 an.

## Technische Supportressourcen

Der technische Support steht One Identity-Kunden mit einem gültigen Wartungsvertrag und Kunden zur Verfügung, die eine Testversion haben. Sie können das Support Portal unter <https://support.oneidentity.com/> aufrufen.

Das Support Portal stellt Selbsthilfetools bereit, mit denen Sie Probleme schnell und eigenständig lösen können – 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr. Das Support Portal bietet folgende Möglichkeiten:

- Übermitteln und Verwalten einer Serviceanforderung
- Anzeigen von Knowledge Base-Artikeln
- Registrieren für Produktbenachrichtigungen
- Herunterladen von Software und technischer Dokumentation
- Anzeigen von Videos zur Vorgehensweise
- Teilnahme an Communitydiskussionen
- Online-Chatten mit Supporttechnikern
- Anzeigen von Unterstützungsservices für Ihr Produkt