

Finanzdepartement  
**Dienststelle Informatik**  
Postfach 3439  
6002 Luzern  
Paketadresse: Ruopigenplatz 1, 6015 Luzern  
Telefon 041 228 56 15  
informatik@lu.ch  
informatik.lu.ch

## Anleitung

### Umgang mit dem persönlichen Benutzerkonto

für Angestellte der kantonalen Verwaltung und Gemeinden sowie Externe

The image shows a sequence of three overlapping screenshots from the Kanton Luzern portal:

- Top Screenshot: Mobile-Nummern Registrierung**  
Title: Mobile-Nummern Registrierung  
Text: Wenn Sie Ihr Passwort vergessen, können Sie das Passwort zurücksetzen, ohne das ServiceDesk anrufen zu müssen.  
Text: Die Registrierung von... einen sogenannten... authentisieren kö...  
Text: Die Mobile-Num... Gründen nur akk... nicht veröffentlic... werden Sie infor... zustimmen.  
Text: Die registrierte N... verwendet:  
- Service Passwor...  
- 2 Faktor Auther  
Text: Klicken Sie «Weit... Registration Ihrer...  
Buttons: Next
- Middle Screenshot: Login Assistant**  
Title: Login Assistant  
Text: Please enter your user name below  
Form:   
Text: Beispiel:  
Bitte die Mail Adresse des Kantons verwenden  
hans.meyer@lu.ch  
Buttons: Next
- Bottom Screenshot: Verify Your Identity: Mobile Phone Verification**  
Title: Verify Your Identity: Mobile Phone Verification  
Text: Enter your security code below. A security code was sent to the mobile phone registered with this organization.  
Text: Security Code:  
Form:   
Buttons: Next, Cancel

© 2015 Microsoft Corporation. All Rights Reserved. | About

# Inhalt

<b>1 Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>2 Benutzererfassung und Passwortausgabe</b>	<b>3</b>
<b>3 Zugang zu kantonalen Systemen</b>	<b>3</b>
<b>4 Neues kantonales Benutzerkonto</b>	<b>4</b>
<b>5 Registrierung der Mobiltelefonnummer für Verwaltung, Gemeinden und Externe</b>	<b>4</b>
<b>5.1 Registrierung mit pwdregister</b>	<b>5</b>
<b>5.2 Registrierung im Self-Service</b>	<b>6</b>
<b>6 Passwortänderung</b>	<b>7</b>
<b>6.1 Einleitung</b>	<b>7</b>
<b>6.2 Passwort-Rücksetzung / Benutzerkonto entsperren mit pwdreset</b>	<b>7</b>
<b>6.3 Passwort ändern mit CTRL-ALT-DEL</b>	<b>9</b>
<b>6.4 Passwort ändern mit Self-Service</b>	<b>10</b>
<b>6.5 Passwort abgelaufen – iWP mit PIN &amp; Gesichtserkennung</b>	<b>11</b>
<b>7 Weisung Benutzernamen und Passwörter (Passwort-Policy)</b>	<b>12</b>
<b>8 Hilfe</b>	<b>12</b>

## Zweck des Dokuments / Ausgangslage

Dieses Dokument beschreibt den Umgang mit dem persönlichen kantonalen Benutzerkonto und beinhaltet Informationen zur Passwortregistrierung und –Rücksetzung.

### 1 Einleitung

Die Anleitung liefert Informationen wie das Passwort für Verwaltung, Gemeinden und Externe registriert und zurückgesetzt werden kann.

### 2 Benutzererfassung und Passwortausgabe

Es ist keine Bestellung von neuen Benutzerkonten (vorname.name@lu.ch) mehr notwendig. Neue kantonale Mitarbeitende werden durch die Dienststelle Personal (DPE) im Personalinformationssystem SAP HCM erfasst. Nach Vertragsabschluss, kompletter Erfassung im SAP HCM-System und frühestens 30 Tage vor dem Eintrittsdatum, wird das kantonale Benutzerkonto automatisch erstellt. Die Login-Informationen mit Initialpasswort erhält Ihr ICT-Koordinator/Verantwortlicher der Dienststelle in das dafür definierte Postfach «Benutzermutationen.IhreDienststelle@lu.ch».

Es gibt unterschiedliche Benutzergruppen:

- Angestellte der kantonalen Verwaltung (**vorname.name@lu.ch**)
- Gemeinde-Angestellte (**vorname.name@IhreGemeinde.ch** oder **@lu.ch**)
- Externe Beauftragte (**vorname.name@extern.lu.ch**)

Benutzerkonten für

- angestellte der kant. Verwaltung werden durch die Dienststelle Personal (DPE) erstellt.
- Gemeinde-Angestellte müssen durch die verantwortliche Person im Kundenportal für Gemeinden bestellt werden. (<https://kunden-informatik.lu.ch>)
- Externe Beauftragte müssen mit dem Formular L00171 im Katalog über das [Self Service Portal](#) bestellt werden.

### 3 Zugang zu kantonalen Systemen

Gleichzeitig zum kantonalen Benutzerkonto mit Benutzername und Passwort, erhält der Benutzer je nach Rolle und Berechtigung umfassenden Zugriff auf folgende Services:

- PC/Notebook am Arbeitsstandort
- Exchange-Konto (E-Mail-Adresse)
- Berechtigungen auf verschiedene Datenbereiche (Laufwerk G:, Z:, usw.)
- Internet
- SharePoint (Intranet, Teambereiche, Projektbereiche, usw.)
- WLAN
- Webmail (OWA)
- Netzwerk-Drucker

Zusätzliche Services sind über den Servicekatalog im [Self Service Portal](#) zu bestellen.

## 4 Neues kantonales Benutzerkonto

Benutzer erhalten vom Besteller die persönlichen Zugangsdaten. Beim Passwort handelt es sich um ein Initialpasswort.

**Es wird dringend empfohlen eine Registration** der Mobiltelefonnummer (siehe Kapitel 5.1 auf Seite 4) **und eine Passwortänderung** (siehe Kapitel 6.2) durchzuführen.

Mittels der Registration der Mobiltelefonnummer ist es dem Benutzer anschliessend selbst möglich, sich ein neues Passwort zuzustellen oder sich von einer Kontosperrung zu befreien.

Gemäss kantonomer Sicherheitsvorgabe muss das persönliche Passwort regelmässig, spätestens aber nach jeweils 90 Tagen geändert werden.

Die Passwortrichtlinien für das kantonale Benutzerkonto finden Sie unter dem Weblink <https://informatik.lu.ch/Passwortrichtlinien>.

## 5 Registrierung der Mobiltelefonnummer für Verwaltung, Gemeinden und Externe

Die Registrierung der Mobiltelefonnummer dient zwei Zwecken:

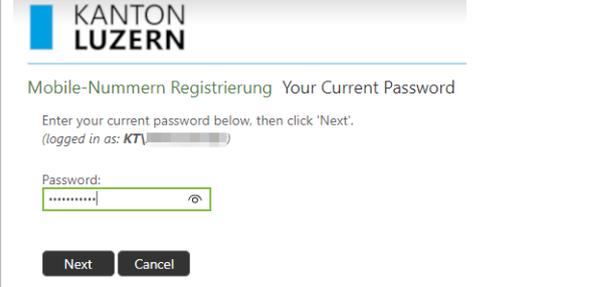
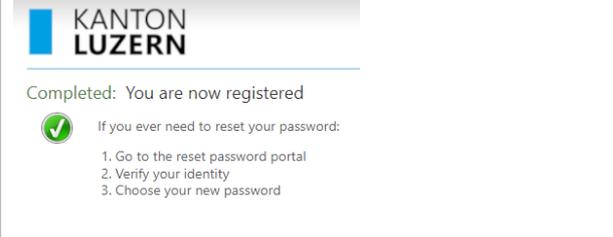
1. Konto entsperren oder Passwort neu setzen  
Wenn das Passwort vergessen wurde oder das Benutzerkonto durch fehlerhafte Anmeldeversuche gesperrt ist, kann der Benutzer das Passwort nach einer einmaligen Registrierung selbständig wieder entsperren, bzw. ein neues Passwort setzen.
2. 2-Faktor-Authentifizierung (2FA)  
Die Registration wird zudem verwendet, damit Sie sich über einen sogenannten zweiten Faktor (SMS / mTAN) authentisieren können.

Alternativ kann die 2-Faktor Authentifizierung auch mit der App «Airlock 2FA» durchgeführt werden.

Siehe dazu das Merkblatt [Airlock 2FA \(Authenticator App\)](#) auf der Informatik [FAQ Seite](#).

## 5.1 Registrierung mit pwdregister

Für die Registrierung der Mobiltelefonnummer wird der folgende Weblink verwendet:  
<https://pwdregister.sso.lu.ch>.

	<p>1. Die Mobiltelefonnummer über den folgenden Link registrieren:</p> <p><a href="https://pwdregister.sso.lu.ch/">https://pwdregister.sso.lu.ch/</a></p> <p>Auf "Next" klicken.</p>
	<p>2. Eingabe von Passwort</p>
	<p>3. Der Benutzer wird aufgefordert seine Mobiltelefonnummer einzutragen. Z. B: +41791234567</p>
	<p>4. Sie erhalten ein SMS als Bestätigung für die erfolgreich abgeschlossene Registrierung.</p>

## 5.2 Registrierung im Self-Service

Neu können Sie die Registrierung auch über den [Self-Service](#) ausführen.

	<p>1. Die Mobiltelefonnummer über den folgenden Link registrieren:</p> <p><a href="https://selfservice.lu.ch/">https://selfservice.lu.ch/</a></p>
	<p>2. Klicken Sie auf "Mobilenummer registrieren".</p>
	<p>3. Es erscheint nun das gleiche Bild wie im Punkt 1 im Kapitel <b>5.1 Registrierung mit pwdregister</b> auf Seite 4 beschrieben.</p>

## 6 Passwortänderung

Das Passwort kann selbständig zurückgesetzt werden, vorausgesetzt die Registrierung der Mobiltelefonnummer wurde erfolgreich durchgeführt.

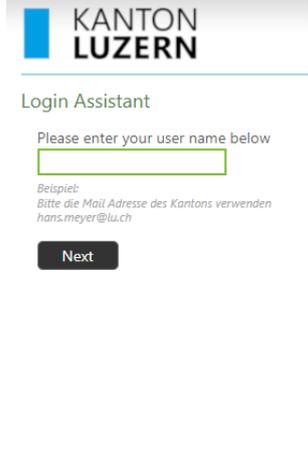
### 6.1 Einleitung

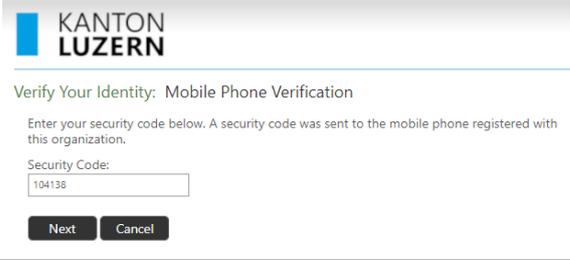
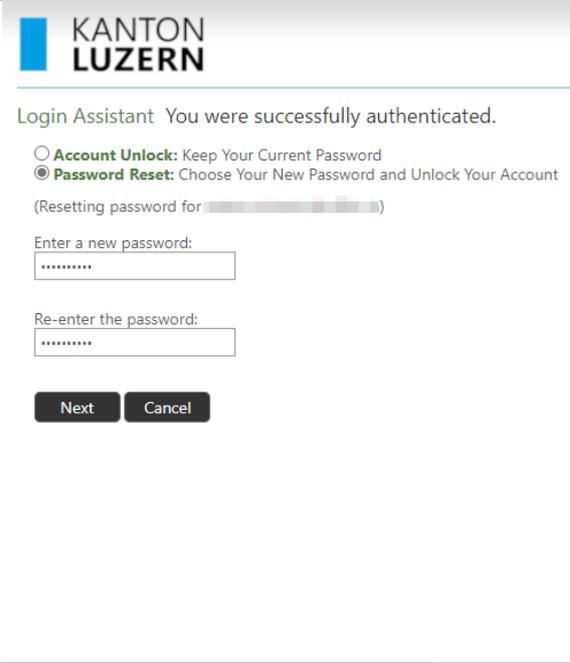
Gemäss kantonalen Sicherheitsvorgabe muss das persönliche Passwort regelmässig, spätestens aber nach jeweils 90 Tagen geändert werden. Der Benutzer erhält dabei 45, 24, 8 und 1 Tag(e) vor dem Ablauf entsprechende Informationen, dass das Passwort demnächst abläuft.

**Hinweis:** Damit Sie Ihr Passwort jederzeit und ohne Unterstützung durch den DIIN Service-Desk zurücksetzen und entsperren können, speichern Sie diesen Weblink mindestens auf einem Ihrer bevorzugten Geräten (Smartphone, Tablet oder privatem PC). Dieser Weblink ist auch ausserhalb der kantonalen Netzwerke sowie über das mobile Datennetz Ihres Telefonanbieters erreichbar.

Mit den folgenden Varianten kann ein Passwortwechsel erzielt werden:

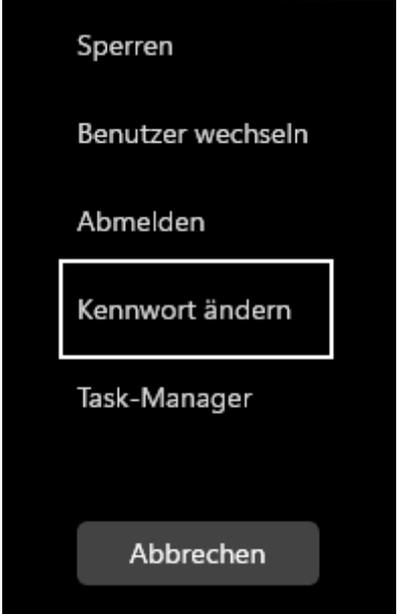
### 6.2 Passwort-Rücksetzung / Benutzerkonto entsperren mit pwdreset

	<p><b>Verwaltung Kanton Luzern:</b> <b>Sie sind am Arbeitsplatz im Büro im entsprechenden kantonalen Netzwerk.</b></p> <p>Klicken Sie im Anmeldefenster auf "<b>Probleme bei der Anmeldung?</b>". Mit diesem Link gelangen Sie zum Dialog auf der Webseite <a href="https://pwdreset.sso.lu.ch">https://pwdreset.sso.lu.ch</a>.</p>
	<p>Sie sind <b>NICHT</b> am Arbeitsplatz im Büro im entsprechenden kantonalen Netzwerk: Bitte öffnen Sie den Weblink <a href="https://pwdreset.sso.lu.ch">https://pwdreset.sso.lu.ch</a> direkt über den Web-Browser auf.</p>
	<p>1. Eingabe von Benutzername bzw. E-Mail-Adresse</p> <p>Es gibt unterschiedliche Benutzergruppen:</p> <p>Angestellte der kantonalen Verwaltung: <b>vorname.nachname@lu.ch</b> Gemeinde-Angestellte: <b>vorname.nachname@Gemeinde.ch</b> oder <b>@lu.ch</b> externe Beauftragte: <b>vorname.nachname@extern.lu.ch</b></p>

 <p>14:12</p> <p>&lt;</p> <p>+41 76 333 20 20 &gt;</p> <p>SMS-Nachricht Heute, 14:01</p> <p>kt.lunet.ch Passwortrücksetzung - Ihr Sicherheitscode lautet: 903845</p>	<p>2. Es wird via Webservice eine SMS mit dem folgenden Inhalt an die registrierte Mobiltelefonnummer versendet.</p>
 <p>KANTON LUZERN</p> <p>Verify Your Identity: Mobile Phone Verification</p> <p>Enter your security code below. A security code was sent to the mobile phone registered with this organization.</p> <p>Security Code: 104138</p> <p>Next Cancel</p>	<p>3. Den erhaltenen SMS-Sicherheitscode eingeben.</p> <p>4. Auf "Next" klicken.</p>
 <p>KANTON LUZERN</p> <p>Login Assistant You were successfully authenticated.</p> <p><input type="radio"/> Account Unlock: Keep Your Current Password</p> <p><input checked="" type="radio"/> Password Reset: Choose Your New Password and Unlock Your Account (Resetting password for ██████████)</p> <p>Enter a new password: *****</p> <p>Re-enter the password: *****</p> <p>Next Cancel</p>	<p>Es kann anschliessend zwischen "Benutzerkonto entsperren" oder "Passwort zurücksetzen" ausgewählt werden.</p> <p>5. <b>Benutzerkonto entsperren</b> Um Ihr persönliches Benutzerkonto zu entsperren, wählen Sie "Account Unlock: Keep Your Current Password" und klicken auf "Next".</p> <p>6. <b>Passwort zurücksetzen</b> Um Ihr Passwort zurückzusetzen, wählen Sie "Password Reset: Choose Your New Password and Unlock Your Account". Klicken Sie auf "Next".</p>
 <p>KANTON LUZERN</p> <p>Success: Your password was reset</p> <p> You can now use your new password to log in.</p>	<p>7. Die Passwortrücksetzung wird bestätigt. Das vergeben Passwort ist sofort gültig.</p>

### 6.3 Passwort ändern mit CTRL-ALT-DEL

Das Passwort kann selbständig geändert werden. Das alte Passwort muss aber bekannt sein. So wird das Passwort gewechselt, wenn Sie **am Arbeitsplatz im Büro** im entsprechenden kantonalen Netzwerk **vor einem kantonalen PC/Notebook** angemeldet sind.

	<p><b>Verwaltung Kanton Luzern:</b> <b>Sie sind am Arbeitsplatz im Büro im entsprechenden kantonalen Netzwerk angemeldet.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Drücken Sie die Tastenkombination <b>CTRL+ALT+DEL</b>.</li></ol>
	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Das Menü erscheint: Wählen Sie "Kennwort ändern".</li></ol>
	<ol style="list-style-type: none"><li>3. Geben Sie nun wie im Bild beschrieben zuerst Ihr bisheriges (altes) Passwort gefolgt von Ihrem neuen Passwort samt Wiederholung ein.</li></ol> <p>Zum Abschluss klicken Sie auf das Icon mit dem Pfeil neben der zweiten Passworteingabe.</p>

## 6.4 Passwort ändern mit Self-Service

Neu können Sie die Passwortänderung auch über den [Self-Service](https://selfservice.lu.ch/) ausführen.

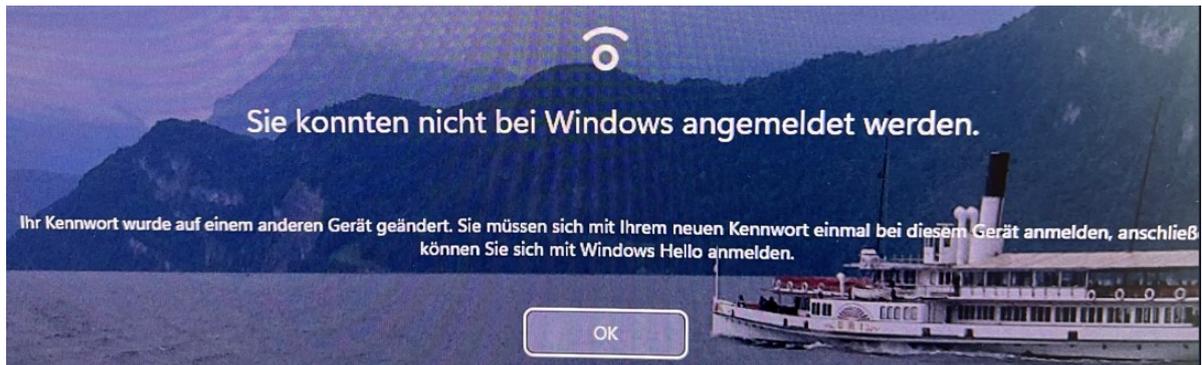
	<p>1. Öffnen Sie den Weblink für den Self-Service.</p> <p><a href="https://selfservice.lu.ch/">https://selfservice.lu.ch/</a></p>
	<p>2. Klicken Sie auf "Kennwort zurücksetzen".</p>
	<p>3. Es erscheint nun das gleiche Bild wie im Punkt 1 im Kapitel <b>6.2 Passwort-Rücksetzung / Benutzerkonto entsperren mit pwdreset</b> auf Seite 6 beschrieben.</p>

## 6.5 Passwort abgelaufen – iWP mit PIN & Gesichtserkennung

Gemäss kantonaler Sicherheitsvorgabe muss das persönliche Passwort regelmässig, spätestens aber nach jeweils 90 Tagen geändert werden.

Wenn das Passwort abgelaufen ist, kann eine Anmeldung am PC/Notebook mit PIN oder Gesichtserkennung (Kamera) nicht durchgeführt werden.

Sobald das Passwort durch den DIIN ServiceDesk geändert wurde, erscheint folgendes Bild:



Danach muss zuerst bei der Anmeldung bei "Anmeldeoptionen" das Schlüssel-Symbol ausgewählt und das neue Passwort eingegeben werden. Danach funktioniert bei der nächsten Anmeldung der PIN oder Gesichtserkennung wieder.



## 7 Weisung Benutzernamen und Passwörter (Passwort-Policy)

Für die Mitarbeitenden des Kantons Luzern sollen klare Regeln für den Umgang mit Benutzernamen und Passwörtern gelten und bekannt sein. Dazu gehören insbesondere Regeln für das Erstellen und das Anpassen von Benutzernamen und Passwörtern. So wird das Risiko des Eindringens eines Angreifers in die IT-Systeme des Kantons infolge nicht gesetzter, schwacher oder bekannter Passwörter reduziert.

Die Weisung finden Sie unter diesem Weblink: [https://informatik.lu.ch/-/media/Informatik/Dokumente/Informationssicherheit/Dokumentenablage/W101\\_Weisung\\_Benutzernamen\\_Passwoerter.pdf](https://informatik.lu.ch/-/media/Informatik/Dokumente/Informationssicherheit/Dokumentenablage/W101_Weisung_Benutzernamen_Passwoerter.pdf).

Diese Weisung ist für alle Personen mit kantonalen Benutzerkonto verbindlich.

## 8 Hilfe

Falls Sie Unterstützung benötigen, wenden Sie sich bitte an:

- Ihre/n ICT-Koordinator/In oder IT-Verantwortliche/r Ihrer Organisation
- Häufig gestellte Fragen: <https://informatik.lu.ch/intern/faq>
- Serviceanfrage (Ticket): <https://it-serviceportal.lu.ch>
- [servicedesk@lu.ch](mailto:servicedesk@lu.ch) / 041 228 69 99

## Änderungs-/Versionenkontrolle

Version	Datum	Status	Autor	Bemerkung
1.0	14.08.2023	Final	DIIN	
1.1	22.01.2024			
1.2	13.02.2024			
1.3	12.03.2024			
1.4	17.12.2024			



Finanzdepartement  
**Dienststelle Informatik**  
Ruopigenplatz 1  
6015 Luzern

Telefon 041 228 56 15  
[www.informatik.lu.ch](http://www.informatik.lu.ch)  
[informatik@lu.ch](mailto:informatik@lu.ch)