

## 1. Wozu ein Benutzerkonto?

Wenn Sie unseren Onlineschalter oder andere Dienste in unserem Webauftritt nutzen möchten, richten Sie am besten gleich ein persönliches Benutzerkonto ein. Ihr Benutzerkonto erleichtert Ihnen die Arbeit und bietet Ihnen Zusatzservices. Sie können das Benutzerkonto 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 Benutzerkonto anmelden (= Login). Danach bleiben Sie während des gesamten Besuchs angemeldet. Innerhalb der Onlineformulare, Reservationsprozesse usw. werden dann jeweils diejenigen Adressangaben, die im Benutzerkonto bereits gespeichert sind, automatisch in die Adressfelder eingefügt.

Ihr Benutzerkonto, das selbstverständlich nur für Sie selber zugänglich ist, dient auch als Archiv für Ihre laufenden und für die bereits abgeschlossenen Onlinedienste.

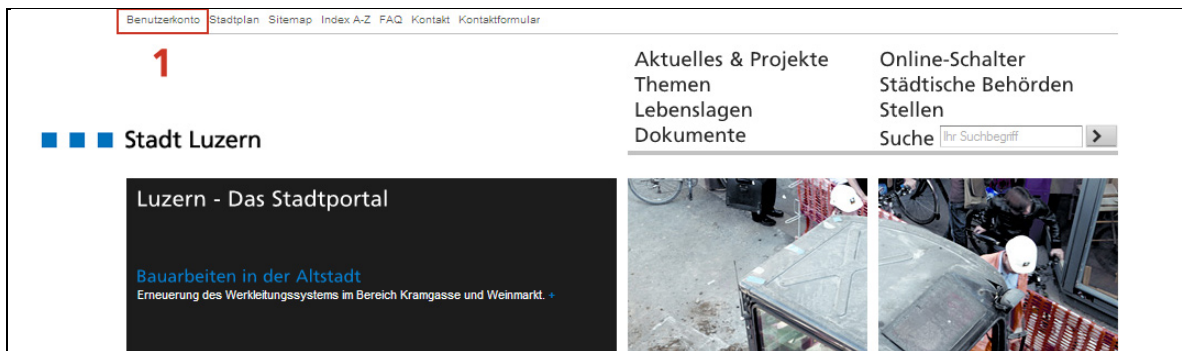
Sobald Sie ein Onlineformular ausgefüllt oder die Schritte eines Reservationsprozesses durchlaufen und die Daten erfolgreich übermittelt haben, erhalten Sie per E-Mail eine Übermittlungsbestätigung. Diese E-Mail enthält aus Datenschutzgründen keine Personendaten, aber einen Link zur Rubrik, die das Benutzerkonto 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.

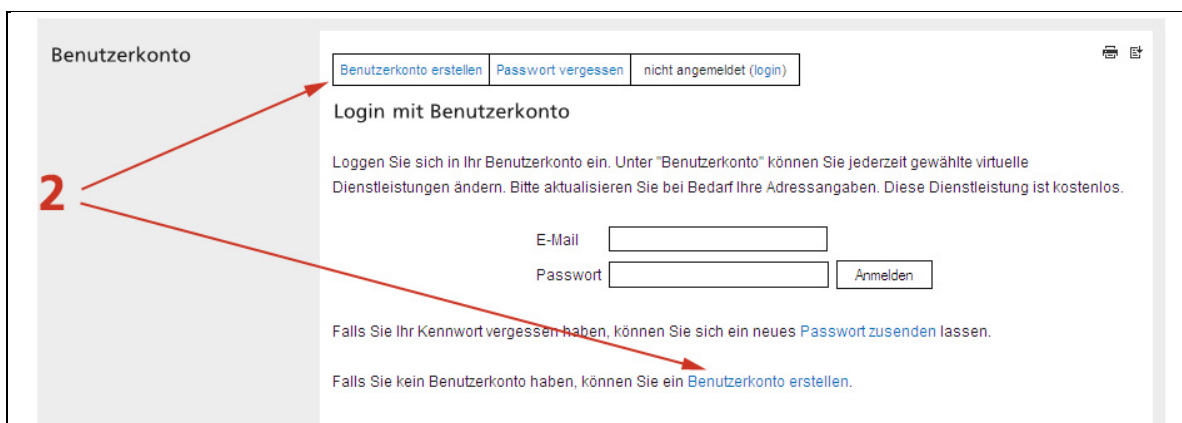
Unter den Rubriken der interaktiven Module, also zum Beispiel unter "Online-Schalter" erscheint jeweils am oberen Seitenrand eine Login-Leiste. Wer bereits ein Benutzerkonto hat, kann sich über den Link "Login" im Benutzerkonto anmelden (siehe Kap. 3).

## 2. Benutzerkonto neu erstellen

Wer noch kein Benutzerkonto hat, findet in der Subnavigation ganz oben auf der Homepage den Link "Benutzerkonto". **(1 in der Abbildung)**



Über den Link "Benutzerkonto erstellen" **(2 in der Abbildung)** gelangt man zur Anmeldemaske "Benutzerkonto erstellen".



Auf der Anmeldemaske kann man unter Angabe der E-Mail-Adresse und eines frei wählbaren Passworts **(3 in der Abbildung)** ein Benutzerkonto eröffnen.

Benutzerkonto erstellen | Passwort vergessen | nicht angemeldet (login)

### Benutzerkonto erstellen

Wir bieten Ihnen verschiedene virtuelle Dienstleistungen an. So können Sie sich wichtige Mitteilungen per E-Mail nach Hause oder ins Büro senden lassen.

Mit der Abfuhrerinnerung werden Sie jeweils einen Tag vor der gewünschten Abfallsammlung daran erinnert. Zudem wird Ihnen das Ausfüllen der Formulare erleichtert, wenn Sie mit Ihrem Benutzerkonto angemeldet sind. Bei den meisten Online-Formularen wird Ihnen automatisch nach erfolgreicher Formularübermittlung, eine Übermittlungsbestätigung per Mail zugestellt. Das Bestätigungsmail enthält einen Link zur Statusabfrage-Seite. So können Sie jederzeit den Bearbeitungsstand Ihrer Anfrage einsehen.

**HINWEIS:** Diese Dienstleistungen können nur beansprucht werden, wenn Sie ein eigenes E-Mail-Account besitzen. Bitte geben Sie nachfolgend Ihre gültige E-Mail Adresse ein und wählen Sie ein Passwort mit mindestens vier Zeichen. Nach der Anmeldung erhalten Sie eine E-Mail mit einem Link, mit welchem Sie das neu eröffnete Benutzerkonto bestätigen/ aktivieren müssen.

Diese Dienstleistung ist kostenlos.

E-Mail  **z.B. hans.muster@muster.ch**

Passwort  **z.B. mu33ha**

**3** ein Bestätigungsmail wird gesendet

[Übersicht](#)

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

**Wenn man in der E-Mail den Bestätigungslink anklickt, gelangt man direkt zur Rubrik "Benutzerkonto" im Webauftritt, in dem man jetzt bereits angemeldet ist.**

Über den Link "Profildaten ändern" (**4 in der Abbildung**) kann man die vollständige Adresse erfassen, um später in den betroffenen Diensten von der automatischen Adresseingabe zu profitieren. Um die Sicherheit Ihres Benutzerkontos zu erhöhen, können Sie direkt in Ihrem Benutzerkonto jederzeit Ihr Passwort ändern (**\* in der Abbildung**).

Die Adresse ist ebenfalls für den "Erinnerungsdienst Abfallsammlung" wichtig, damit die richtigen Abfuhrdaten verschickt werden (**5 in der Abbildung**). Unter "Virtuelle Dienste" können die Abos einzeln aktiviert bzw. deaktiviert werden.

Benutzerkonto

Benutzerkonto Hans Muster (logout)

Benutzerkonto

Willkommen auf Ihrem Benutzerkonto in unserem eGovCenter. Sie sind nun eingeloggt und profitieren von Erleichterungen bei der Nutzung unserer Online-Dienstleistungen. Wählen Sie wie gewohnt in den Navigationsrubriken die gewünschte Leistung.

Unter "MyServices" können Sie je nach Bedarf Ihre Adressangaben aktualisieren Sie bei

4 **Profilverwaltung**

- Profildaten ändern
- Passwort ändern \*
- E-Mail ändern
- Profil löschen

5 **Virtuelle Dienste**

Abonnierte Dienste

- Altmetallsammlung
- Altpapiersammlung
- Kartonsammlung
- Medienmitteilungen
- News
- Newsletter der Stadt Luzern
- Wahl- und Abstimmungsergebnisse

6 **RBS**

Sie haben keine aktuellen Objekte.

7 **Online-Ticketing**

Neue Anträge

Sie haben keine neuen Anträge.

Anträge in Arbeit

Sie haben keine Anträge in Arbeit.

Erledigte Anträge

Sie haben keine erledigten Anträge.

Anlässe

Sie haben keine eigenen Anlässe.

Organisation

Kontakt Vor- / Nachname Hans Muster

E-Mail Adresse hans.muster@muster.ch

Adresszusatz

Strasse / Nr. Entwurfstrasse 99

PLZ / Ort 6000 Luzern

Telefon Privat 041 999 00 00

Telefon Geschäft

Telefon Mobil 079 999 00 01

Telefax

Speichern

**Virtuelle Dienstleistungen**

Auf dieser Seite können Sie sich für virtuelle Dienstleistungen einschreiben. Selektieren Sie dazu die Services, die Sie abonnieren möchten und klicken Sie auf 'aktualisieren'.

- Medienmitteilungen  
Hier erhalten Sie alle aktuellen Medienmitteilungen der Stadt Luzern.
- News  
Hier erhalten Sie alle aktuellen News (ohne Medienmitteilungen) der Stadt Luzern.
- Newsletter der Stadt Luzern  
Wollen Sie auf dem aktuellen Stand unserer politischen Arbeit sein? Dann abonnieren Sie unseren E-Mail-Newsletter. Darin fassen wir Neuigkeiten aus ausgewählten Projekten zusammen und senden sie Ihnen monatlich ins Haus. Neue Fachbeiträge werden ebenfalls angekündigt.
- Wahl- und Abstimmungsergebnisse  
Mit diesem Service werden Sie über aktuelle Wahl- und Abstimmungsergebnisse informiert.
- Altpapiersammlung  
Sie verpassen oft die Altpapiersammlung? Mit diesem Service werden Sie an kommende Altpapiersammlungen erinnert.
- Kartonsammlung  
Sie verpassen oft die Kartonsammlung? Mit diesem Service werden Sie an kommende Kartonsammlungen erinnert.
- Altmetallsammlung  
Mit diesem Service werden Sie an kommende Altmetallsammlungen erinnert.

Unter RBS sehen Sie, welche öffentlichen Plätze Sie gebucht haben (6 in der Abbildung).

Unter Online-Ticketing sehen Sie den Status Ihrer bisherigen Onlinegeschäfte (7 in der Abbildung).

### 3. Login im Benutzerkonto

Bei späteren Besuchen gelangt man über den Link "login" in der Login-Leiste der interaktiven Module (**8 in der Abbildung**) zur Anmeldemaske des Benutzerkontos, wo man sich mit der E-Mail-Adresse und dem Passwort anmelden kann.

Benutzerkonto erstellen Passwort vergessen nicht angemeldet (login) **8**

**Login mit Benutzerkonto**

**Wichtiger Hinweis:**  
Wir bitten Sie, vor dem Ausfüllen des Online-Formulars die Erklärungen im gelben Bereich jeweils sorgfältig durchzulesen. Mit dem Absenden des Online-Formulars sind Sie mit den Erklärungen einverstanden.

Loggen Sie sich in Ihr Benutzerkonto ein. Unter "Benutzerkonto" können Sie jederzeit gewählte virtuelle Dienstleistungen ändern. Bitte aktualisieren Sie bei Bedarf Ihre Adressangaben. Diese Dienstleistung ist kostenlos.

E-Mail

Passwort

Falls Sie Ihr Kennwort vergessen haben, können Sie sich ein neues [Passwort zusenden lassen](#). **9**

Falls Sie kein Benutzerkonto haben, können Sie ein [Benutzerkonto erstellen](#).

### 4. Passwortänderung

Unterhalb der Eingabemaske für die Anmeldung im Benutzerkonto wird ein Link "Passwort zusenden" angezeigt (**9 in der Abbildung oben**). Über diesen Link können sich die InhaberInnen eines Benutzerkontos jederzeit unter Angabe ihrer E-Mail-Adresse ein neues Passwort zustellen lassen, falls sie ihr Passwort vergessen haben.

### 5. Kontakt und Support

Für Fragen und Support stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Bitte kontaktieren Sie uns.

Stadt Luzern, Kommunikation

Christine Koller, Webmistress

E-Mail: [webmaster@stadtluzern.ch](mailto:webmaster@stadtluzern.ch)

Tel. 041 208 83 00