

SELF SERVICE RESET PASSWORD MANAGEMENT (SSRPM)

PARA UN HELP-DESK, LAS LLAMADAS MÁS COMUNES SON CAUSA DE RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑAS. PARTICULARMENTE DESPUÉS DE UN PERÍODO DE VACACIONES, LOS USUARIOS TIENDEN A OLVIDAR SUS CONTRASEÑAS Y ESTE PROBLEMA PUEDE OCURRIR AÚN MÁS FRECUENTE CUANDO LA COMPLEJIDAD DE LAS CONTRASEÑAS AUMENTA. LOS USUARIOS SE VEN OBLIGADOS A SOLICITAR AYUDA PARA RESTABLECERLAS Y ESTE VOLUMEN DE SOLICITUDES RESULTA UNA CARGA PARA EL DEPARTAMENTO DE TI.

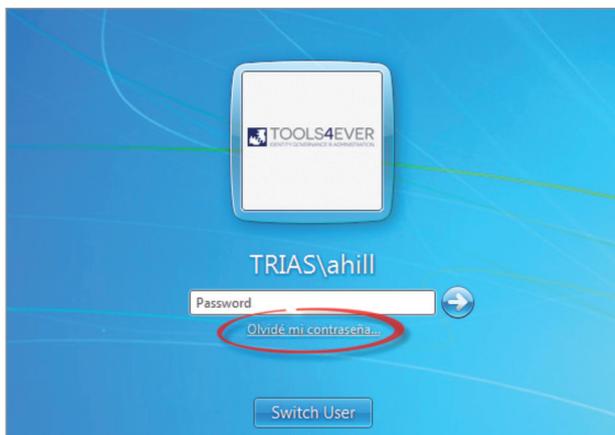
Self Service Reset Password Management (SSRPM) de Tools4ever permite a los usuarios finales restablecer sus contraseñas por ellos mismos al contestar diferentes preguntas predeterminadas. Esto significa que los usuarios no necesitan esperar a que otro restablezca su contraseña. Los beneficios directos son:

- ▶ Una reducción del 90% de llamadas en relación a restablecimiento de contraseñas;
- ▶ Aumento de la productividad ya que no se pierde tiempo esperando por una nueva contraseña;
- ▶ Una mejora en el servicio del help-desk ya que esta herramienta trabaja 24/7;
- ▶ Eliminación de incidencias de restablecimiento de contraseñas por terceros no autorizados;
- ▶ Completo seguimiento y reporte gracias al log de auditoría de SSRPM.

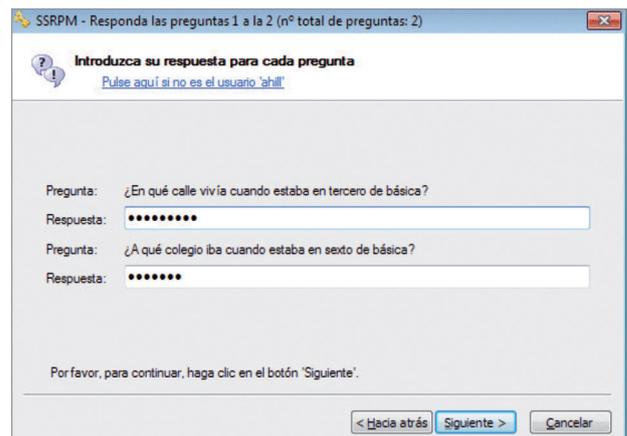
COMO TRABAJA SSRPM

Cuando un usuario olvida su contraseña ellos pueden dar los siguientes pasos:

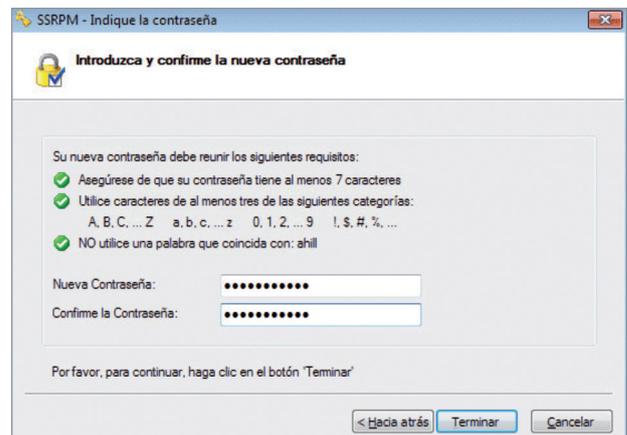
1. Acceder a SSRPM haciendo click en “olvidé mi contraseña” en cualquier pantalla de inicio (Windows 7 or 8, Vista XP, Outlook Web Access, Citrix etc.) o a través de la página web de en la intranet.



2. Los usuarios finales confirman su identidad respondiendo preguntas pre-establecidas como “cuál es el nombre de tu primera mascota” que ellos mismos escogieron al inscribirse en el sistema de SSRPM.



3. Opcional: El usuario tiene que introducir un código PIN que es enviado a su dispositivo móvil o a una segunda dirección de correo electrónico (Autenticación por un segundo factor).
4. El usuario puede desbloquear su cuenta o restablecer su contraseña.



SSRPM CONSTA DE TRES COMPONENTES:

- ▶ Un servicio central de Windows se encarga de la configuración de SSRPM (preguntas, configuración de seguridad, etc.) encripta y almacena las respuestas que los usuarios contestaron al inscribirse. Este servicio central verifica si la respuesta es correcta y gestiona el desbloqueo del usuario o el restablecimiento de la contraseña.
- ▶ Incluye el enlace “olvidé mi contraseña” en la ventana de inicio o en cualquier aplicación y página web de la intranet. A través de esta interfáz, una solicitud para desbloquear una cuenta o restablecer una contraseña se envía a la central de servicio.
- ▶ Una consola de administración permite a los administradores de sistemas implementar cambios en el servicio central, supervisar y controlar el manejo de las contraseñas. SSRPM es una solución altamente flexible, que apoya virtualmente a cualquier opción de configuración. Entre otros elementos, es posible definir o modificar las preguntas del usuario, definir la complejidad de las respuestas a las preguntas (longitud, la visibilidad, excluir palabras, excluir repeticiones, etc) y determinar quién y qué estación de trabajo es capaz de acceder SSRPM.

REQUISITOS DE SOFTWARE

- ▶ **Hardware:**
Pentium 4 o superior, 1 GB de RAM o superior, 1 GB de espacio disponible en disco duro
- ▶ **Software:**
Sistema operativo Windows (a ir Windows 2000), tanto en 32-bits como 64-bits, Windows Terminal Server, Citrix
- ▶ **Base de datos:**
MS Access, MQ SQL 2000 o superior (todas las versiones)

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Instalación

- ▶ La solución puede estar operativa en menos de dos horas;
- ▶ Los usuarios finales reciben un asistente de inscripción o enrolamiento al sistema.

Configuración

- ▶ Se puede configurar por Unidad Organizativa (OU) o dominio
- ▶ Se puede personalizar Consola de Administración y opciones de informes;
- ▶ Se puede modificar las complejidades de la contraseña;
- ▶ Un ilimitado rango de opciones virtuales para la configuración de preguntas y respuestas, idioma, tamaño de la respuesta, complejidad, etc.

Seguridad

- ▶ Las respuestas de los usuarios finales están encriptadas y almacenadas en la base de datos de SSRPM;
- ▶ Capacidad de tener varios niveles de seguridad;
- ▶ Autenticación de segundo factor (con código PIN), por correo electrónico o mensaje de texto SMS.

En General

- ▶ Capacidad de generar informes detallados, como: estado de la inscripción, restablecimiento de contraseñas completados, quién contestó mal a las preguntas, usuarios bloqueados en SSRPM, etc. Los reportes también se pueden generar y poner a disposición de los administradores de sistemas a través de la Intranet o por correo electrónico.
- ▶ Acoplamiento de multi-plataforma, con la posibilidad de restablecer contraseñas de aplicaciones o sistemas virtuales.
- ▶ Capacidad de generar notificaciones de correo electrónico a los administradores en caso de un evento en particular, por ejemplo, cuando un usuario proporciona en repetidas ocasiones la respuesta equivocada a las preguntas.
- ▶ Delegación segura de ciertas tareas de administración del sistema SSRPM al help-desk, por ejemplo, para hacer cumplir la reinscripción de un usuario final.
- ▶ Apoyo Offline: incluso cuando un usuario está fuera de la red, él / ella puede restablecer o desbloquear su contraseña.

