

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

20.05.2024 23:16:43

### FAQ-Artikel-Ausdruck

<b>Kategorie:</b>	RRZE: OTRS	<b>Bewertungen:</b>	0
<b>Status:</b>	öffentlich (Alle)	<b>Ergebnis:</b>	0.00 %
<b>Sprache:</b>	de	<b>Letzte Aktualisierung:</b>	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"](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"](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/"](https://www.anleitungen.rrze.fau.de/otrs-ticketsystem/otrs-zugang/)]).