

# Support

## Aktueller Stand der Überlegungen

5. Dezember 2022



# Forderung aus der Vernehmlassung

## Zentraler Helpdesk vom Bund

- Abdecken verschiedener Sprachen
- Möglichst optimale zeitliche Verfügbarkeit
- «Gut ausgebaut»
- Erreichbar: telefonisch, per E-Mail, online
- Flächendeckend identisches Angebot
- Komplettiert durch lokale Anlaufstellen der Kantone

- *Konkrete Nennung im Gesetzesvorentwurf fehlte bisher*
- *Forderungen decken sich mit bis heute erarbeiteten Vorstellungen*



# Wer benötigt wozu Support?

## **Inhaberinnen benötigen Support für u.a.:**

- Wallet (Installation, Nutzung, Gerätewechsel/-verlust, Backup)
- E-ID-Ausstellungsprozess
- E-ID-Anwendung (Nutzung, Sicherheit, Revokation)
- Andere elektronische Nachweise (Ausstellung, Nutzung, Backup)
- Technische Probleme

## **Ausstellerinnen und Verifikatorinnen benötigen Support für u.a.:**

- Anbindung ins Ökosystem
- Basisregister-Einträge erstellen und ändern
- Vertrauensregister-Einträge beantragen
- Transparente Informationen zu Missbrauch der Infrastruktur
- Technische Probleme



# Anlaufstellen und Support: Beispiele

## Dänemark



## Portugal



## Kanton Jura





# Kontaktpunkte / Entry Points



## Self-Service Portal

Online-Hilfe-Portal  
Chatbot

*Bund*



## Service Desk

Telefon, E-Mail  
Chat, Chatbot

*Bund*



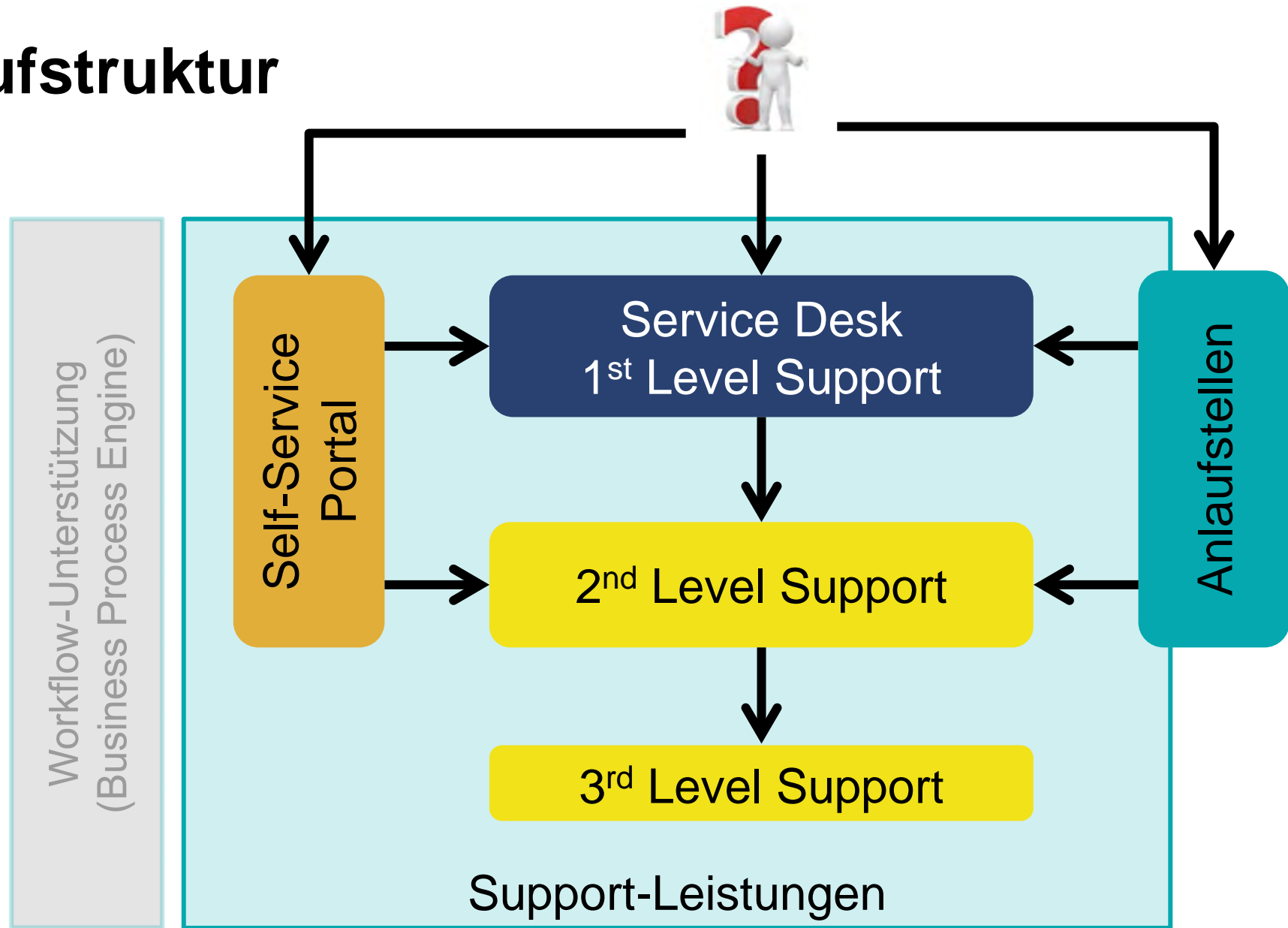
## Anlaufstellen

Physisch, lokal

*Kantonale Stellen  
Diverse Akteure*



# Ablaufstruktur





# Eckpfeiler der Überlegungen

- Hohe Komplexität:
  - Vielseitige Anwendungsmöglichkeiten von Elementen der Vertrauensinfrastruktur
  - Maturität Produkt & User muss sich entwickeln
  - Diverse Akteure im System
- Kritische Phasen sind vor allem 1. und 2. Quartal nach Start
  - Hohe Neu-Nutzerzahlen = Hoher Supportbedarf = Kosten
- Self-Service-Portal sollte 80% aller Anliegen beantworten können





# Möglicher «Peak» E-Führerausweis

... es gibt eben  
nicht nur die E-ID ...

*Führerausweis in digitaler Form ist gefragt!*

## Beispiel Norwegen:

- 1. Tag nach Launch: 650'000 Bezüge
- 3 Jahre nach Einführung haben 80% der Berechtigten den digitalen Führerausweis, total 2 Millionen.

## Beispiel Griechenland:

- 1 Monat nach Launch: 550'000 Bezüge (bei 10 Millionen Einwohnern)

## Beispiel Deutschland 2021:

- u.a. sorgte der grosse Ansturm in den ersten Tagen zu Last-Problemen
- Projekt wurde aber wegen weiteren Problemen gestoppt





# Zusammenspiel der Akteure

- Der User wählt den Einstiegspunkt (Channel = Präferenz User)
- Zentralisierung auf Stufe 1<sup>st</sup>-Level-Support (BIT) wenn Problem nicht lösbar bei Anlaufstellen: 1 klarer Single-Point-of-Contact (SPOC)
- Wo nötig Triagierung gemäss Problematik zum 2<sup>nd</sup>-Level-Support:  
Kann «Betriebsorganisation Vertrauensinfrastruktur» oder betroffene Ausstellerin sein

## **Damit es funktioniert:**

- Ablaufstruktur und Verantwortlichkeiten müssen sich einspielen
- Alle arbeiten Nutzer- und Service-Orientiert, lösen was lösbar scheint
- Sich als gemeinsame Organisation wahrnehmen – «Gemeinsam geht's»

# Spektrum der Support-Aufgabe



Durch Erfahrungsgewinn, Austausch und Steigerung der Maturität von Produkt und Kunden wird die Problemlösung und damit die Support-Dienstleistung kontinuierlich besser.





# Anlaufstellen und Support: Bild Schweiz





# Next Steps

- Service- und Kostentreiber Support
- Rollout-Szenarien und -Planung
- User-spezifisch gestaltetes Self-Service Portal
- Business Process Engine für Hintergrundunterstützung

## **Besonders wichtig:**

- Blinde Flecken aufdecken

Feedback, Ideen und Inputs  
sind willkommen!