



SELF SERVICE RESET PASSWORT MANAGEMENT  
REPORT ZUR BEFRAGUNG

tools4ever





## Hintergrundinformationen

Mit dieser Befragung sollte herausgefunden werden, ob und wie es dem Helpdesk- oder IT-Mitarbeitern helfen kann, wenn Endbenutzern gestattet wird, ihre eigenen Passwörter zurückzusetzen. Durch Software zum Zurücksetzen von Passwörtern in Eigenregie können Endbenutzer ihre eigenen Passwörter einfach und sicher zurücksetzen ohne sich an den Helpdesk wenden zu müssen. Sie müssen nur auf die Schaltfläche "Passwort vergessen" klicken und die Sicherheitsfragen richtig beantworten, für die sie zuvor Antworten bereitgestellt haben. Der Benutzer kann dann ein neues Passwort erstellen und auf die Anwendung oder das System zugreifen.

### *Teilnehmer*

Die Befragung bestand aus 13 Fragen und sollte die Antworten von Helpdesk- und IT-Mitarbeitern erfassen. Sie wurde über LinkedIn und E-Mail an verschiedene Branchen versandt. Die Befragung war international und wurde von 110 Teilnehmern in Großbritannien, den Niederlanden, den USA, Deutschland und Frankreich ausgefüllt, von denen 90% Helpdesk-Mitarbeiter waren. Jeder Befragte musste alle Fragen beantworten. Er konnte optional Kontaktdaten angeben, um an einem Preisausschreiben teilzunehmen, bei dem es ein Kindle Fire zu gewinnen gab.

## Fragenanalyse

1. **Wie viele Anrufe erhält der Helpdesk Ihrer Organisation jede Woche? (0 - 25, 26 - 50, 51 - 75, 76 - 100, >100)**

Diese Frage sollte abklären, wie viel Anrufe der Helpdesk einer Organisation zu erledigen hat. Über die Hälfte der Befragten (55%) gaben an, dass sie über 100 Anrufe pro Woche erhielten! Das zeigt, dass die Helpdesk-Mitarbeiter wirklich sehr viel mit Mitarbeiteranfragen zu tun haben und Lösungen benötigen, um von einigen dieser Aufgaben entlastet zu werden, um somit effizienter zu arbeiten.



**2. Wie viele dieser Anrufe beziehen sich auf Passwörter bspw. Passwort-Resets?  
(0 - 25 %, 26 - 50 %, 51 - 75 %, 76 - 100 %)**

Mit dieser Frage sollte festgestellt werden, ob Passwort-Probleme für Helpdesks zeitaufwändig sind. 89% der Befragten gaben an, dass sich bis zu 50% der Anrufe auf Passwörter bezögen. Das belegt, dass Anrufe im Zusammenhang mit Passwörtern einen beträchtlichen Prozentsatz der beim Helpdesk eingehenden Anrufe ausmachen.



**3. Die Anrufe, um ein Passwort zurücksetzen zu lassen, beziehen sich vor allem auf: Active Directory Passwörter, Passwörter anderer Anwendungen**

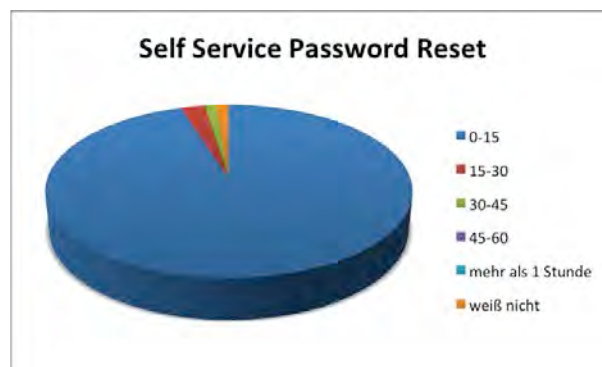
Welche Arten von Passwörtern müssen die Benutzer zurücksetzen, wenn sie den Helpdesk kontaktieren? 58 Befragte (71%) gaben an, dass sie ein Active Directory Passwort zurücksetzen lassen müssen. Ein Active Directory Passwort muss unbedingt schnell zurückgesetzt werden, damit die Mitarbeiter auf ihren Computer zugreifen und ihre Arbeit fortsetzen können. Können sich Mitarbeiter nicht beim AD einloggen, können sie nicht auf ihre Computer zugreifen.



#### 4. Wie viel Zeit verbringt ein Helpdesk-Mitarbeiter durchschnittlich mit der Beantragung eines Passwort-Resets?

(0–15, 15–30, 30–45, 45–60 Minuten, mehr als 1 Stunde, weiß nicht)

Mit dieser Frage sollte festgestellt werden, ob Passwort-Resets zu den Dingen gehören, denen die Helpdesk-Mitarbeiter viel Zeit widmen. 95% der Befragten erklärten, dass sie für jeden Passwort-Reset 0-15 Minuten aufwenden. Das mag nicht viel klingen, doch wenn mehrere Resets täglich beim Helpdesk eingehen, summiert es sich.



**5. Was ist Ihrer Meinung nach der Hauptgrund dafür, dass Endbenutzer ihre Passwörter vergessen?**

**(komplexe Passwörter, zu viele Passwörter, häufige Passwortänderungen, anderer Grund)**

Diese Frage sollte klären, warum Endbenutzer vor allem ihre Passwörter zurücksetzen lassen müssen. Hierbei führten über die Hälfte der Befragten (56%) an, dass es meist zu viele Passwörter seien. Dies ist in Organisationen gang und gäbe. Ein Programm, mit dem die Mitarbeiter ihr eigenes Passwort zurücksetzen können, oder ein Single-Sign-On-Produkt löst dieses Problem ganz einfach. Mit solch einer Software benötigen die Endbenutzer keine Hilfe mehr vom Helpdesk.



## 6. Verwendet Ihre Organisation komplexe Passwörter?

Beispiele: Einfaches Passwort = Scrabble, kompliziertes Passwort = #{scRa34}

(ja, nein, weiß nicht)

Viele Organisationen verlangen den Einsatz komplexer Passwörter, die sich die Mitarbeiter nur schwer merken können. 70% der Befragten gaben an, dass sie derartige Passwörter verwenden müssen. Müssen sich Mitarbeiter komplexe Passwörter merken, greifen sie oft zu unsicheren Methoden und schreiben sich die Passwörter bspw. auf. Dadurch wird das System unsicher.





## 7. Wie oft müssen die Endbenutzer in Ihrer Organisation ein neues Passwort festlegen?

(nie, täglich, wöchentlich, monatlich, jährlich)

Die Richtlinien vieler Organisationen verlangen, dass die Mitarbeiter ihre Passwörter nach einer bestimmten Zeit ändern. Dies ist oft einer der Hauptgründe, warum sie den Helpdesk kontaktieren müssen, um ihr Passwort zurückzusetzen. Wenn sich ein Passwort ändert, lässt es sich oft nur schwer merken, besonders wenn der Mitarbeiter mehrere unterschiedliche Passwörter besitzt. 94% der Befragten gaben an, dass sie in ihrer Organisation ihr Passwort monatlich oder jährlich ändern müssen.



**8. Müssen sich Endbenutzer, die den Helpdesk anrufen, identifizieren?  
(ja, nein)**

Müssen sich Benutzer identifizieren, wenn sie den Helpdesk anrufen, bleibt das System sicher und geschützt. 76% der Befragten führten aus, dass ihre Unternehmen von Anrufern verlangen, sich zu identifizieren, bevor ihr Konto oder ihre Passwörter geändert werden. Das dient zwar der Sicherheit, ist aber zeitaufwändig und schwierig, da sich der Anrufer als jemand anderes ausgeben könnte.



**9. Der Helpdesk könnte viel Zeit sparen, wenn die Endbenutzer (mittels eines entsprechenden Tools) ihre eigenen Passwörter selbst zurücksetzen könnten. (stimme zu, stimme nicht zu, weiß nicht)**

Mit dieser Frage sollte festgestellt werden, ob die Befragten glauben, dass ein Produkt zum eigenen Passwort-Reset ihrer Organisation nützen könnte. Ein hoher Anteil (84%) der Teilnehmer gab an, dass sie dies als hilfreich für den Helpdesk erachteten. Dies belegt, dass der Helpdesk es für zeitaufwändig hält, wenn Mitarbeiter ihn kontaktieren müssen, um ihr Passwort zurückzusetzen. Eine Lösung hierfür wäre eine kommerziell lieferbare Software-Anwendung.



**10. Wie viel Zeit könnte der Helpdesk Ihrer Meinung nach sparen, wenn die Endbenutzer ihre Passwörter selbst ändern oder zurücksetzen könnten?  
(0-5%, 5-10%, 10-20%, >20%)**

Es gibt Programme, mit denen Endbenutzer ihre eigenen Passwörter zurücksetzen können, ohne den Helpdesk kontaktieren zu müssen. Die Antworten auf die Frage, wie viel Zeit eine solche Software wohl dem Helpdesk einsparen könnte, waren ziemlich breit gefächert. 31% der Befragten glaubten 5% oder weniger Zeit, 23% der Teilnehmer dagegen glaubten damit über 20% ihrer Zeit sparen zu können.



**11. Wenn Endbenutzer ihre Passwörter selbst ändern oder zurücksetzen könnten, wäre der Hauptnutzen:**

**Einhaltung der Richtlinien, Zeit- und Kostenersparnisse, besseres Serviceniveau für Endbenutzer, Sicherheit/Datenschutz, anderer Grund**

Diese Frage sollte klären, welche Bereiche von einer Software für eigene Passwort-Resets profitieren würden. Die meisten Befragten (44%) gaben an, dass sie Zeit und Geld sparen würden. 35% glaubten, dass der Helpdesk den Benutzern einen besseren Service liefern könnte. Beides sind für Organisationen bedeutende Vorteile und Bereiche, die Unternehmen ständig zu verbessern versuchen. Wenn man Benutzern gestattet, ihre eigenen Passwörter zurückzusetzen, so ist dies eine einfache Methode, um diese Vorteile zu erreichen.



## 12. Wären in Ihrer Organisation folgende Funktionalitäten wünschenswert?

(Mehrfachnennungen zulässig)

(SMS-Authentifizierung, Verifizierung der Identität des Anrufers, Offline-Support, anderer Grund)

Produkte zum selbständigen Zurücksetzen der eigenen Passwörter bieten u. U. auch andere Funktionen. Mit dieser Frage sollte herausgefunden werden, welche dieser Funktionen für Helpdesk-Mitarbeiter nützlich wären. 35 % der Befragten gaben an, dass eine SMS-Authentifizierung nützlich wäre. Eine SMS-Authentifizierung würde wie folgt Sicherheit bieten: Der Endbenutzer erhält auf seinem Mobiltelefon eine SMS mit einem nur einmal verwendbaren Pincode, den er dann eingeben müsste. 31 % hielten ferner die Verifizierung der Identität des Anrufers für ein wichtiges Merkmal. Hierdurch kann der Helpdesk leicht prüfen, ob der Anrufer wirklich derjenige ist, für den er sich ausgibt.



## Schlussfolgerung

Insgesamt ergab die Befragung, dass der Helpdesk täglich sehr viele Anrufe erhält, von denen sich viele auf Passwörter beziehen. Ein hoher Anteil davon sind Active Directory Passwörter, die unbedingt schnell zurückzusetzen sind, da die Mitarbeiter für ihre Arbeit auf ihre Computer zugreifen können müssen. Ein Hauptgrund dafür, dass die Mitarbeiter ihr Passwort häufig zurücksetzen müssen, besteht darin, dass sie sich zu viele Passwörter merken müssen. Sage und schreibe 56% der Befragten nannten als Grund, dass die Mitarbeiter zu viele Login-Daten haben. Darum greifen sie auf unsichere Methoden zurück und schreiben sich zum Beispiel ihre Zugangsdaten auf.

Bei vielen Organisationen erschweren es die Richtlinien, sich Passwörter zu merken. So wird verlangt, komplexe Passwörter zu nutzen oder die Anmeldeinformationen nach einer bestimmten Zeit zu ändern. Ein Produkt, mit dem die Endbenutzer ihre eigenen Passwörter sicher zurücksetzen können, kann viele dieser Probleme lösen.

Self Service Reset Password Management (SSRPM) von Tools4ever ist eine Software-Lösung, mit der die Endbenutzer ihr Passwort anhand mehrerer einfacher, vordefinierter Fragen zurücksetzen können. Die Schaltfläche "Passwort vergessen" gehört zum Standard-Windows-Anmeldebildschirm und unterstützt mehrere Plattformen. Mit SSRPM kontrollieren die Systemadministratoren den Prozess zur Passwortverwaltung umfassend - von der Formulierung der persönlichen Fragen bis zur Festlegung, wie viele Fragen korrekt zu beantworten sind. Mit SSRPM verringert sich für die IT-Abteilungen der zeitaufwändige Prozess beim Passwort-Reset merklich oder entfällt ganz.



## **tools4ever Deutschland GmbH**

Herrenstrunden 23a  
51465 Bergisch Gladbach  
Deutschland

Tel.: +49 2202 2859 – 0  
Fax: +49 2202 2859 – 299  
Web: [www.tools4ever.de](http://www.tools4ever.de)