

Benutzerzentrierung oder Benutzervierteilung? Ein Erfahrungsbericht der Schweizerischen Post

Reto Zwysig, SwissSign AG, rzwyssig@swissign.com

einfach sicher

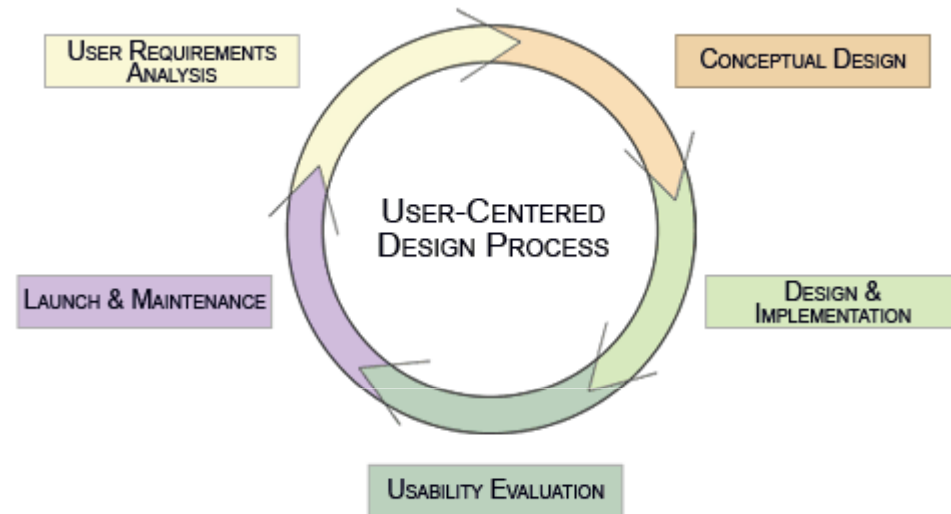


Definition: Benutzerzentrierung

Google: 4'060 Ergebnisse

Wikipedia: keine Ergebnisse

Duden: keine Ergebnisse



User centered design:

In broad terms, **user-centered design (UCD)** is a design philosophy and a process in which the needs, wants, and limitations of the end user of an interface or document are given extensive attention at each stage of the design process.

Dilemma: Monopol vs. Oligopol

Monopol

Anwender muss einzigen
Service nutzen

Innen gegen aussen
*Benutzerzentrierung
als ‚Verordnung‘*

Kaum Vergleich

Dienstleistung mit Vorbehalt

Konkurrenz als
Spielverderber

Tradition als Sicherheit

Oligopol

Anwender wählt den besten
Service aus

Aussen gegen innen
*Benutzerzentrierung als Folge
von Kundenorientierung*

Transparenter Wettbewerb

Dienstleistung über alles

Konkurrenz als Motivator

Veränderung als Chance

Beispiel IncaMail

Basis-Anforderungen für sichere E-Mail Kommunikation

OSCI

INCA

I wie Integrität (Signatur)

N wie Non-Repudiation (Nicht-Abstreitbarkeit)

C wie Confidentiality (Verschlüsselung)

Authentication (Benutzeridentifikation)

Weitere OSCI Folgebedingungen

Doppeltes Umschlagsystem

Separate Client Software, Java basierend

Teilnehmerverzeichnis (seperater Account als Nummer)

Identifikation mittels fortgeschrittenen Zertifikaten

Beispiel IncaMail

Ergebnis

Komplexe Client Software nur für IncaMail

Geschlossenes System

Hohe Eintrittshürden

Hohe Sicherheit innerhalb des Systems

Beschränkte Sicherheit ausserhalb des Systems (IncaMail public)

Antwort von aussen nicht möglich

Zusätzlicher E-Mail-Account / Kommunikationskanal

Benutzer überfordert

System wenig genutzt

Für offenen Markt unbrauchbar

Beispiel IncaMail Reloaded

Anforderungen für sichere E-Mail Kommunikation

Elektronische Informationen können einfacher, zuverlässiger und sicherer als Briefe mit der Schweizerischen Post versendet werden.

Mit der Umsetzung durch ein ‚eigenes Unternehmen‘ ergeben sich Rentabilität, Marktanteil und Wettbewerbsfähigkeit.

Beispiel IncaMail Reloaded Ergebnis

Testphase mit über 1'200 Benutzer; von 5% detaillierter Feedback.

2 Wochen nach Start fast doppelt so viele Benutzer wie in den Jahren zuvor.

www.post.ch/incamail



Erkenntnisse

Benutzerzentrierung ist Teil der Kundenorientierung

Kundenorientiertes Denken ist ein Teil der Kultur

-> Kleines Team mit neuen Köpfen und gewisser ‚Narrenfreiheit‘

Service als Ganzes neu überdenken; eGov Service muss einen Mehrwert in sich bieten

Marktbedürfnisse abklären

Nur wenige Vorgaben machen

Einfachheit in den Vordergrund setzen (wenn notwendig auf konträre Vorgaben verzichten)

Mindestanzahl Benutzer, Marktanteil definieren

Sicher I N C A

I

Integrität

Digital signierte Nachrichten bezeugen Echtheit

N

Nachweisbarkeit

Eingeschriebenes E-Mail mit Zeitstempel für Versand und Empfang mit digital signierter Quittung der Post

C

Confidentiality

Starke Verschlüsselung der Uebertragung

A

Authentifizierung

Eindeutige Identifikation mittels PIN oder Zertifikat

Einfach I N C A

I

Internet

Internet-Anschluss und Email Adresse einzige Voraussetzung

N

Nachvollziehbar

Einfache und nachvollziehbare Benutzerführung,
Basisdienst der Schweizerischen Post

C

Client

Integration in bestehenden Email Client ohne Installation
zusätzlicher Software möglich

A

Ausserordentlich flexibel

Einfach auf Bedürfnisse des Senders und Empfängers
anpassbar, Integration in Unternehmensinfrastruktur

Zuverlässig

I N C A

I

Immer verfügbar
24x7 Betrieb und Support*

N

Natürlicher Partner
Die Schweizerische Post ist der Umgang und Transport mit vertraulichen Dokumenten gewohnt und anerkannt

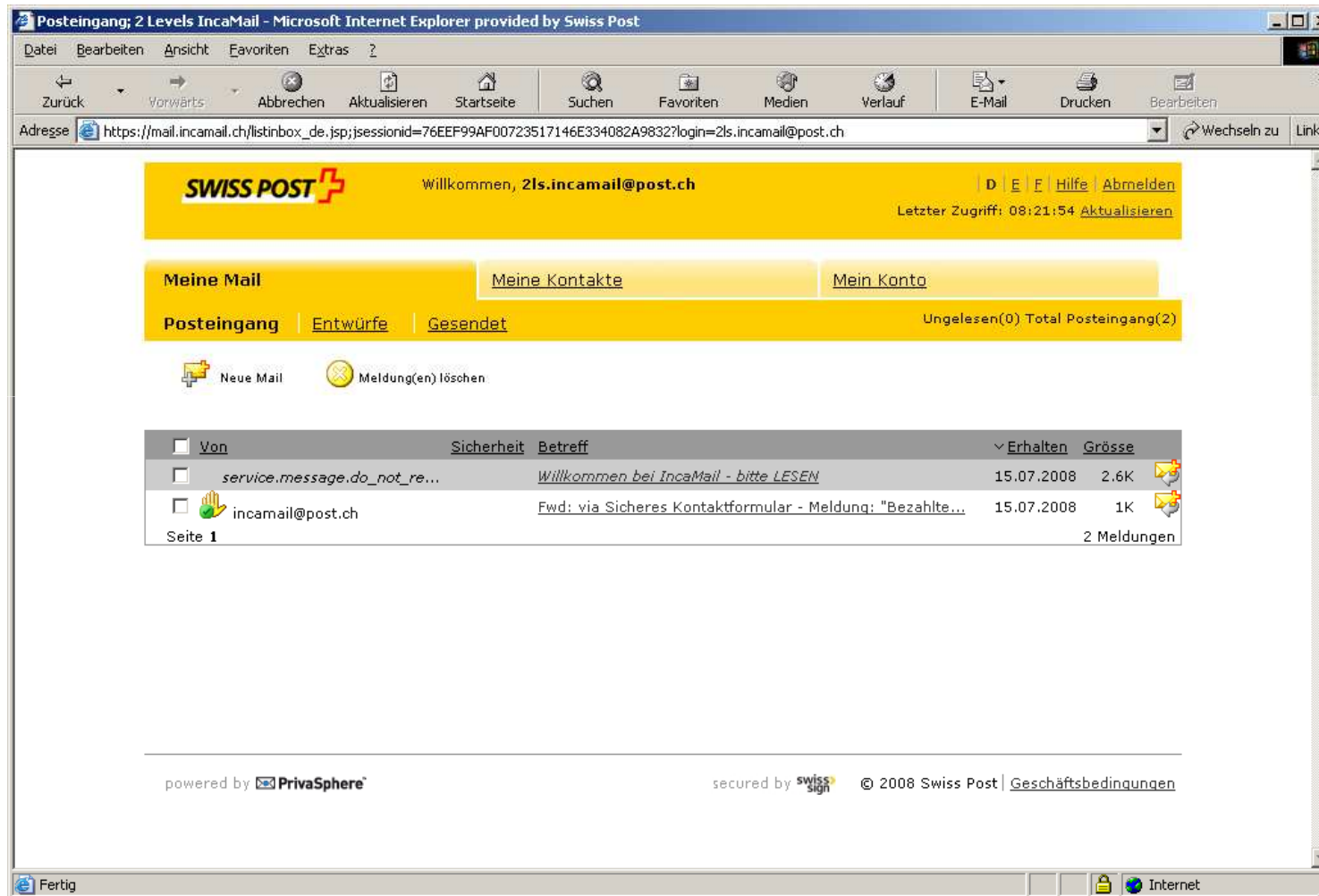
C

Bewährte Technologie
Haben Sie aufgepasst?

A

Analogie
Die Schweizerische Post ist ein Synonym für Zuverlässigkeit

Übersichtlich www.post.ch/incamail



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Kontakt

Reto Zwysig

SwissSign AG

Head of Sales and Marketing

Reto.zwysig@post.ch