

IT Services Support

Hochschule Luzern
Werftstrasse 4
Postfach
6002 Luzern
T +41 41 228 21 21
hslu.ch/servicedesk,
servicedesk@hslu.ch

Luzern, 13. April 2022

Onboarding-Probleme beheben

Kurzbeschreibung: Beheben von Störungen und Problemen, die beim Onboarding des HSLU/PHLU-Kontos auftreten können.

Klassifikation: IT intern Public
 Andere

Kundengruppe: HSLU PHLU
 Andere

Rolle: Mitarbeitende/Doz. Studierende
 Andere

Geräteverwaltungstyp: HSLU/PHLU-Geräte Private Geräte
 Andere

Betriebssystem: Windows Mac
 Andere

Publikation: hslu.ch/servicedesk inside.hslu.ch
 Andere

Support: Web: hslu.ch/servicedesk
E-Mail: servicedesk@hslu.ch
Tel: 041 228 21 21
Portal: servicedesk.hslu.ch

Änderungsverzeichnis

Version	Datum	Status	Änderungen und Bemerkungen	Bearbeitet von
Nr. 1.0	24.09.2021	Erstellt	Dokument erstellt	Mug
Nr. 2.0	13.04.2022	Update	Neues CD	wub

Inhaltsverzeichnis

1. Voraussetzungen.....	3
2. Konto-Registrierung reparieren	3
2.1. Benutzername und Kennwort sind bekannt (Fall 1)	4
2.2. Benutzername und/oder Kennwort sind nicht bekannt (Fall 2)	4

1. Voraussetzungen

- HSLU/PHLU-Benutzerkonto
- Anmeldung zu Weiterbildung oder Studium an der HSLU/PHLU
- E-Mail mit Registrierungslink

2. Konto-Registrierung reparieren

Das sogenannte Onboarding stellt Ihren lückenlosen Zugang zu den verschiedenen Diensten und Anwendungen der Hochschule Luzern bzw. der Pädagogischen Hochschule sicher.

Gemäss unseren Informationen bzw. Ihrer Anfrage ist der Onboarding-Prozess Ihres HSLU/PHLU-Benutzerkontos nicht vollständig abgeschlossen.

Im Folgenden erklären wir Ihnen, wie Sie den aktuellen Stand Ihres Onboardings abfragen und die fehlenden Schritte abschliessen können.

Bevor Sie beginnen, ist es empfehlenswert, den Webbrowser zu beenden und erneut zu öffnen, um einen Konflikt mit früheren Anmeldeversuchen auszuschliessen.

Wichtig:

- Bevor Sie das Onboarding Ihres HSLU/PHLU-Benutzerkontos durchführen können, sollten Sie eine SWITCH edu-ID erstellt haben. Die notwendigen Informationen dazu finden Sie auf der folgenden Seite: [SWITCH edu-ID | Hochschule Luzern](#)
- Führen Sie die Registrierung an einem PC oder Mac durch. Registrierungsversuche via Mobiles können zu Problemen führen.

2.1. Benutzername und Passwort sind bekannt (Fall 1)

Melden Sie sich mit ihrem HSLU/PHLU-Benutzernamen und Passwort auf der folgenden Webseite an: <https://account-onboarding.hslu.ch/>

In der Übersicht wird Ihnen der aktuelle Stand des Onboardings angezeigt. Die Punkte in der roten Box sind noch nicht erledigt! Klicken Sie auf die angegebenen Links, um diese nochmals durchzuführen oder um mehr Informationen zu den erforderlichen Tätigkeiten zu erhalten.

HSLU Hochschule Luzern **PH LUZERN PÄDAGOGISCHE HOCHSCHULE** De En

Abmelden

Registrierungsstatus Benutzerkonto

Der Registrierungsstatus Ihres Benutzerkontos zeigt Ihnen den aktuellen Status der notwendigen Registrierungen (MFA/SWITCH edu-ID) auf. Beachten Sie bitte, dass für barrierefreies Arbeiten an der HSLU/PHLU die Registrierung der sogenannten MFA (Multifaktor Authentisierung) zwingend notwendig ist. Zudem muss Ihr Benutzerkonto mit der SWITCH edu-ID verbunden werden.

Personeninfos
Benutzername: hslumit4
E-Mail-Adresse: hslumit4@hslu.ch
Benutzerkategorie: Mitarbeiter/Mitarbeiterin
Letzte Passwortänderung: 13.8.2020

unvollständige Registrierung

SWITCH edu-ID
Die Registrierung ist noch nicht erfolgt.
Hier können Sie die SWITCH edu-ID verknüpfen:
<https://edulid-linking.hslu.ch/>
Hier finden Sie weitere Informationen
<https://www.hslu.ch/de-ch/helpdesk/benutzerkonto/switch-edu-id/>

vollständige Registrierung

MFA
Registrierung erfolgt
MFA-Methode: PhoneAppOTP

2.2. Benutzername und/oder Passwort sind nicht bekannt (Fall 2)

Öffnen Sie die folgende Webseite und befolgen Sie die Anweisungen zum Ermitteln Ihres Benutzernamens oder zum Ändern/Zurücksetzen Ihres Passworts:

<https://passwortwechsel.hslu.ch/>

HSLU Hochschule Luzern **PH LUZERN PÄDAGOGISCHE HOCHSCHULE**

Hochschule Luzern

Home
Passwort ändern
Passwort zurücksetzen
Benutzername vergessen
→ Service Desk

Passwort ändern oder zurücksetzen

Passwort ändern
Wenn Sie Ihr Passwort noch kennen, können Sie dieses ändern.

Passwort zurücksetzen
Wenn Sie Ihr Passwort nicht mehr kennen, können Sie dieses zurücksetzen.

Benutzername vergessen
Wenn Sie Ihren Benutzernamen nicht mehr kennen, können Sie sich diesen per E-Mail zuschicken lassen.

*Wichtiger Hinweis: Im Dokument **Passwortwechsel** finden Sie **Schritt für Schritt-Anleitungen**, welche Sie bei der Durchführung von Passwort-Änderungen resp. Zurücksetzungen unterstützen. Der **Kennwortwechsel kann nur einmal täglich vorgenommen werden**.*

Kennen Sie Ihr aktuelles Passwort noch?
Unter **Passwort ändern** können Sie Ihr Passwort ändern.

Haben Sie Ihr aktuelles Passwort vergessen?
Kein Problem, unter **Passwort zurücksetzen** können Sie Ihr Passwort zurücksetzen.

Haben Sie Ihren Benutzernamen vergessen?
Unter **Benutzername vergessen** können Sie sich Ihren Benutzernamen per E-Mail zuschicken lassen.

Sobald Sie über Ihren Benutzernamen und das zugehörige Passwort verfügen, können Sie anschliessend mit Kap. 2.1 (Fall 1) fortfahren.