

# Interactive Voice Services ACD Passwortrichtline





# INHALTSVERZEICHNIS

1 Passwortrichtlinie für den Servicelogin .....	3
2 Persönliches Passwort vergeben .....	5
2.1 Passwort setzen und ändern über die Login Maske .....	5
2.2 Passwort ändern über das Menü .....	6
3 Passwortvorgaben .....	8



# 1 PASSWORTRICHTLINIE FÜR DEN SERVICELOGIN



## HINWEIS

### Gültigkeit der Passworrichtlinie

Die Passworrichtlinie für den Servicelogin gilt für die folgenden Dienste:

- IVC ACD Cockpit
- Customer Feedback
- IVC ACD Messenger
- IVC ACD Multichannel ACD
- IVC ACD Outbound Manager

Der Servicelogin löst bei auf den neuen Login-Prozess umgestellten Diensten den bisher für die Passwortvergabe und -änderung verwendeten Passwort-Manager ab. Hierfür gilt weiterhin die verbindliche Passworrichtlinie.

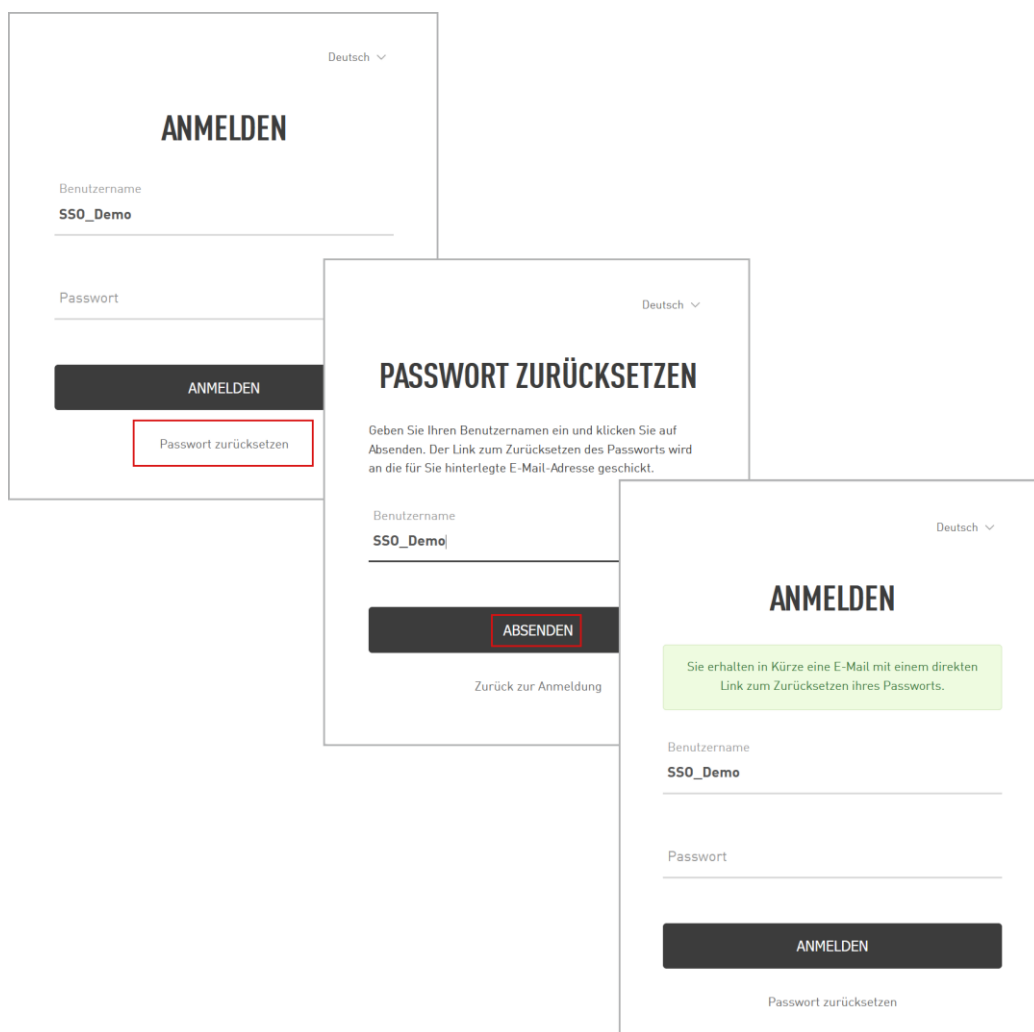
Der Servicelogin ist ein zentraler Dienst, den Vodafone für die Passwortverwaltung in alle auf den neuen Login-Prozess umgestellten Dienste integriert hat. Jeder Benutzer, der sich mit seinen Login-Daten zur Nutzung des bei Vodafone beauftragten und auf den neuen Login-Prozess umgestellten Dienstes authentifizieren kann, führt seine Passwortänderungen eigenverantwortlich über den Servicelogin aus.

Gilt die jeweilige Beschreibung für alle nachfolgend genannten Benutzergruppen gleichermaßen, so werden diese zusammenfassend als „Benutzer“ bezeichnet:

- Benutzer mit Master-Web-Login (Administrator),
- Benutzer mit abgestuftem Web-Login, z. B. Teamleiter und
- technische Logins, die für die Schnittstellenkommunikation erforderlich sind.

In Abschnitten, in denen explizit nur bestimmte „Benutzer“ betroffen sind, werden diese auch speziell erwähnt.

Mit ihren jeweils gültigen Passwörtern haben die Benutzer jederzeit Zugriff auf den extern angebotenen Servicelogin, um dort ihr jeweiliges richtlinienkonformes Passwort zu hinterlegen. Neu angelegte Benutzer verwenden in der Login-Maske die Funktion **Passwort zurücksetzen**.



Login-Maske zur Passwortvergabe oder -änderung

Für den Web-Login ist die verfügbare Sprache (Deutsch oder Englisch) abhängig von der im Browser ausgewählten Sprache. Ist in der Spracheinstellung im Browser weder Deutsch noch Englisch ausgewählt, erfolgt die Benutzerführung auf Englisch.



## 2 PERSÖNLICHES PASSWORT VERGEBEN



### HINWEIS

#### Synchronisierungsdauer beachten

Wenn ein Passwort, das für einen umgestellten Dienst neu gesetzt wurde, für einen Login in einen noch nicht umgestellten Dienst verwendet wird, kann die Synchronisierung bis zu 30 Minuten dauern.

Alle Benutzer des Servicelogin können sich mithilfe der Funktion **Passwort zurücksetzen** in der Login-Maske ihr eigenes Passwort vergeben. Sobald die Benutzer ihr Passwort vergeben bzw. geändert haben, müssen sie dieses fortan für den Login verwenden.

Alle Benutzer erhalten ihren Link zum Servicelogin per E-Mail an die für sie hinterlegte E-Mail-Adresse.



Benachrichtigungs-E-Mail mit Link zum Servicelogin

### 2.1 Passwort setzen und ändern über die Login-Maske

So setzen oder ändern Benutzer ihr Passwort über die Login-Maske:

#### Voraussetzung

- ✓ Der Benutzer hat eine E-Mail mit dem Link zum Servicelogin erhalten.
- 1. Der Benutzer klickt auf den in der E-Mail angegebenen Link.
  - ⇒ Das Dialogfenster **Passwort zurücksetzen** wird geöffnet.
  - ⇒ Der Benutzername des Benutzers, der für die Aktion **Passwort ändern** berechtigt ist, wird angezeigt.
- 2. Der Benutzer gibt sein neues Passwort ein.
- 3. Der Benutzer bestätigt sein neues Passwort.
- 4. Der Benutzer klickt auf die Schaltfläche **Absenden**.
  - ⇒ Das Benutzerkonto wird aktualisiert.



- ⇒ Das neue Passwort ist ab sofort gültig und muss beim nächsten Web-Login verwendet werden.

Deutsch ▾

## PASSWORT ZURÜCKSETZEN

**Passwortänderung für Login "sso\_demo"**  
Sie müssen ihr Passwort ändern.

**Ihr Passwort muss folgende Richtlinien erfüllen**

- mindestens ein Sonderzeichen
- mindestens ein Großbuchstaben
- mindestens ein Kleinbuchstaben
- eine Mindestlänge von neun Zeichen
- mindestens eine Zahl

Neues Passwort

---

Passwort bestätigen

---

**ABSENDEN**

Passwort vergeben

## 2.2 Passwort ändern über das Menü

Bereits eingeloggte Benutzer, die schon über ein Passwort verfügen und sich damit eingeloggt haben, verwenden zur Passwortänderung das Modul **Passwort ändern** auf der Webseite des jeweiligen Dienstes. Bei der Passwortänderung über das Webseiten-Modul wird kein Link zum Servicelogin verschickt.

So ändern Benutzer ihr Passwort über das Menü:

*Voraussetzungen*

- ✓ Der Benutzer verfügt bereits über ein Passwort.
- ✓ Der Benutzer hat sich mit diesem Passwort eingeloggt.

1. Der Benutzer klickt auf das Modul **Passwort ändern**.



- ⇒ Das Dialogfenster **Passwort ändern** wird geöffnet.
2. Der Benutzer gibt sein altes Passwort ein.
  3. Der Benutzer gibt sein neues Passwort ein.
  4. Der Benutzer bestätigt sein neues Passwort.
  5. Der Benutzer klickt auf die Schaltfläche **Speichern**.
- ⇒ Das neue Passwort ist ab sofort gültig und muss beim nächsten Web-Login verwendet werden.

Deutsch ▾ Zurück zu Multichannel ACD Abmelden

### PASSWORT ÄNDERN

Ihr Passwort muss folgende Richtlinien erfüllen

- mindestens ein Sonderzeichen
- mindestens ein Großbuchstaben
- mindestens ein Kleinbuchstaben
- eine Mindestlänge von neun Zeichen
- mindestens eine Zahl

Passwort \*

Neues Passwort \*

Passwort bestätigen \*

**SPEICHERN**

Alle Felder sind erforderlich

Passwortänderung speichern



### 3 PASSWORTVORGABEN

Folgende Passwortvorgaben gelten standardmäßig im Servicelogin:

Eigenschaft	Voraussetzung
Minimale Passwortlänge	9 Zeichen
Mindestanzahl Kleinbuchstaben	1 Zeichen aus der Zeichenklasse „Kleinbuchstaben“ (lateinisches Alphabet a-z ohne Umlaute).
Mindestanzahl Großbuchstaben	1 Zeichen aus der Zeichenklasse „Großbuchstaben“ (lateinisches Alphabet A-Z ohne Umlaute).
Mindestanzahl Ziffern	1 Zeichen aus der Zeichenklasse „Ziffern“.
Mindestanzahl Sonderzeichen	1 Zeichen aus der Zeichenklasse „Sonderzeichen“. Standardmäßig zugelassene Sonderzeichen sind: !"\$%&/0=?_-,;:#+~<> {}^°`*'
Gültigkeitsdauer des Passworts	unbegrenzt
Fehlversuche Erklärung: Maximale Anzahl von aufeinander folgenden Fehlversuchen, ab denen der Nutzer für jeden weiteren erfolglosen Login 1 Minute gesperrt wird. Die Sperrung erfolgt kumulativ, d.h. mit jedem weiteren erfolglosen Login wird eine Minute zur Sperrzeit hinzugefügt bis zu einer maximalen Sperrung von 15 Minuten. Nach 12 Stunden wird der Zähler für aufeinanderfolgende erfolglose Logins zurückgesetzt.	10

Folgende Passwortvorgaben können optional über Vodafone eingerichtet werden:



- Nicht der Benutzername  
Das Passwort darf nicht dem Benutzernamen entsprechen.
- Passworthistorie  
Anzahl der zuletzt verwendeten Passwörter, die nicht wiederverwendet werden dürfen.

