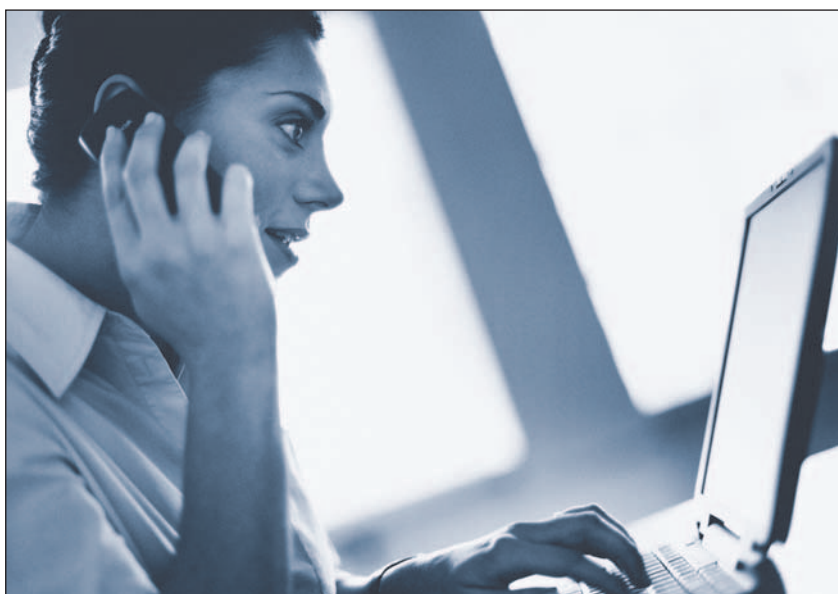


IBM Helpdesk Services – Automatisches Passwort-Reset



Highlights

- **Höchste Sicherheit zertifiziert nach Common Criteria**
- **Rund um die Uhr verfügbar**
- **Bedienerfreundlichkeit schafft Akzeptanz bei den Anwendern**
- **Mehr Effizienz, weniger Kosten, kürzere Wartezeiten, Entlastung des Helpdesks**
- **Einbindung in bestehendes ProblemTicket Tool**
- **Verursachergerechte Abrechnung: Preis pro Passwort-Reset**

Helpdesk-Anrufe: Geht es auch einfacher und günstiger?

Helpdesks sind eine unentbehrliche Einrichtung, um den Nutzern eines IT-Systems reibungsloses Arbeiten zu ermöglichen. Viele der Hilfestellungen sind bereits automatisierbar und daher kostengünstig und schnell. Was aber, wenn jemand ein Passwort vergessen hat? Die Identifikation und anschließende Problembehebung erfolgt in der Regel manuell, ist umständlich, dauert lange und ist nicht 100%ig sicher. Bei den hohen manuellen Aufwänden für einen Helpdesk Call gibt es neben der Forderung nach erhöhter Sicherheit und Entlastung des Helpdesks auch ein großes Potenzial zur Kostenersparnis. Die IBM Partnerlösung VOICE.TRUST bietet mit dem Verfahren der Stimmverifizierung einen Service, der all diesen Anforderungen gerecht wird.

Problem: vergessene Passwörter.

Ein wichtiger Teil des Security-Managements ist das Passwort-Management, das die Berechtigung der Mitarbeiter zum Zugriff auf bestimmte Daten und Applikationen steuert. Auch in Europa unterliegen Unternehmen strengen Sicherheitsrichtlinien. Wichtige Daten und sicherheitskritische Systeme müssen vor nicht autorisiertem Zugriff geschützt werden.

Problem: unzureichende Identifikation.

Ist ein Passwort vergessen worden, ruft der Nutzer in der Regel beim Helpdesk an, um sich für eine Applikation freischalten zu lassen. Die Identifikationskriterien sind oft leicht zu manipulieren: Geschlechtszuordnung der Stimme, Hinterfragen einfacher Daten wie Personalnummer, Rufnummer und Adresse. Oder es genügt, eine Kopie des Mitarbeiterausweises an den Helpdesk zu faxen. Viele Unternehmen wünschen sich daher ein Identifikationsverfahren, das nicht zu täuschen ist.

DIE TOP-FIVE-PASSWÖRTER ¹⁾

1. Der Name des Anwenders
2. Der Name von Ehepartner, Kind oder Haustier
3. Überhaupt keins
4. 'Passwort'
5. 'Sommer' oder 'Winter'

¹⁾ Quelle: Umfrage der schwedischen Computersicherheitsfirma Defcom in 500 Unternehmen

IBM bietet mit der Technologie von VOICE.TRUST ein sicheres, vollautomatisches Passwort-Reset als Self Service. Die Lösung ist in verschiedenen Sprachen erhältlich und verfügt über eine hohe Bedienerfreundlichkeit, da der Mitarbeiter lediglich einen einfachen und kurzen Dialog führen muss, um sein Passwort zurückzusetzen. Die Freischaltung kann unmittelbar und automatisch erfolgen, da die Identifikation über die Stimme eindeutig und sicher ist.

So arbeitet die VOICE.TRUST-Authentifizierung.

In ihrer Komplexität und Dynamik sind Stimme und Sprache eines jeden Menschen einmalig. Die Stimme bietet mit ca. 1 200 Vektoren eine einzigartige Vielfalt an Parametern – der Fingerabdruck dagegen wird durch nur 35 Vektoren definiert! Somit ist es praktisch unmöglich, Stimmen perfekt zu imitieren. Die VOICE.TRUST-Authentifizierung ist ein dynamisches, biometrisches Verfahren auf der Basis von 'Stimm-Abdrücken': Sie erfolgt mittels eines einfachen Frage-Antwort-Dialogs, der jederzeit und ohne zusätzliche HW-Investitionen verfügbar ist. So kann der Mitarbeiter anhand seiner Stimme eindeutig identifiziert werden. Er nutzt dafür die vorhandene Telefoninfrastruktur. Auf Unternehmensseite wird keine zusätzliche Hard- oder Software benötigt. Das automatisierte Passwort-Reset bleibt in der Verantwortung des Helpdesks, generiert Problemtickets und liefert Reports.

Die Stimme – ein fälschungssicherer Ausweis!

Jeder Mitarbeiter hinterlegt vor Nutzung des Services einen biometrischen Abdruck seiner Stimme. Dieser Abdruck wird als Vektor von Parametern gespeichert. Für den Mitarbeiter dauert dieser einmalige Anmeldevorgang nur ca. fünf Minuten. Danach kann der Mitarbeiter jederzeit den Passwort-Reset-Service nutzen. Konkret läuft das folgendermaßen ab: Der gesperrte Mitarbeiter ruft den Passwort-Reset-Service an. Das VOICE.TRUST-System führt den Anrufer durch einen Sprachdialog und erfragt, auf welchen Applikationen ein Passwort-Reset ausgeführt werden soll. Nach der biometrischen Stimmauswertung erhält der Mitarbeiter das neue Passwort sofort am Telefon oder per E-Mail und kann weiterarbeiten. Der Zeitaufwand für den gesamten Prozess beträgt nur ca. ein bis zwei Minuten!

VOICE.TRUST erfüllt höchste Sicherheitsstandards.

Die Stimm-Authentifizierung und der textabhängige Frage-Antwort-Dialog ergeben zusammen eine äußerst sichere und sehr flexible Lösung am Markt. Die Sicherheit dieser Lösung wurde vom TÜViT in einer ausgiebigen Testreihe geprüft und in dem Sicherheits-Zertifikat nach Common Criteria/EAL2 bestätigt. Zudem erfüllt der Service, der zentral im IBM Center Erfurt installiert ist, sowohl alle relevanten gesetzlichen Bestimmungen (BDSG, Fernmeldegeheimnis etc.) als auch die strengen IBM Sicherheitsrichtlinien (ITCS 104). Damit ist der Datenschutz der gesamten Lösung nachweislich gewährleistet.

Interessiert?

Wenn Sie mehr über biometrisches Passwort-Reset von VOICE.TRUST erfahren wollen, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder direkt an:

IBM Deutschland GmbH

Ines Böhm

Tel.: +49 361 242-5060

E-Mail: ines.boehm@de.ibm.com



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

© Copyright IBM Corporation 2006
Alle Rechte vorbehalten.