

Finanzdepartement

Dienststelle Informatik

Postfach 3439

6002 Luzern

Paketadresse: Ruopigenplatz 1, 6015 Luzern

Telefon 041 228 56 15

informatik@lu.ch

informatik.lu.ch

Anleitung kantonales Benutzerkonto entsperren

für Lernende, Lehrpersonen und Schulverwaltungsmitarbeitende an kantonalen Schulen

Inhalt

1 Einleitung	3
2 Benutzerkonto entsperren	3
3 Hilfe	6

Zweck des Dokuments / Ausgangslage

Dieses Dokument beschreibt den Umgang mit dem persönlichen kantonalen Benutzerkonto und beinhaltet Informationen zur selbständigen Entsperrung des Benutzerkontos.

1 Einleitung

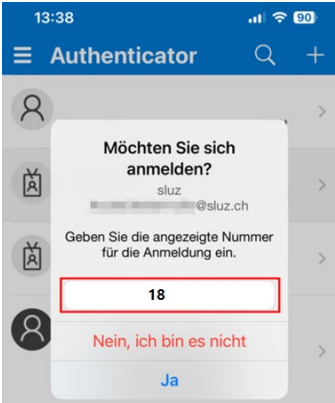
Die Anleitung liefert Informationen wie das Benutzerkonto entsperrt werden kann, wenn es zuvor automatisch gesperrt wurde. Es gilt für Lernende, Lehrpersonen und Schulverwaltungsmitarbeitende an kantonalen Schulen.

2 Benutzerkonto entsperren

Wenn das Benutzerkonto gesperrt wurde, gehen Sie wie folgt vor, um es zu entsperren.

	1. Bei der Anmeldung erhalten Sie die Meldung, dass ihr Konto gesperrt wurde.
	2. Gehen Sie einen Schritt zurück oder klicken Sie hier. In der Anmeldemaske auf «Kennwort vergessen» klicken.

 KANTON LUZERN Konto wieder aktivieren Wie heißen Sie? Geben Sie zum Wiederherstellen Ihres Kontos zunächst Ihre E-Mail-Adresse oder Ihren Benutzernamen sowie die in der Abbildung oder Aufnahme angegebenen Zeichen ein. E-Mail oder Benutzername: * Beispiel: benutzer@contoso.onmicrosoft.com oder benutzer@contoso.com  Geben Sie die Zeichen in der Abbildung bzw. die Wörter in der Aufnahme ein. * Weiter Abbrechen	3. Eingabe von Benutzername bzw. E-Mail-Adresse und Zeichen unten in der Abbildung. Auf «Weiter» klicken.
 KANTON LUZERN Konto wieder aktivieren Warum gibt es Probleme bei der Anmeldung? ☒ Ich habe mein Kennwort vergessen. Keine Sorge, wir helfen Ihnen beim Zurücksetzen des Kennworts anhand der Sicherheitsinformationen, die Sie bei uns registriert haben. ☐ Ich kenne mein Kennwort, kann mich aber dennoch nicht anmelden. Möglicherweise haben Sie sich zu oft mit dem falschen Kennwort angemeldet. Wenn Sie diese Option wählen, behalten Sie Ihr vorhandenes Kennwort, und wir entsperren Ihr Konto, damit Sie sich wieder anmelden können. Weiter Abbrechen	4. Klicke auf «Ich habe mein Kennwort vergessen». Auf «Weiter» klicken.
 KANTON LUZERN Konto wieder aktivieren Überprüfungsschritt 1 > Neues Kennwort auswählen Wählen Sie die Kontaktmethode aus, die zur Überprüfung verwendet werden soll: ☒ Benachrichtigung in meiner Authenticator-App bestätigen ☐ Code aus meiner Authenticator-App eingeben Senden Sie eine Benachrichtigung an Ihre Authenticator-App auf Ihrem Mobilgerät. Benachrichtigung senden Abbrechen	5. Nun folgt die Überprüfung, ob das Konto korrekt mit der App verbunden worden ist. Auf «Benachrichtigung in meiner Authenticator-App bestätigen» und «Benachrichtigung senden» klicken.

 Konto wieder aktivieren Überprüfungsschritt 1 > Neues Kennwort auswählen Wählen Sie die Kontaktmethode aus, die zur Überprüfung verwendet werden soll: ☒ Benachrichtigung in meiner Authenticator-App bestätigen ☐ Code aus meiner Authenticator-App eingeben Genehmigen Sie die Benachrichtigung, die wir an Ihre App senden, indem Sie die untenstehende Nummer eingeben. *** (18) ** Abbrechen	6. Es wird auf dem Computer eine Zahl angezeigt.
	7. In der Authenticator-App auf dem Smartphone erscheint nun die Frage, ob man sich anmelden möchte. Die Zahl von ihrem Computer (roter Kreis) muss im umrandeten Feld auf dem Smartphone eingegeben werden. Mit «Ja» bestätigen.
 Konto wieder aktivieren Überprüfungsschritt 1 ✓ > Neues Kennwort auswählen * Neues Kennwort eingeben: * Neues Kennwort bestätigen: Fertig stellen Abbrechen	8. Ein neues Kennwort mit Bestätigung eingeben. Auf «Fertig stellen» klicken. Die Passwortrichtlinien für das kantonale Benutzerkonto finden Sie unter dem Weblink: https://informatik.lu.ch/Passwortrichtlinien.
 Konto wieder aktivieren ✓ Das Kennwort wurde zurückgesetzt. Klicken Sie hier um sich mit dem neuen Kennwort anzumelden.	9. Es wird die Meldung angezeigt: Konto wieder aktiviert. Wichtig: Bitte warten Sie 10 Minuten. Die Anmeldung funktioniert erst nach dieser Verarbeitungszeit.

3 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 / 041 228 69 99

Änderungs-/Versionenkontrolle

Version	Datum	Status	Autor	Bemerkung
1.0	04.03.2026	Final	DIIN	



Finanzdepartement
Dienststelle Informatik
Ruopigenplatz 1
6015 Luzern

Telefon 041 228 56 15
www.informatik.lu.ch
informatik@lu.ch