



One Identity Password Manager 5.9.4

Benutzerhandbuch

Copyright 2020 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. 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.

Inhalt

Self-Service-Site	4
Erste Schritte	4
Verbindung zur Self-Service-Site herstellen	4
Verbindung zur Self-Service-Site über einen Webbrowser herstellen	5
Verbindung zur Self-Service-Site über den Anmeldebildschirm herstellen	6
Registrieren	7
Mein Profil verwalten	7
Benutzerprofil erstellen und aktualisieren	8
Ihr Profil „Fragen und Antworten“ mit einer Kennung erstellen und aktualisieren	8
Ändern der Sprache für Sicherheitsfragen	9
Ihr Kennwort zurücksetzen	9
Ihr Kennwort ändern	10
Ihr Konto entsperren	11
Ihre Benachrichtigungen konfigurieren	11
Sprache der Benutzeroberfläche ändern	11
Helpdesk-Site	13
Verbindung zur Helpdesk-Site herstellen	13
Verwaltete Benutzer ändern	14
Benutzeridentität prüfen	14
Vorübergehende Kennungen zuweisen	15
Benutzerkennwörter zurücksetzen	16
Benutzerkonto entsperren	17
Entsperren des Profils „Fragen und Antworten“ eines Benutzers	17
Aktualisierung des Profils „Fragen und Antworten“ eines Benutzers erzwingen	18
Über uns	19
Kontakt zu uns	19
Technische Supportressourcen	19

Self-Service-Site

- [Erste Schritte](#)
- [Verbindung zur Self-Service-Site herstellen](#)
- [Registrieren](#)
- [Mein Profil verwalten](#)
- [Benutzerprofil 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 [Benutzerprofil 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**

Aufgabe	Referenz
Bei Password Manager registrieren oder Ihr persönliches Profil „Fragen und Antworten“ aktualisieren	Benutzerprofil erstellen und aktualisieren auf Seite 8

Aufgabe	Referenz
Ihre vergessenen Kennwörter zurücksetzen	Ihr Kennwort zurücksetzen auf Seite 9
Ihre Kennwörter ändern	Ihr Kennwort ändern auf Seite 10
Ihr Konto entsperren	Benutzerkonto entsperren auf Seite 17
E-Mail-Benachrichtigungen einrichten	Ihre Benachrichtigungen konfigurieren auf Seite 11

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 11.

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.

Registrieren

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Registrierungsmethoden auszuwählen, die für die Registrierung verwendet werden sollen.

Im Workflow **Registrieren** können die Benutzer die Registrierungsmethode konfigurieren, die sie für die Registrierung verwenden möchten. Die Registrierungsmethoden hängen jedoch von der Funktionalität ab, die der Administrator für die Self-Service-Site aktiviert hat. Auf der Site für Benutzer sind die folgenden drei Methoden für die Benutzerregistrierung verfügbar.

- Unternehmensauthentifizierung
- Sicherheitsfragen
- Persönliche Kontaktmethode: E-Mail und Mobiltelefon

HINWEIS: Für die Registrierung können eine Methode oder mehrere Methoden verfügbar sein.

Die Benutzer müssen sich mit der Methode registrieren, die vom Administrator als obligatorisch für die Registrierung festgelegt wurde. Nach der Registrierung mit der obligatorischen Methode können die Benutzer eine andere verfügbare Methode für die Registrierung auswählen.

Mein Profil verwalten

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Fragen und Antworten, geschäftliche Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse oder persönliche Kontaktdetails auf der Self-Service-Site zu aktualisieren. Die Registrierungsmethoden hängen von der Funktionalität ab, die der Administrator für die Self-Service-Site aktiviert hat. Für Erstbenutzer muss der Workflow „Registrieren“ aktiviert und der Workflow „Mein Profil verwalten“ solange deaktiviert sein, bis sie sich registriert haben. Die Benutzer können eine der folgenden Methoden auswählen.





- Unternehmensauthentifizierung
- Sicherheitsfragen
- Persönliche Kontaktmethode: E-Mail und Mobiltelefon

Unternehmensauthentifizierung: Aktualisieren Sie die Unternehmensauthentifizierungsmethode nur, wenn der Administrator die Aktualisierungsoption aktiviert hat, falls Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse nicht in Active Directory verfügbar sind.

Sicherheitsfragen: Aktualisieren Sie die Fragen und Antworten.

E-Mail: Aktualisieren Sie die E-Mail-Adresse im Textfeld und klicken Sie auf **Weiter**, um die E-Mail-Adresse zu aktualisieren.

Mobil: Aktualisieren Sie die Mobiltelefonnummer im Textfeld und klicken Sie auf **Weiter**, um die Mobiltelefonnummer zu aktualisieren.

Upgrade-Szenario: Der Workflow **Mein Profil verwalten** ist nur für registrierte Benutzer verfügbar, die sich bereits mit der verfügbaren Registrierungsmethode auf der Self-Service-Site registriert haben. Der Benutzer kann die Methoden, die für die Aktualisierung verfügbar sind, über die Symbole  (grün) oder  (rot) feststellen. Nachdem der Benutzer über den Workflow **Registrieren** oder **Mein Profil verwalten** einen Wert für eine verfügbare Authentifizierungsmethode festgelegt hat, wird neben der jeweiligen Registrierungsmethode das Symbol  (grün) angezeigt. Wird neben einer Registrierungsmethode das Symbol  (rot) angezeigt, bedeutet dies, dass der Benutzer die betreffende Registrierungsmethode nicht verwendet oder keinen Wert in Active Directory festgelegt hat.

Benutzerprofil erstellen und aktualisieren

Um sich bei Password Manager zu registrieren, müssen Sie ein Benutzerprofil erstellen. Bei einem Benutzerprofil handelt es sich um eine Reihe von Sicherheitsfragen (F&A), geschäftliche Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse sowie persönliche Kontaktdetails, für die Sie die entsprechenden Informationen angeben. Diese Informationen werden danach für die Authentifizierung von Benutzern verwendet, wenn die Self-Service-Site verwendet wird, um vergessene Kennwörter zurücksetzen oder Konten zu entsperren. Achten Sie beim Erstellen oder Aktualisieren Ihres Benutzerprofils darauf, dass niemand außer Ihnen Ihre Antworten auf die Fragen des F&A-Profiles kennt. Die Registrierungsmethoden hängen jedoch von der Funktionalität ab, die der Administrator für die Self-Service-Site aktiviert hat.

So erstellen oder aktualisieren Sie Ihr Benutzerprofil

1. Stellen Sie eine Verbindung zur Self-Service-Site her (siehe Beschreibung in [Verbindung zur Self-Service-Site herstellen](#) auf Seite 4).
2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf den Link [Registrieren](#) oder [Mein Profil verwalten](#)
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 4).
2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf **Ich besitze eine Kennung**.

HINWEIS: Das Helpdesk fordert Sie u. U. auf, zu überprüfen, ob über die Starling 2FA-Anwendung auf Ihrem mobilen Gerät eine Push-Benachrichtigung eingegangen ist.

1. Führen Sie die Schritte im Assistenten durch, um die Aufgabe zu erledigen.

Ändern der Sprache für Sicherheitsfragen

Bei der Registrierung kann ein nicht registrierter Benutzer auf den Link **Sprache ändern** klicken, über den der Benutzer die vom Administrator konfigurierten Sprachen anzeigen und eine davon auswählen kann. Wenn der Benutzer eine andere Sprache auswählt, werden die Sicherheitsfragen in der betreffenden Sprache angezeigt und der Benutzer kann das F&A-Profil in der ausgewählten Sprache registrieren.

Wenn ein Administrator beispielsweise **Deutsch (Deutschland)** als Standardsprache ausgewählt hat, sieht ein nicht registrierter Benutzer bei der Registrierung die Sicherheitsfragen in **Deutsch (Deutschland)**, da diese Sprache als Standardsprache festgelegt wurde. Der Benutzer kann die Sprache durch Klicken auf den Link **Sprache ändern** ändern und die gewünschte Sprache für die Registrierung auswählen.

Die Option **Sprache ändern** ist für registrierte und nicht registrierte Benutzer im folgenden Workflow **Mein Profil verwalten** und in der benutzerdefinierten Aktion **F&A-Profil bearbeiten** verfügbar.

HINWEIS: Der Link **Sprache ändern** ist auf der Seite **Registrieren** nur für nicht registrierte Benutzer verfügbar.

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 4).
2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf **Kennwort vergessen**.
3. Wählen Sie eine der folgenden Methoden zum Zurücksetzen Ihres Kennworts aus.
 - **Unternehmensauthentifizierung:** Authentifizieren Sie Benutzer nur dann mit der Unternehmensauthentifizierungsmethode, wenn der Administrator die Authentifizierungsoption aktiviert hat.
 - **Sicherheitsfragen:** Wählen Sie **Sicherheitsfragen** aus, um sich durch Beantworten der Fragen, die bei der Registrierung konfiguriert wurden, zu authentifizieren und das Kennwort zurückzusetzen.
 - **Persönliche Kontaktmethode:** Wählen Sie **E-Mail** aus und klicken Sie auf **Kennung anfordern** auf, um die Kennung über Ihre registrierte E-Mail-Adresse zu erhalten. Geben Sie die Kennung in das Textfeld **Kennung** ein und klicken Sie auf **Weiter**, um sich zu authentifizieren und das Kennwort zurückzusetzen.
- ① **HINWEIS:** Es werden nur Methoden angezeigt, die vom Administrator als Authentifizierungsmethoden ausgewählt wurden, sodass nur diese Methoden zum Zurücksetzen des Kennworts verwendet werden können.
- ① **HINWEIS:** Das Helpdesk fordert Sie u. U. auf, zu überprüfen, ob über die Starling Two Factor-Anwendung auf Ihrem mobilen Gerät eine Push-Benachrichtigung eingegangen ist.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Geben Sie Ihr neues Kennwort ein und bestätigen Sie es. Klicken Sie auf **Weiter**. Ihr Kennwort wurde erfolgreich zurückgesetzt.

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 4).
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. Rufen Sie die Self-Service-Site auf (siehe Beschreibung in [Verbindung zur Self-Service-Site herstellen](#) auf Seite 4).
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 auf der Landing-Page der Self-Service-Site auf den Link der entsprechenden Sprache.
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Sprache auswählen** auf Ihre bevorzugte Sprache.

- Verbindung zur Helpdesk-Site herstellen
- Verwaltete 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**.

1 **HINWEIS:** Wenn Starling Two-Factor Authentication Join für die Helpdesk-Site aktiviert ist, wird der Helpdesk-Benutzer über eine Starling 2FA-Push-Benachrichtigung aufgefordert, eine zweite Authentifizierungsebene zu verwenden.

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 11.

Tabelle 2:

Aufgabe	Referenz
Benutzeridentität prüfen	Benutzeridentität prüfen auf Seite 14
Benutzer eine vorübergehende Kennung zuweisen	Vorübergehende Kennungen zuweisen auf Seite 15
Benutzerkennwort zurücksetzen	Benutzerkennwörter zurücksetzen auf Seite 16
Benutzerkonto entsperren	Benutzerkonto entsperren auf Seite 17
Profil „Fragen und Antworten“ des Benutzers entsperren	Entsperren des Profils „Fragen und Antworten“ eines Benutzers auf Seite 17
Benutzer bitten, sein Profil „Fragen und Antworten“ zu aktualisieren	Aktualisierung des Profils „Fragen und Antworten“ eines Benutzers erzwingen auf Seite 18

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 13).
 2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf **Benutzeridentität prüfen**.
 3. Wählen Sie auf der Seite **Benutzeridentität prüfen** eine der folgenden Authentifizierungsmethoden aus:
 - **Unternehmensauthentifizierung:** Authentifizieren Sie Benutzer nur dann mit der Unternehmensauthentifizierungsmethode, wenn der Administrator die Authentifizierungsoption aktiviert hat.
 - **Sicherheitsfragen:** Wählen Sie **Sicherheitsfragen** aus, um sich durch Beantworten der Fragen, die bei der Registrierung konfiguriert wurden, zu authentifizieren und das Kennwort zurückzusetzen.
 - **Persönliche Kontaktmethode:** Wählen Sie **E-Mail** aus und klicken Sie auf **Kennung anfordern** auf, um die Kennung über Ihre registrierte E-Mail-Adresse zu erhalten. Geben Sie die Kennung in das Textfeld **Kennung** ein und klicken Sie auf **Weiter**, um sich zu authentifizieren und das Kennwort zurückzusetzen.
- HINWEIS:** Es werden nur Methoden angezeigt, die vom Administrator als Authentifizierungsmethoden ausgewählt wurden, sodass nur diese Methoden zum Überprüfen des Benutzerkontos verwendet werden können.
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 13).
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.

- ① **HINWEIS:** Wenn auf der Password Manager-Verwaltungssite die Option **Send passcode using Starling push notification** vom Administrator aktiviert wurde, wird die Kennung über eine Push-Benachrichtigung an das mobile Gerät des Benutzers gesendet. Der Helpdesk-Mitarbeiter muss den Benutzer jedoch informieren, dass die Kennung über eine Push-Benachrichtigung an die Starling 2FA-Anwendung gesendet wird.

4. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Ergebnisse auf der Statusseite zu prüfen.

- ① **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 13).
2. Klicken Sie auf der **Startseite** auf **Kennwort zurücksetzen**.
3. Geben Sie die benutzerspezifischen Antworten ein und klicken Sie auf **Weiter**. Die Seite **Kennwort zurücksetzen** wird angezeigt.
4. Wählen Sie auf der Seite „Kennwort zurücksetzen“ eine der folgenden Methoden aus, um das Kennwort zurückzusetzen.
 - a. **Verwendung des folgenden automatisch generierten Kennworts:** Im Textfeld wird ein automatisch generierter Kennwortvorschlag angezeigt. Der Benutzer kann dieses Kennwort verwenden und für die späteren Verwendung an einem sicheren Speicherort speichern.
 - b. **Manuelle Eingabe des Kennworts:** Der Benutzer kann diese Option auswählen, um ein Kennwort manuell zurückzusetzen. Geben Sie das Kennwort bei Auswahl dieser Option in das Textfeld ein und bestätigen Sie es. Klicken Sie auf **Weiter**.

- ① **HINWEIS:** Wenn auf der Password Manager-Verwaltungssite die Option **Send password using Starling push notification** vom Administrator aktiviert wurde, wird das Kennwort über eine Push-Benachrichtigung an das mobile Gerät des Benutzers gesendet. In diesem Fall muss der Helpdesk-Mitarbeiter nicht die oben aufgeführten Optionen verwenden, um das Kennwort zurückzusetzen. Der Helpdesk-Mitarbeiter muss den Benutzer jedoch informieren, dass das Kennwort über eine Push-Benachrichtigung an die Starling 2FA-Anwendung gesendet wird.

5. Nach einer erfolgreichen Zurücksetzung des Kennworts wird die Nachricht **Kennung wurde erfolgreich zurückgesetzt** angezeigt.

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. Wählen Sie auf der Seite **Konto entsperren** eine der folgenden Authentifizierungsmethoden aus:
 - **Unternehmensauthentifizierung:** Authentifizieren Sie Benutzer nur dann mit der Unternehmensauthentifizierungsmethode, wenn der Administrator die Authentifizierungsoption aktiviert hat.
 - **Sicherheitsfragen:** Wählen Sie **Sicherheitsfragen** aus, um sich durch Beantworten der Fragen, die bei der Registrierung konfiguriert wurden, zu authentifizieren und das Kennwort zurückzusetzen.
 - **Persönliche Kontaktmethode:** Wählen Sie **E-Mail** aus und klicken Sie auf **Kennung anfordern** auf, um die Kennung über Ihre registrierte E-Mail-Adresse zu erhalten. Geben Sie die Kennung in das Textfeld **Kennung** ein und klicken Sie auf **Weiter**, um sich zu authentifizieren und das Kennwort zurückzusetzen.
- HINWEIS:** Es werden nur Methoden angezeigt, die vom Administrator als Authentifizierungsmethoden ausgewählt wurden, sodass nur diese Methoden zum Entsperren des Kontos verwendet werden können.

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 13).

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 13).
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.

One Identity Lösungen beseitigen die Komplexität und zeitaufwendigen Prozesse, die häufig erforderlich sind, um Identitäten zu bestimmen, privilegierte Konten zu verwalten und den Zugriff zu steuern. Unsere Lösungen verbessern die Beweglichkeit der Geschäftsabläufe und berücksichtigen Ihre IAM-Anforderungen mit lokalen, cloudbasierten und hybriden Umgebungen.

Kontakt zu uns

Rufen Sie bei Fragen zum Vertrieb oder anderen Fragen <https://www.oneidentity.com/company/contact-us.aspx> auf.

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 unter www.YouTube.com/OneIdentity
- Teilnahme an Communitydiskussionen
- Online-Chatten mit Supporttechnikern
- Anzeigen von Unterstützungsservices für Ihr Produkt