

Online-Konto erstellen / Login / MFA

Anleitung

1	Wozu ein Konto?	2
2	Konto erstellen	2
3	Login in bestehendes Konto	5
4	Passwortänderung	5
5	Multi-Faktor-Authentifizierung	6
6	Abmelden	7
7	Kontakt und Support	7

1 Wozu ein Konto?

Wenn Sie unseren Onlineschalter oder andere Dienste in unserem Webauftritt nutzen möchten, richten Sie am besten gleich ein persönliches Online-Konto ein. Ihr Konto bietet Ihnen mehr Datensicherheit, erleichtert Ihnen die Arbeit und bietet Ihnen Zusatzservices. Sie können das Konto für alle interaktiven Module unseres Webauftritts verwenden.

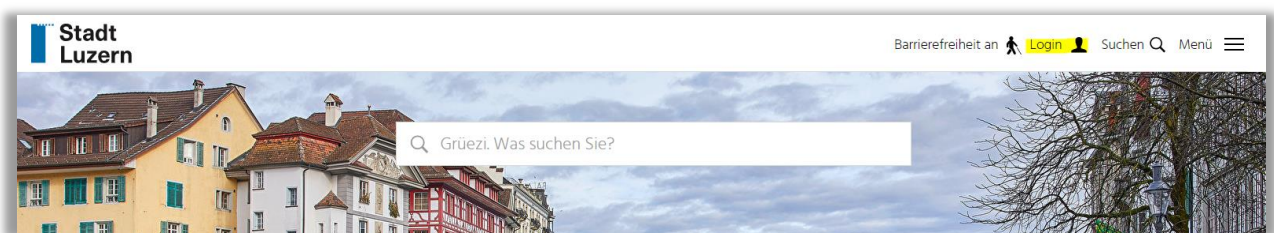
Zu Beginn Ihres Besuchs müssen Sie sich jeweils einmalig mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort in Ihrem Konto anmelden (= Login). **Wer die Multi-Faktor-Authentifizierung aktiviert hat, benötigt für jede Anmeldung im Konto zusätzlich einen einmaligen Zugangscode.** Danach bleiben Sie während des gesamten Besuchs angemeldet. Innerhalb der Onlineformulare, Reservationsprozesse usw. werden dann jeweils diejenigen Adressangaben, die im Konto bereits gespeichert sind, automatisch in die Adressfelder eingefügt.

Ihr Konto, das selbstverständlich nur für Sie selber zugänglich ist, dient auch als Archiv für Ihre laufenden und für die bereits abgeschlossenen Onlinedienste. Sobald Sie ein Onlineformular ausgefüllt oder die Schritte eines Reservationsprozesses durchlaufen und die Daten erfolgreich übermittelt haben, erhalten Sie per E-Mail eine Übermittlungsbestätigung. Diese E-Mail enthält aus Datenschutzgründen keine Personendaten, aber einen Link zur Rubrik, die das Konto beherbergt. Hier finden die Benutzer/innen jederzeit eine nach Modulen gegliederte Übersicht über ihre aktuellen und früheren Geschäfte. Zu jedem Geschäft wird auch der Bearbeitungsstatus angezeigt. Über den Link "Details" sind pro Geschäft ausführlichere Informationen einsehbar.

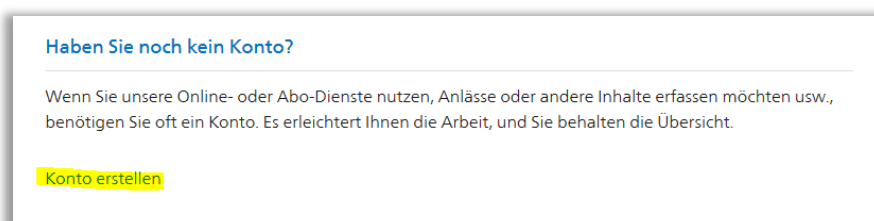
Unter den Rubriken der interaktiven Module, also zum Beispiel bei einem Online-Formular erscheint jeweils am oberen Seitenrand ein Login Button. Wer bereits ein Konto hat, kann sich über den Link "Login" im Konto anmelden (siehe Kap. 3).

2 Konto erstellen

Wer noch kein Konto hat, findet in der Subnavigation ganz oben auf der Homepage den Link "Login".



Über den Link «**Konto erstellen**» gelangt man zur Anmeldemaske.



Auf der Anmeldemaske kann man unter Angabe der E-Mail-Adresse und eines frei wählbaren Passworts ein Konto eröffnen.

Passwortanforderungen:

- mindestens 8 Zeichen (obligatorisch)
- enthält Kleinbuchstaben, Grossbuchstaben und Ziffern (obligatorisch)
- enthält Sonderzeichen wie z.B. _ - . ~ / % * + @ # = ! ? (empfohlen)

E-Mail*

Passwort*

Passwort wiederholen*

Um Spam-Nachrichten zu verhindern, beantworten Sie bitte die Frage.

Was ergibt **14 + 11** ?*

[Erstellen](#)

Mit einem per E-Mail zugestellten Link muss man danach das neue Konto bestätigen; so wird sichergestellt, dass nur die tatsächlichen Inhaber/innen einer E-Mail-Adresse für diese Adresse ein Konto eröffnen können.

Hinweis: Falls kein Bestätigungsmail ankommt, **bitte im SPAM-Ordner** nachschauen.

Wenn man im Mail den Bestätigungslink anklickt, gelangt man direkt zum Dashboard (Übersicht) des Kontos, in dem man jetzt bereits angemeldet ist.

Übersicht des Kontos nach Anmeldung:

Anmeldung erfolgreich. Sie bleiben nun angemeldet.

Grüezi Christine Koller

Sie sind nun in Ihrem Konto angemeldet. Klicken Sie auf das Personen-Symbol, um das Konto-Menü aufzurufen. Unter ‚Profil‘ können Sie Ihre Adress- und Zugangsdaten hinterlegen und verwalten. Diese werden ausschliesslich für Ihre Online-Prozesse verwendet. Unter den Applikationen sind Ihre Dienstleistungen dokumentiert (inkl. Bearbeitungsstand).

Hier können Sie Ihre Kontaktangaben aktualisieren und Ihre Zugangsdaten ändern.

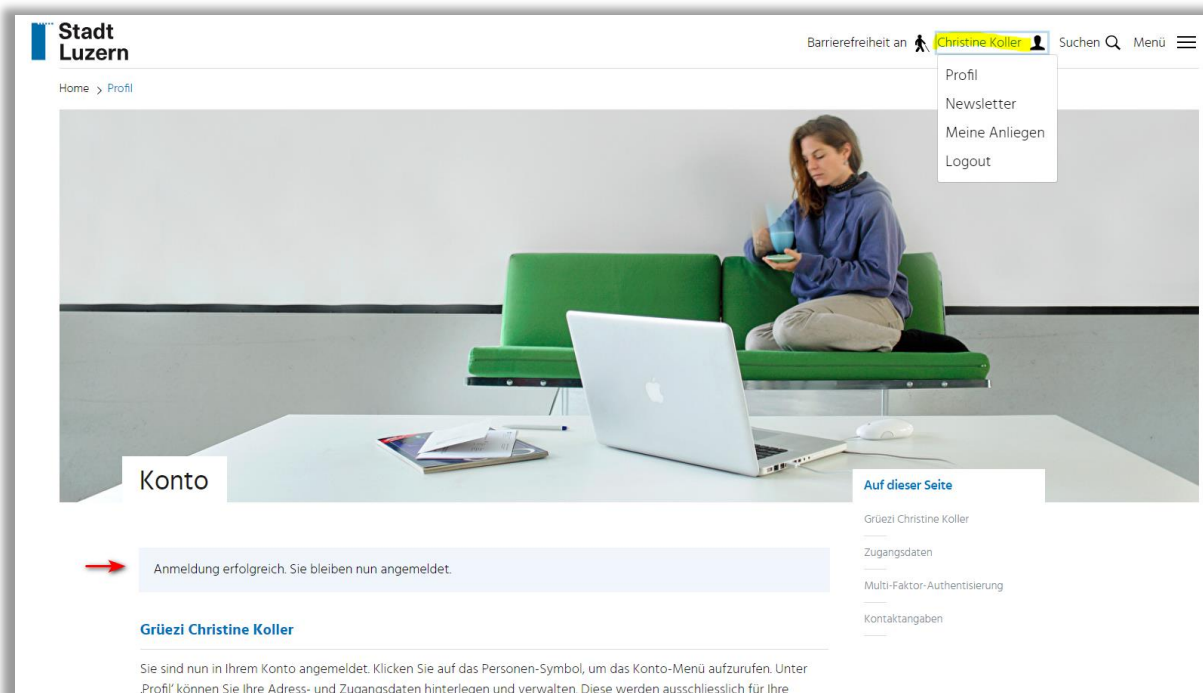
Zugangsdaten

E-Mail	christine.koller@stadtluzern.ch
Passwort	*****

[Konto löschen](#) [Passwort ändern](#) [E-Mail-Adresse ändern](#)

Sie können direkt in Ihrem Konto jederzeit über den Link **«Passwort ändern»** Ihr Passwort ändern. Siehe auch Punkt 4.

Die **Menü-Punkte** des Kontos werden bei **Klick auf dem Namen oben rechts** auf der Seite angezeigt.



Unter **«Profil»** können die persönlichen Angaben mutiert werden.

Unter **"Newsletter"** kann der Newsversand aktiviert bzw. deaktiviert werden.

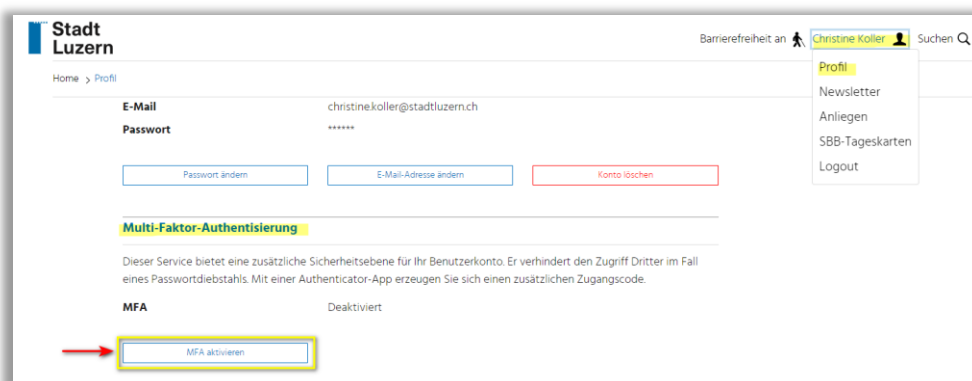
Unter **«Meine Anliegen»** finden Sie Ihre Onlinegeschäfte.

Unter **«SBB-Tageskarten»** finden Sie Ihre Tageskarten-Bestellungen.

Um sich aus dem Konto wieder abzumelden klicken Sie bitte auf **«Logout»**.

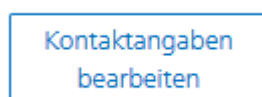
Multi-Faktor-Authentifizierung

Um Ihr Konto noch besser zu schützen, aktivieren Sie die Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA). Dieser Service lässt sich direkt im Konto unter **«Profil»** aktivieren. Siehe auch Informationen unter Punkt 5.



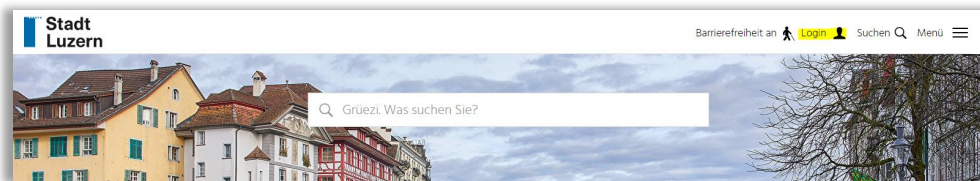
Kontaktangaben

Weiter unten auf der Seite befindet sich ein Button **«Kontaktangaben bearbeiten»** mit dem die vollständige Adresse erfasst werden kann, um später in den betroffenen Online-Diensten von der automatischen Adresseingabe zu profitieren.



3 Login in bestehendes Konto

Direkt über den Link «Login» gelangt man zur Anmeldemaske des Kontos.



Hier kann man sich mit der E-Mail-Adresse und dem Passwort anmelden.

E-Mail

Passwort

[Passwort vergessen?](#)

Wer im Online-Konto der Stadt Luzern die **Multi-Faktor-Authentifizierung** aktiviert hat, benötigt für jede Anmeldung im Konto zusätzlich zur E-Mail-Adresse und zum persönlichen Passwort einen einmaligen **Zugangscodes**. Die Authenticator-App erzeugt diesen Zugangscodes mithilfe des für Ihr Konto hinterlegten Einrichtungsschlüssels. Wählen Sie also in der Authenticator-App die Online-Plattform Stadt Luzern. Die App zeigt Ihnen nun einen Code an, dieser bleibt 30 Sekunden gültig und ändert sich danach wieder. Übertragen Sie den Code ins Feld „Zugangscodes“ im Konto und klicken Sie auf „Prüfen“.

Zugangscodes prüfen

Bitte übertragen Sie den von der App erzeugten Zugangscodes oder Ihren nächsten Backup-Code ins Textfeld.

Zugangscodes*

4 Passwortänderung

Unterhalb der Login-Eingabemaske für die Anmeldung im Konto wird ein Link "**Passwort vergessen?**" angezeigt. Über diesen Link können sich die InhaberInnen eines Kontos jederzeit unter Angabe ihrer E-Mail-Adresse ein neues Passwort zustellen lassen, falls sie ihr Passwort vergessen haben.

E-Mail

Passwort

[Passwort vergessen?](#)

5 Multi-Faktor-Authentifizierung

Im Online-Konto melden Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und einem Passwort an. Im Fall eines Passwortdiebstahls besteht, das Risiko, dass Dritte auf Ihr Benutzerkonto zugreifen. Die Multi-Faktor-Authentifizierung bietet eine zusätzliche Sicherheitsebene für Ihr Online-Konto. Sie verhindert den Zugriff Dritter im Fall eines Passwortdiebstahls. Dazu benötigen Sie auf Ihrem Handy, Tablet oder PC eine Authenticator-App, die einen zusätzlichen Zugangscode erzeugt.

Mit der Multi-Faktor-Authentifizierung erzeugen Sie sich als zweiten Sicherheitsfaktor in einer Smartphone-App mit einem geheimen Schlüssel für jedes Login einen sichereren zeitbasierten Einmal-Code (Time Based OTP oder TOTP). Viele Anbieter nutzen TOTP, um ihren Kunden mehr Sicherheit für ihr Konto zu bieten. Sie entscheiden, ob Sie die Multi-Faktor-Authentifizierung nutzen möchten. Dieser Service lässt sich direkt im Konto aktivieren.

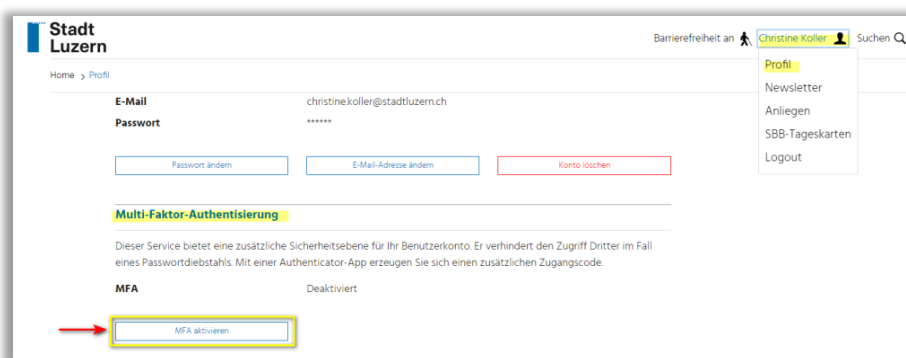
Authenticator-App installieren

Um die Multi-Faktor-Authentifizierung zu nutzen, brauchen Sie eine Authenticator-App. Sie können diese App frei wählen. Es gibt viele kostenlose und kostenpflichtige Lösungen (FreeOTP, Google Authenticator, Microsoft Authenticator, Apple Schlüsselbund, 1Password, LastPass usw.). Meist wird die Authenticator-App auf dem Smartphone installiert. Die gleiche Authenticator-App lässt sich für viele verschiedene Plattformen (kommerzielle Shops, Gemeinde-Website, ePortal Energieversorgung usw.) nutzen.

Für jede Plattform richten Sie sich in Ihrer Authenticator-App einen Zugangscode-Generator ein. Benennen Sie in der Authenticator-App jeweils das hinzugefügte Konto mit einer eindeutigen Plattform-Bezeichnung, damit Sie später wissen, welchen Zugangscode-Generator Sie wählen müssen (z.B. Mein Konto Stadt Luzern).

MFA im Online-Konto der Stadt Luzern aktivieren

Melden Sie sich unter «Login» in Ihrem Online-Konto der Stadt Luzern an. Unter «Profil» klicken Sie auf den Button «MFA aktivieren».



Der Zugangscode-Generator für Ihr Benutzerkonto benötigt den persönlichen QR-Code oder Einrichtungsschlüssel, den das Benutzerkonto Ihnen anzeigt. Beim Aktivieren der Multi-Faktor-Authentifizierung scannen Sie deshalb diesen QR-Code in Ihre Authenticator-App ein oder erfassen Sie dort den Einrichtungsschlüssel.

Mithilfe des Einrichtungsschlüssels (der auch im QR-Code enthalten ist) erzeugt die Authenticator-App nun einen ersten Code.

Diesen müssen Sie im Aktivierungsfenster des Benutzerkontos im Abschnitt „**Zugangscodes**“ erfassen. Klicken Sie danach auf „**Bestätigen**“, um die Aktivierung der Multi-Faktor-Authentifizierung abzuschliessen.

Backup-Codes

In einem nächsten Schritt werden Ihnen im Benutzerkonto Backup-Codes zur Verfügung gestellt. Diese Backup-Codes sind für den Fall gedacht, dass das Smartphone mit der Authenticator-App verloren geht oder entwendet wird. Am besten drucken Sie die Liste dieser Codes und bewahren Sie an einem sicheren Ort auf.

6 Abmelden

Melden Sie sich immer ab, wenn Sie das Konto oder den Webauftritt verlassen. Klicken Sie zu diesem Zweck auf das Personensymbol und/oder Ihren Namen im Kopfbereich des Webauftritts und wählen Sie den **Logout**-Link.



7 Kontakt und Support

Für Fragen und Support steht Ihnen die Stelle für Kommunikation zur Verfügung.

Stadt Luzern, Kommunikation
Christine Koller, Webmasterin
E-Mail: webmaster@stadtluzern.ch
Tel. +41 41 208 83 00