

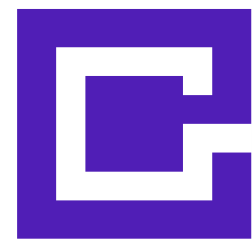


Digitale Verwaltung Schweiz
Administration numérique suisse
Amministrazione digitale Svizzera

Erfahrungen aus dem AGOV Bürgersupport Expérience de l'AGOV Bürgersupport

E-ID Participation Meeting

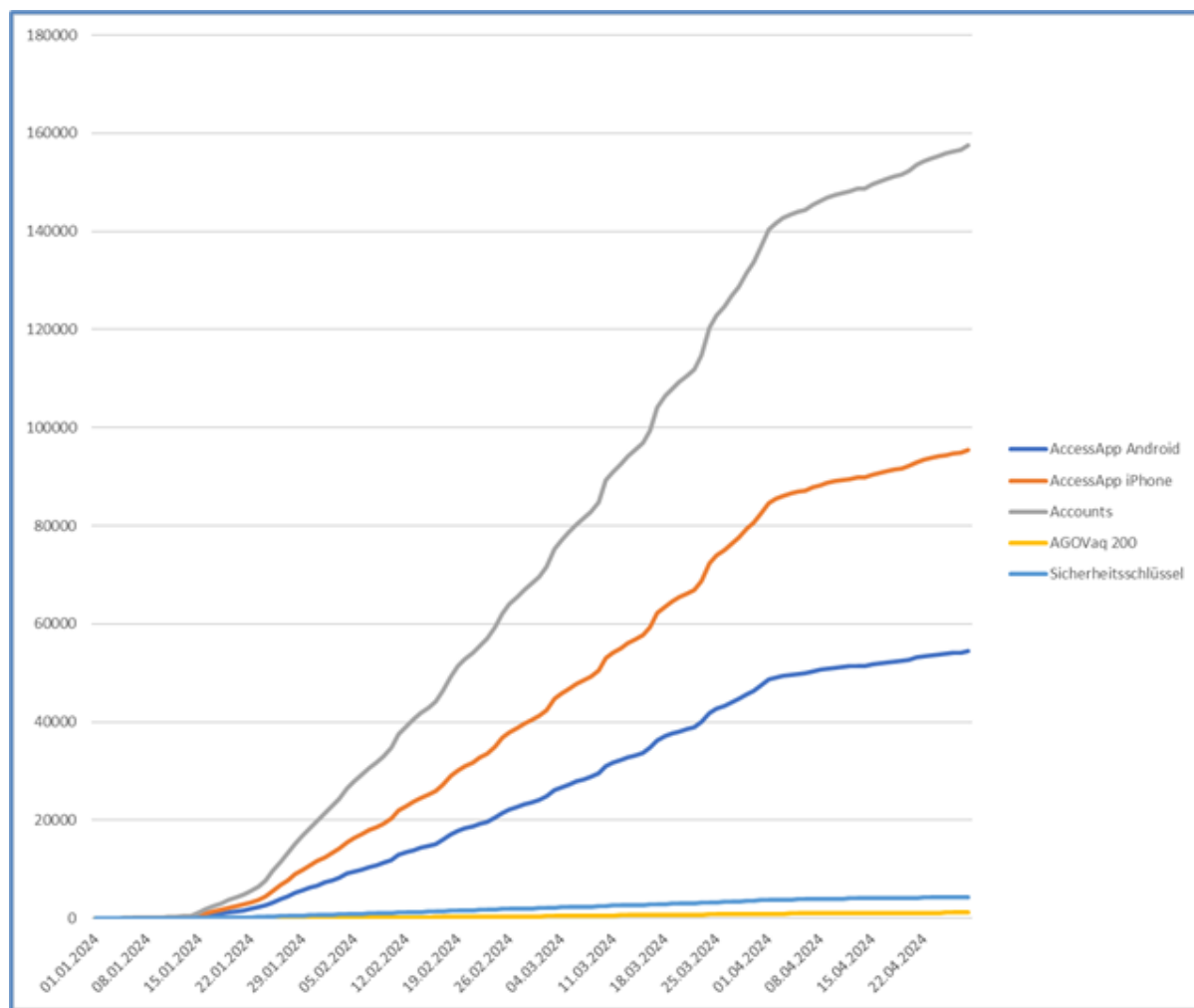
Oliver Rügauer, BIT, TPL AGOV Support
Bern, 2. Mai 2024



agov.ch



AGOV Statistiken per 29. April 2024 / AGOV Statistiques



Aktive Konten / Comptes activ

- Konten / Comptes: 157'541 (153'580)
- iPhone Apps: 95'425 (92'946)
- Android Apps: 54'485 (53'122)
- AGOVaq 200: 1'147 (1'084)
- Sicherheitsschlüssel: 4'284 (4'162)
Clés de sécurité

Kantone / Cantons


- Appenzell Ausserrhoden: eServices und Steuern
- Zürich: ZHprviteTax und Zürikonto
- Luzern: Onlineschalter my.lu.ch


AGOV Support Tickets

- 1'663 L1 Tickets über agov.ch/help
- 1.05% der registrierten Konten / des comptes enregistrés



AGOV-Login




**eServices Appenzell Ausserrhoden**


Enregistrement


Vous n'avez pas encore d'AGOV-Login ?


Enregistrez-vous dès maintenant!

Login

 Application AGOV access


 Clé de sécurité



 Connectez-vous en scannant le code QR avec l'application AGOV access

Avez-vous perdu l'accès à votre application / votre clé de sécurité ?

Commencer la récupération du compte





AGOV-Login

 agov me

EN   Help  Light   Logout

 Personal details

 Login factors

Login details

 Edit

Email address

max.mustermann15@bit.admin.ch

Verified

Identity details

 Edit

First name

Hans

Verified

Last name

Munster

Verified

Date of birth

01.07.2001

Verified

Gender

Male

Verified

Nationality

Switzerland

Verified

Domicile address

 Edit

Street name and street number

Brückfeldstrasse 16

Verified

Postcode

3012

Verified

City / Town

Bern

Verified

Country

Switzerland

Verified

Contact details

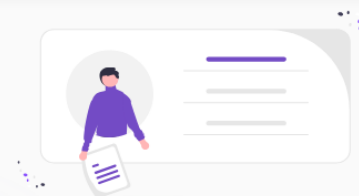
 Edit

Correspondence language

German

Phone number

—



<https://me.agov.admin.ch> oder <https://agov.ch/me>



AGOV help Self-Service Portal



AGOV help

Suchen...

- Deutsch
 - 1. Registrierung
 - 2. Identitätsprüfung
 - 3. Login
 - 4. Kontoverwaltung
- English
- Français
 - 1. Enregistrement
 - Code de vérification par e-mail non reçu
 - Conditions techniques et générales (administratives) requises pour s'enregistrer sur AGOV
 - S'enregistrer sur AGOV au moyen d'une clé de sécurité
 - 2. Vérification d'identité
 - 3. Connexion
 - 4. Gestion du compte
 - Ajouter un téléphone mobile, une tablette ou une clé de sécurité dans AGOV me
 - Comment démarrer la vérification d'identité?
- Italiano

Modifier l'adresse électronique enregistrée

Modifier l'adresse électronique enregistrée.

Que dois-je faire si je n'ai plus accès à mon téléphone mobile ou à ma clé de sécurité?

Réinitialiser le processus de récupération

Restaurer votre identifiant AGOV (récupération)

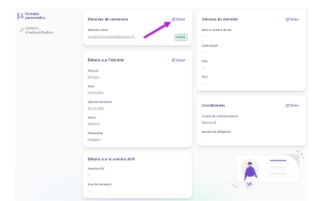
Modifier l'adresse électronique enregistrée

Beschreibung

Vous pouvez modifier l'adresse électronique que vous avez enregistrée sur AGOV directement dans votre compte AGOV.

Anleitung

- Rendez-vous sur la page AGOV me et scannez le code QR pour vous connecter à AGOV comme vous le feriez habituellement. Comment puis-je me connecter?
- Cliquez sur **modifier** sous **Détails de connexion**.



- Saisissez votre adresse électronique et cliquez sur **continuer**.



- Vous recevrez un code de vérification (code de confirmation) à la nouvelle adresse électronique que vous avez saisie. Saisissez-le et cliquez sur **vérifier**.



02.05.2024

Erfahrungen aus dem AGOV Bürgersupport / Expérience de l'AGOV Bürgersupport



<https://agov.ch/help>



Benutzerverhalten

- AGOV ist Mittel zum Zweck, um Behördendienst zu nutzen.
- Zusammenhang AGOV-Login und Behördendienst wird mehrheitlich verstanden, aber kein Zusatznutzen wahrgenommen.
- Bedienung von AGOV orientiert sich an gewohnten Prozessen, z.B. Passwort zurücksetzen.
- Digitalkompetenz und fundierte Erfahrung bei Nutzung von Smartphones, Apps und QR-Codes ist in allen Altersklassen breit abgestützt.
- Funktionsweise des AGOV-Logins wird gut verstanden. Erweiterte Funktionen werden im «Trial and Error» erkundet, Anweisungen überlesen und Anleitungen erst im Nachhinein konsultiert.
- Self-Service bei Registrierung und Support wird akzeptiert.
- Bedenken zu Sicherheit und Datenschutz wurden nur vereinzelt geäußert.

Comportement des utilisateurs

- AGOVAGOV est un moyen d'utiliser les services administratifs.
- Le lien entre le login AGOV et les services administratifs est majoritairement compris, mais aucun avantage supplémentaire n'est perçu.
- L'utilisation d'AGOV s'oriente vers des processus habituels, par ex. réinitialisation du mot de passe.
- La compétence numérique et l'expérience approfondie de l'utilisation des smartphones, des applications et des codes QR sont largement répandues dans toutes les classes d'âge.
- Le fonctionnement du login AGOV est bien compris. Les fonctions étendues sont explorées par « essais et erreurs », les instructions sont ignorées et les modes d'emploi ne sont consultés qu'a posteriori.
- Le libre-service pour l'enregistrement et l'assistance est accepté.
- Les préoccupations concernant la sécurité et la protection des données n'ont été exprimées que de manière isolée.



Typische L2 Supportfälle

- Bei Login-Problemen bei Behördendiensten:
 - Kontowiederherstellung ausgeführt und Recovery Code nicht mehr vorhanden.
 - AGOV App von Smartphone entfernt und neu installiert.
- Smartphone defekt oder verloren und kein zusätzlicher Loginfaktor registriert.
- AGOV App auf neuem Smartphone installiert, aber nicht als Loginfaktor registriert.
- PIN der AGOV App vergessen und kein zusätzlicher Loginfaktor vorhanden.
- Recovery von AGOVaq 100 Konto notwendig, aber Recovery Code nicht mehr vorhanden. Schriftlicher Antrag mit Step-up auf AGOVaq 200 notwendig.
- Zustellbarkeitsüberprüfung bei AGOVaq 200 Step-up schlägt fehl, da Benutzer nicht korrekt bei Post gemeldet ist.
- Telefonische Unterstützung älterer Personen bei der Registration und Durchführung der Kontowiederherstellung.

Cas typiques de support L2

- En cas de problèmes de connexion aux services publics :
 - Restauration du compte effectuée et code de récupération non disponible.
 - App AGOV supprimée du smartphone et réinstallée.
- Smartphone défectueux ou perdu et aucun facteur de connexion supplémentaire enregistré.
- App AGOV installée sur un nouveau smartphone, mais pas enregistrée comme facteur de connexion.
- PIN de l'appli AGOV oublié et pas de facteur de connexion supplémentaire enregistré.
- Récupération du compte AGOVaq 100 nécessaire, mais le code de récupération n'est plus disponible. Demande écrite avec step-up vers AGOVaq 200 nécessaire.
- La vérification de la délivrabilité pour AGOVaq 200 Step-up échoue car l'utilisateur n'est pas correctement enregistré auprès de la Poste.
- Assistance téléphonique pour les personnes âgées lors de l'enregistrement et de l'exécution du rétablissement du compte.