



# Benutzerhandbuch der Zollkundenverwaltung (ZKV)

## 3a. Initialpasswort / Passwort zurücksetzen

---

### Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Initialpasswort/Passwort zurücksetzen .....</b>	<b>2</b>
1.1	Schritt 1: Link „Passwort vergessen oder gesperrt“ wählen.....	2
1.2	Schritt 2: Identifizierung mittels Benutzer-ID und Sicherheitscode .....	3
1.3	Schritt 3: Passwort mittels PUK zurücksetzen.....	4
1.4	Schritt 4: Login ZKV .....	7
<b>2.</b>	<b>Kontakt.....</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>Änderungskontrolle des Dokumentes .....</b>	<b>8</b>

# Projekt Zollkundenverwaltung

## 1. Initialpasswort/Passwort zurücksetzen

Wenn Sie Ihr persönliches Passwort vergessen haben, oder Ihr Konto aufgrund wiederholt falsch eingegebenen Passwort/Initialpassworts gesperrt wurde, können Sie Ihr Passwort/Initialpasswort selbst zurücksetzen.

### 1.1 Schritt 1: Link „Passwort vergessen oder gesperrt“ wählen

Klicken Sie in der Startseite auf den Link “Passwort vergessen oder gesperrt“.

The screenshot shows the user management interface of the Eidgenössische Zollverwaltung (EZV). At the top left, there is a logo for the Swiss Confederation (Schweizerische Eidgenossenschaft, Confédération suisse, Confederazione Svizzera, Confederaziun svizra) and the text 'Eidgenössische Zollverwaltung EZV'. On the top right, there are language selection buttons for DE, FR, IT, and EN. The main heading is 'Willkommen in der Benutzerverwaltung der EZV'. Below this, it says 'Bitte melden Sie sich an.' There are two input fields: 'Benutzer-ID' and 'Passwort'. To the right of these fields are two buttons: 'Abbrechen' and 'Weiter'. Below the input fields, there is a list of links: 'Passwort vergessen oder Konto gesperrt?' (highlighted with a black arrow), 'Benutzer-ID vergessen?', 'als Benutzer der Zollkundenverwaltung EZV registrieren', 'Neue Unternehmens-Identifikationsnummer (UID) beantragen', 'Handbuch ZKV', 'Als Administrator bei EA Datenaustausch mit China registrieren', and 'Handbuch EACN'. At the bottom, there is a 'Service-Center IKT' section with the text 'Gerne unterstützt Sie unser Support bei Problemen. Sie erreichen uns per Kontaktformular.', 'E-Mail: Service-Center IKT', and 'Telefonnummer: +41 58 462 60 00'.

## 1.2 Schritt 2: Identifizierung mittels Benutzer-ID und Sicherheitscode (Wort im Bild)

Der nachfolgende Prozess erlaubt Ihnen das Passwort zurückzusetzen. Bitte folgen Sie den Anweisungen.

Sie haben die Möglichkeit Ihr Passwort zurückzusetzen, sofern Sie Ihre Benutzer-ID oder E-Mail kennen und die Sicherheitseinstellungen dies für Ihr Benutzerkonto zulassen. Geben Sie bitte unten Ihre Benutzer-ID oder E-Mail ein und klicken Sie anschliessend auf "Weiter".

Benutzer-ID

Benutzer-ID vergessen?

Weiter

Der nachfolgende Prozess erlaubt Ihnen das Passwort zurückzusetzen. Bitte folgen Sie den Anweisungen.

Sie haben die Möglichkeit Ihr Passwort zurückzusetzen, sofern Sie Ihre Benutzer-ID oder E-Mail kennen und die Sicherheitseinstellungen dies für Ihr Benutzerkonto zulassen. Geben Sie bitte unten Ihre Benutzer-ID oder E-Mail ein und klicken Sie anschliessend auf "Weiter".

Benutzer-ID

Benutzer-ID vergessen?

Wählen Sie alle Bilder mit Pkws aus

Weiter

3 4

### Benutzer-ID **1**

Hier geben Sie die Benutzer-ID ein, welche Ihnen nach der Registrierung in die Applikation Zollkundenverwaltung per Post zugestellt wurde. Falls Sie Ihre Benutzer-ID nicht erhalten, vergessen oder verloren haben, melden Sie sich bitte unter [zkv@ezv.admin.ch](mailto:zkv@ezv.admin.ch)

### Wort im Bild<sup>1</sup> **2**

In diesem Feld geben Sie die Buchstabenfolge ein, welche unterhalb des Feldes angezeigt wird. Achten Sie auf Gross- und Kleinschreibung.

### Button „Neues Bild“ **3**

Wenn Sie das Wort im Bild nicht lesen können, klicken Sie auf den Button „Neues Bild“. Die Applikation Zollkundenverwaltung generiert daraufhin einen neuen Sicherheitscode.

<sup>1</sup> Der Sicherheitscode ist ein Mechanismus, mit welchem gewährleistet wird, dass die Registrierung nur von Menschen, aber nicht von Programmen getätigt werden kann.

## Projekt Zollkundenverwaltung

### Button „Senden“

4

Nach der Eingabe der Benutzer-ID und des Sicherheitscodes klicken Sie auf den Button „Senden“.

Folgende Fälle sind möglich:

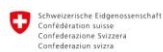
- **Das Wort im Bild wurde nicht korrekt eingegeben**  
Die Applikation Zollkundenverwaltung erstellt eine Fehlermeldung und generiert einen neuen Sicherheitscode. Sie können die Eingabe wiederholen.

✘ Die Überprüfung des Textes aus dem Bild ist fehlgeschlagen. Bitte versuchen Sie es erneut.

- **Benutzer-ID ist fehlerhaft oder unbekannt**  
Wenn Sie die Benutzer-ID nicht korrekt eingeben, informiert Sie die Applikation Zollkundenverwaltung, dass ein Fehler beim Passwortreset aufgetreten ist. Sie können die Eingabe wiederholen. Falls Sie Ihre Benutzer-ID vergessen oder verloren haben, melden Sie sich bitte unter [zkv@ezv.admin.ch](mailto:zkv@ezv.admin.ch).

✘ Fehler beim Zurücksetzen des Passworts

- **Benutzer-ID und Passwort sind korrekt**  
Bei korrekter Eingabe von Benutzer-ID und Sicherheitscode, wird Ihnen eine E-Mail mit einem speziellen Link gesendet, welcher einmalig benutzt werden kann und zeitlich begrenzt gültig ist.



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössische Zollverwaltung EZV

DE FR IT EN

#### Passwort zurücksetzen



Ein E-Mail mit einem persönlichen Link für die Rücksetzung des Passwortes wurde versendet.



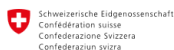
Das E-Mail wurde an die bei uns registrierte E-Mail-Adresse versandt. Kontrollieren Sie Ihren Posteingang oder Ihren ggf. Spam-Ordner.

Klicken Sie bitte auf den Link im E-Mail. Dieser wird in einem neuen Browser-Fenster geöffnet. Bitte folgen Sie anschliessend den weiteren Anweisungen.

Bitte wenden Sie sich an Ihr Service-Desk, falls Sie in der nächsten halben Stunde kein E-Mail erhalten oder die Passwortzurücksetzung nicht erfolgreich war.

### 1.3 Schritt 3: Passwort mittels PUK zurücksetzen

Öffnen Sie den Link, welchen Sie per Mail erhalten haben. Sie gelangen auf die unten aufgeführte Seite.



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössische Zollverwaltung EZV

DE FR IT EN

#### Passwort zurücksetzen

Bitte geben Sie Ihren persönlichen Entsperrungsschlüssel (PUK) ein.

1

Persönlicher  
Entsperrungsschlüssel  
(PUK)

Weiter

## Passwort zurücksetzen

**i** Geben Sie nun Ihr neues Passwort ein und bestätigen Sie dieses

Neues Passwort **2**

- ✘ 8 oder mehr Zeichen
- ✘ Mindestens 1 Grossbuchstabe
- ✘ Mindestens 1 Kleinbuchstabe
- ✘ Mindestens 2 Ziffern oder Sonderzeichen

Passwort bestätigen **2**

- ✘ Passwort wurde korrekt wiederholt

Weiter **3**

### Persönlicher Entsperrungsschlüssel (PUK) **1**

Hier geben Sie das PUK Passwort ein, welches Ihnen nach der Registrierung in die Applikation Zollkundenverwaltung per Post zugestellt wurde. Falls Sie Ihren persönlichen Entsperrungsschlüssel (PUK) nicht erhalten- oder verloren haben, melden Sie sich bitte unter [zkv@ezv.admin.ch](mailto:zkv@ezv.admin.ch).

### Neues Passwort **2**

Im oberen Feld müssen Sie ein neues Passwort definieren und dieses anschliessend im unteren Feld bestätigen. Beachten Sie **1** Passwortvorschriften, welche unter den beiden Feldern aufgeführt sind.

### Button „Weiter“ **3**

Wenn Sie das PUK Passwort sowie ein neues Passwort erfasst und bestätigt haben, klicken Sie auf den Button „Weiter“.

Folgende Fälle sind möglich:

### Persönlicher Entsperrungs-Schlüssel (PUK)

- **Persönlicher Entsperrungs-Schlüssel (PUK) ist fehlerhaft**  
Die Applikation Zollkundenverwaltung erstellt eine Fehlermeldung, Sie können die Eingabe wiederholen.

**✘ Der persönliche Entsperrungs-Schlüssel (PUK) scheint falsch eingegeben worden zu sein. Bitte überprüfen Sie die Eingabe**

### Passwort

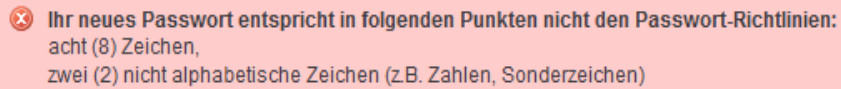
- **Passwortvorschriften nicht korrekt bestätigt**  
Wenn Sie das definierte Passwort nicht korrekt bestätigen, erstellt die Applikation Zollkundenverwaltung eine Fehlermeldung. Sie können die Eingabe wiederholen.

**✘ Die Eingabe zur Bestätigung des Passwortes ist falsch.**

## Projekt Zollkundenverwaltung

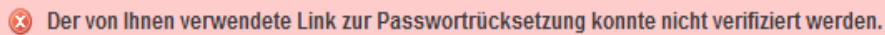
- **Passwordvorschriften nicht eingehalten**

Wenn Sie nicht alle Passwordvorschriften einhalten, erstellt die Applikation Zollkundenverwaltung eine Fehlermeldung. Sie können die Eingabe wiederholen.

 **Ihr neues Passwort entspricht in folgenden Punkten nicht den Passwort-Richtlinien:**  
acht (8) Zeichen,  
zwei (2) nicht alphabetische Zeichen (z.B. Zahlen, Sonderzeichen)

- **Password Reset Link ist nicht mehr gültig**


Wenn Sie den Password Reset Link bereits schon einmal verwendet haben oder mit der Verwendung des Password Reset Links zu lange zugewartet haben, erstellt die Applikation Zollkundenverwaltung eine Fehlermeldung. Sie können den Password Reset Link neu anfordern.

 **Der von Ihnen verwendete Link zur Passwortrücksetzung konnte nicht verifiziert werden.**

- **PUK Passwort korrekt; Neues Passwort erfasst und bestätigt**

Die Applikation Zollkundenverwaltung erstellt eine Meldung, dass das Passwort neu gesetzt wurde.

### Passwort zurücksetzen

 **Das neue Passwort wurde erfolgreich gesetzt.**  
Sie können nun den Browser Tab schliessen und die Anmeldung neu starten.

## Projekt Zollkundenverwaltung

### Schritt 4: Login ZKV

Öffnen Sie die Startseite der Applikation Zollkundenverwaltung. Loggen Sie sich mit Ihrer Benutzer-ID und dem neu definierten Passwort in die Zollkundenverwaltung ein.

#### 2. Kontakt

Bei Fragen zur Anwendung Zollkundenverwaltung:

Eidgenössische Zollverwaltung EZV, Service Center IKT  
Monbijoustrasse 40, 3003 Bern  
[www.ezv.admin.ch](http://www.ezv.admin.ch)

Webformular:

[Kontaktformular Service-Center IKT](#)

3. Änderungskontrolle des Dokumentes

Version	Datum	Ziffer	Beschreibung der Änderung	Wer
1.0	08.07.2013		Grundversion	Ch. Vetsch
1.1	10.06.2014		Bild, Kontakt	C. Abaidi