Mit welchem Passwort melde ich mich am RRZE-Helpdesk (OTRS) an?

16.04.2024 17:28:16

FAQ-Artikel-Ausdruck

Kategorie:	RRZE: OTRS	**Bewertungen:**	0
Status:	öffentlich (Alle)	**Ergebnis:**	0.00 %
Sprache:	de	**Letzte Aktualisierung:**	15:01:20 - 17.10.2019

Schlüsselwörter

passwort idm otrs

Symptom (öffentlich)

Problem (öffentlich)

Mit welchem Passwort melde ich mich am RRZE-Helpdesk (OTRS) an?

Was muss ich tun, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

Lösung (öffentlich)

Der Login am RRZE-Helpdesk (OTRS) ["https://www.helpdesk.rrze.fau.de"] erfolgt mit der IdM-Kennung und dem dazugehörigen IdM-Passwort. Im IdM-SelfService ["https://www.idm.fau.de/go"] finden Sie die Dienstleistung OTRS-Agent. Dort kann das Passwort geändert und die Synchronisation mit dem IdM-Hauptpasswort ein- und ausgeschaltet werden.

Ab dem 10. Mai 2019 ist die Synchronisation mit dem IdM-Hauptpasswort für OTRS-Zugänge standardmäßig aktiviert. Zugänge, die vor dem genannten Datum angelegt wurden, haben nur einmalig beim Anlegen des Zugangs das OTRS-Passwort mit dem IdM-Passwort abgeglichen und das Passwort wird nicht standardmäßig mit dem Hauptpasswort synchronisiert. Dies lässt sich aber im IdM-SelfService mittlerweile aktivieren.

Wenn Sie Ihr OTRS-Passwort vergessen haben, können Sie dies ebenfalls im IdM-SelfService bei der Dienstleistung OTRS-Agent ändern. Haben Sie Ihr IdM-Passwort vergessen, nutzen Sie bitte die Passwort vergessen-Funktion des IdM-SelfService.

Sollte Sie sich dennoch nicht am RRZE-Helpdesk (OTRS) einloggen können, beachten Sie, dass Zugänge nicht automatisch vergeben werden, sondern gesondert beantragt werden müssen (siehe hierzu: OTRS-Zugang ["https://www.anleitungen.rrze.fau.de/otrs-ticketsystem/otrs-zugang/"]).