



**INFORMATION
FACTORY**

Wie zu AGOV migriert werden sollte

Beispiel kantonale Steuerlösungen

Whitepaper der Information Factory
Oktober 2024



Inhaltsübersicht

1. Einleitung und Summary	3
2. Big Bang-Strategie	4
2.1. One fits it all & all at once	4
2.2. Die Herausforderungen	5
3. Bedarfs-Strategie	8
3.1. Tailor made	8
3.2. In stages	9
3.3. Best Practice	9

1. Einleitung und Summary

AGOV setzt als Behörden-Login den Authentifizierungsdienst gemäss EMBAG¹ um und steht als Dienstleistung des Bundes seit anfangs 2024 in ersten Applikationen bereit. Es sollen Sicherheit und Funktionalitäten verbessert und digitalen Anforderungen besser entsprochen werden. Unterschiedliche kantonale Logins können abgelöst werden.

Mit AGOV können Nutzer ein einheitliches Login-Verfahren verwenden, um auf alle angeschlossenen behördlichen Dienste und Portale zuzugreifen. Ein AGOV-Konto ermöglicht es, sich mit nur einem einzigen Login bei verschiedenen Behörden und Diensten auf Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene anzumelden. Separate Konti oder Login-Verfahren für unterschiedliche Plattformen entfallen, was eine erhebliche Vereinfachung für Nutzer darstellt.



Abbildung 1: Zwei grundlegende Migrations-Strategien

AGOV impliziert auch eine Vereinfachung der technischen Infrastruktur für die Behörden. Sie müssen nur eine zentrale Authentifizierungsplattform verwalten anstatt mehrere unterschiedliche Systeme betreiben. Dies verbessert die Effizienz und Sicherheit, da alle angeschlossenen Behörden von modernen AGOV-Standards profitieren.

Das AGOV Login offeriert fünf Levels, die eine gleichwertige technische Authentifizierung über Gerätesicherheit bieten. Die Levels 100 bis 500 differenzieren in Bezug auf verifizierte Zusatzinformationen während der Registrierung bzw. einer Hochstufung; sie ermöglichen auf den Nutzerbedarf

und eDienste abgestimmte Sicherheitslevels bezüglich Identitätsnachweisen².

Dieses Whitepaper beleuchtet die Umstellung auf AGOV am Beispiel kantonaler Steuerlösungen mit zwei grundlegenden Strategien, der Big Bang- und der Bedarfs-Strategie.

Information Factory empfiehlt die Bedarfs-Strategie als Best Practice.

Von einer Big Bang-Strategie wird derzeit abgeraten – dies u.a. aufgrund von hohen Risiken in Verbindung mit geringen Erfahrungen sowie einer fragilen Wirtschaftlichkeit.

¹ Bundesgesetz über den Einsatz elektronischer Mittel zur Erfüllung von Behördenaufgaben. Zu AGOV vgl. <https://www.agov.admin.ch>

² Level 100 prüft die mit dem Konto/Nutzer verbundene E-Mail-Adresse; Level 200 evaluiert die Postadresse; Levels 300/400 benötigen eine Identitätsprüfung (ohne/mit AHVN13); Level 500 involviert noch die e-Identität.

2. Big Bang-Strategie

Die Big Bang-Strategie hat das Ziel, nahezu alle eDienste sämtlichen Nutzern mit massgeblich erhöhter Sicherheit bezüglich Identitätsnachweisen zugänglich zu machen. Und dies auf einmal - die Migration von bisherigen Logins zu AGOV wird in einem Zuge umgesetzt.

Der Nutzer ...

1. Zugang zum Kantonsportal und Erstinformation

... versucht, sich im Kantonsportal einzuloggen und stellt fest, dass der gewohnte Login nicht mehr verfügbar ist.

2. Erstellung eines neuen AGOV-Accounts

... folgt dem Link zur AGOV-Website, liest Informationen, legt neuen AGOV-Account an und installiert die AGOV-App auf einem Smartphone⁽¹⁾. Während der Registrierung verifiziert er seine E-Mail-Adresse.

3. Erste Anmeldung und Aufforderung zur Hochstufung

... kehrt nach erfolgreicher Account-Erstellung zum Kantonsportal zurück und loggt sich mit AGOV-Level 100 ein. Er erhält eine Aufforderung zur Hochstufung, da Level 100 nicht ausreichend ist.

4. Hochstufungsprozess

... wählt eine Hochstufungsmethode aus⁽²⁾ und führt die notwendigen Schritte durch, um zusätzliche Informationen - wie Name, Geburtsdatum, Adresse und AHVN13- verifizieren zu lassen.

5. Verknüpfung der Konten und Abschluss der Migration

... durchläuft einen Assistenten zur Verknüpfung des alten Kontos mit dem neuen AGOV-Konto⁽³⁾. Er bestätigt die Verknüpfung und schliesst damit den Migrationsprozess ab.

6. Kontinuierliche Nutzung des Kantonsportals

... loggt sich bei zukünftigen Besuchen mit seiner E-Mail-Adresse und AGOV-Authentifizierung bzw. mit Authentifizierungsstick ein.

2.1. One fits it all & all at once

Die Strategie setzt mit Kantons-Vorgabe AGOV Level 400 mit sicherer technischer Authentisierung (mit zusätzlicher Identitätsprüfung) für alle Nutzer simultan fest. Dieser Level impliziert, neben der E-Mail-Adresse, die Verifikation persönlicher Zusatzinformationen - wie Name, Geburtsdatum, AHVN13³ - durch autorisierte Stellen über Video, Post oder am Schalter. Bisherige Logins werden parallel abgeschaltet⁴.

Der Kanton ...

... informiert auf der Login-Seite über die Änderung und gibt Anweisungen zum Zugriff auf die AGOV-Website.

... stellt detaillierte Anleitungen zur Installation der App und zur Durchführung der E-Mail-Verifikation bereit. Er informiert über die alternativen Methoden (z.B. Nutzung eines FIDO-Sticks) und deren Beschaffung.

... stellt eine Benachrichtigung im Kantonsportal bereit, die erklärt, warum eine Hochstufung erforderlich ist und wie diese durchgeführt wird.

... offeriert Anleitungen für jede Verifikationsmethode mit Informationen, was dabei zu erwarten ist. Er informiert auch über die zeitliche Dauer und mögliche Unterbrechungen⁽⁴⁾.

... stellt einen Migrationsassistenten im Kantonsportal bereit, der Schritt-für-Schritt durch den Prozess der Konto-Verknüpfung führt. Es finden sich Support-Optionen für Fragen oder Probleme während des Prozesses.

... stellt verbesserte Sicherheit und Zugriff auf geschützte Dienste sowie verifizierte Zusatzinformationen zum AGOV Konto bereit, die für neu zu implementierende Dienste genutzt werden können.

⁽¹⁾ oder erwirbt alternativ einen FIDO-Stick; ⁽²⁾ Online, Post oder Schalter; ⁽³⁾ der bestehende Nutzer; ⁽⁴⁾ insbesondere wenn der Gang zum Schalter oder zur Post erforderlich ist

Abbildung 2: Prozessmodell der Migration zu AGOV Level 400

³ AHVN13 steht für die 13-stellige Versichertennummer der AHV (Alters- und Hinterlassenenversicherung), die sich als Personenidentifikationsnummer eignet.

⁴ Im Kantonsportal sind in Folge nur noch zwei Kategorien vorgesehen: nicht authentisiert und AGOV Level 400. Zugriffe mit tieferen Levels sind nicht möglich; sie lösen einen Hochstufungsprozess aus.

2.2. Die Herausforderungen

Mit dem grossen Knall stellt sich die Big Bang-Strategie auch grossen Herausforderungen. Sie muss rechtzeitig vorab schlagkräftige Umsetzungs-Konzepte entlang von sieben Dimensionen -mit jeweiligen Zusammenhängen- operationalisiert und untermauert vorliegen haben.



Abbildung 3: Sieben Migrations-Dimensionen

Akzeptanz

Im Mittelpunkt der erfolgreichen Strategie steht die Bereitschaft der Adressaten, diese positiv anzunehmen. Dieser Nutzer-Akzeptanz kommt bei der Big Bang-Strategie ganz besondere Bedeutung zu: durch die Verifizierung der Identität aller Nutzer erhöht sie zweifelsohne die Sicherheit, trägt jedoch Zugangshürden⁵ und bedeutenden Kontrollaufwand mit sich. Des Weiteren sind bei Steuerlösungen alle Bevölkerungsgruppen, inkl. Juristen und öffentliche Personen, direkt betroffen und Verzögerungen können rechtliche Konsequenzen implizieren. Dadurch birgt geringe Akzeptanz hohe mediale und politische Risiken in sich.

Das Akzeptanz-Konzept wird von den sechs weiteren Konzepten getragen und beinhaltet optimierte und abgestimmte intuitive User Journeys.

Allmögliche kritische Nutzer-Fragen sind evaluiert und überzeugend beantwortet, inklusive:

Zu Prozessveränderungen und Verifizierungen

- Warum kann ich nicht mehr wie bisher zugreifen?
- Warum werde ich gleich wie ein neuer Nutzer behandelt?
- Wozu genau werden diese verifizierten Daten benötigt?
- Läuft hier eine nicht angemessene Verifikation auf Vorrat?
- Wird das bisherige Login nun als unsicher angesehen?
- Warum solche Hürden, sogar Ausgrenzungen?

⁵ Zum Beispiel können zu verwendende Apps und Hardware technisch weniger versierten oder Nutzern ohne moderne Technologien Schwierigkeiten bereiten.

Zu kantonalem Vergleichen

- Warum im Kanton X ein strengerer Verifikationsprozess als in Y?
- Weshalb für Service S in den Kantonen Y und Z keine Verifikation?
- Warum in meinem Kanton X nicht auch Dienste mit Level 100?

Zu persönlichem Aufwand

- Warum muss ich mich für Zugriff auf meine Daten persönlich ausweisen?
- Ich mache meinen gesamten Verifikations-Aufwand steuerlich geltend, OK?
- Wer übernimmt Schaden und Zinsen, die aus Verzögerungen entstehen?

Zu kantonalem Aufwand

- Warum nun so viel mehr Daten, Kontrolle und Aufwand?
- Sind die Kosten des Kantons für diese Migration nicht zu hoch?
- Schafft diese Migration insgesamt einen positiven Wert?

Kommunikation

Das ganzheitliche Kommunikations-Konzept erklärt die Migrations-Strategie und zu unternehmende Schritte einfach, fundiert und plausibel. Die kritischsten Themen sind darin besonders überzeugend begründet - entlang von Sicherheit, Prozessoptimierung, state-of-the-art Technologie, von neuen Use Cases⁶, Datenschutz und Compliance⁷.

Vor Go Live sind alle Komponenten für unterschiedliche Kanäle operationalisiert, inklusive:

- Vorab-Benachrichtigungen mit regelmässigen Updates und Erinnerungen⁸;
- Proaktive Informationskampagnen vor und während der Migration⁹;
- Klarer Zeitplan mit allen Meilensteinen und Spezifika;
- Klare Anleitungen für jeden Migrationsschritt¹⁰;
- Dynamisch eingerichtete Feedback-Kanäle¹¹;
- Konsistentes Stakeholder Management.

Support

Eine sehr wesentliche Leitplanke der Strategieumsetzung bildet der professionelle Nutzer-Support. Dieser ist nicht nur überzeugend gut vorbereitet, sondern auch leicht zugänglich und mit Kompetenz reaktionsschnell.

Anfragen werden mit fortschrittlicher Helpdesk- bzw. Support-Software bearbeitet. Tools, wie Chatbots, Hotlines und E-Mail-Support, ermöglichen eine effektive Kommunikation zwischen Support-Teams und Nutzern¹².

Das kantonale Support-Konzept operationalisiert des Weiteren die Zusammenarbeit innerhalb des Kantons sowie mit externen AGOV-Support-Teams¹³.

Dies umfasst technischen Support, wie auch Unterstützung bei der Nutzung neuer Systeme und Hilfe bei Datenschutzbedenken. Besondere Aufmerksamkeit wird vulnerablen Gruppen gewidmet¹⁴.

⁶ Mit Level 400 können zukünftig neue Use Cases verbunden und automatisiert freigeschaltet werden, die bislang nur über eine Autorisierung (das Gewähren bestimmter Rechte) möglich waren.

⁷ Mit konsistenten Informationen zum Beitrag der Verifikation zur Erfüllung von Datenschutzanforderungen und zur Wahrung der Integrität des Systems.

⁸ Um sicherzustellen, dass Nutzer sich ausreichend vorbereiten können.

⁹ Die Nutzern auch explizit mitteilen, wie sie Unterstützung erhalten können.

¹⁰ Einschliesslich visueller Hilfsmittel, Checklisten und FAQs, die helfen, reibungslos umzustellen.

¹¹ Die das Lernen von Nutzern sicherstellen und Kommunikation und Support kontinuierlich optimieren.

¹² Dabei ist die zeitliche Umstellung so terminiert, das geringe Nutzerzahlen erwartet werden.

¹³ Der Kanton ist für AGOV Nutzerfragen und den überwiegenden Support verantwortlich. Third Level Support wird vonseiten des Bundes zur Verfügung gestellt.

¹⁴ Darunter ältere, technisch weniger versierte Menschen und solche in abgelegenen Gebieten.

Die Kantonsverantwortlichen geben vorab grünes Licht für das Bereitstehen der Personalressourcen – quantitativ und qualitativ:

- Ausreichend und ausreichend geschultes Personal¹⁵;
- Genügend Spezialisten-Kapazität mit Erfahrungen aus ähnlichen Migrationen;
- Effektive Eskalationsverfahren mit Kapazität zur Behandlung ungelöster Anfragen.

Datenschutz

Mit ihrer Level 400 bedingten Ansammlung und Verifikation persönlicher Daten basiert die Big Bang-Strategie auf einem belastbaren Datenschutz-Konzept – in Einklang mit der Datenschutz-Grundverordnung¹⁶ und weiteren gesetzlichen Vorgaben. Soweit nötig wird Nutzer-Zustimmung zur Datenerhebung eingeholt.

Wirtschaftlichkeit

Direkte AGOV-Kosten für Level 400 liegen bei CHF 30.- bis 40.- pro Anmeldung - von AGOV dem Kanton verrechnet. Mit Einbezug der sonstigen Aufwände kann von Kosten in Höhe von mindestens CHF 50.- pro Registrierung ausgegangen werden.

Das Wirtschaftlichkeits-Konzept belegt, dass diese Migrations-Kosten gerechtfertigt sind. Es stellt die in/direkten Kosten transparent den Einsparungen durch Investitionen in Sicherheit¹⁷ und Effizienz gegenüber.

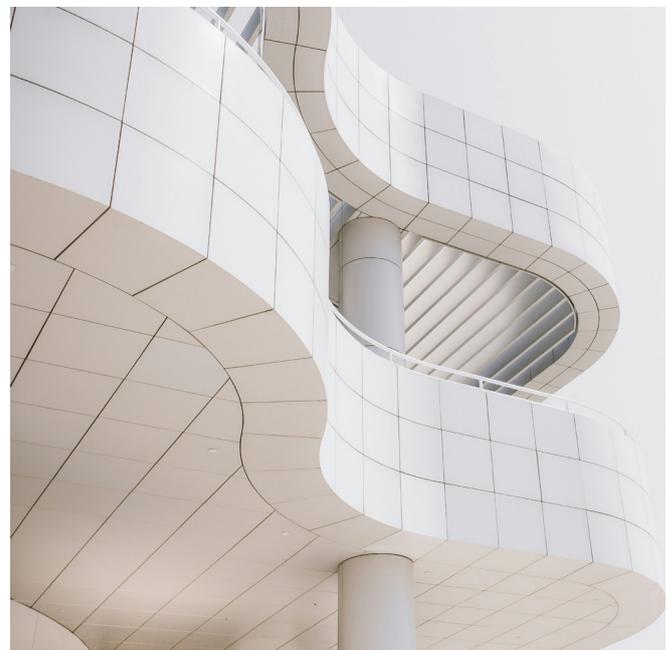
Kosten-Vergleiche mit anderen Lösungen sowie Benchmarking mit anderen Kantonen verdeutlichen die Wertschaffung der Strategie¹⁸.

Risk Management

Das Risk Management-Konzept beinhaltet die Beurteilung von Risiken sowie die Massnahmen zur Bewältigung von Krisen und zur Organisation und Kommunikation in Krisenfällen. Damit sind Kantonsverantwortliche auf alle denkbaren Szenarien mit Kontingenzplänen¹⁹ gut vorbereitet - inklusive technische Ausfälle, Sicherheitsverletzungen, zu hohe Systembelastung²⁰, unzureichendes Problem-Management²¹, Datenschutz-Verstösse und Unmut mit Desaster der medialen und politischen Wahrnehmung.

Steuerung

Das Big Bang-Management steuert die Gesamt-Umsetzung mit kontinuierlicher Leistungsüberwachung und -optimierung und koordiniert die Zusammenarbeit innerhalb und ausserhalb der Kantonsverwaltung. Gezieltes Controlling und Reporting involvieren wesentliche KPIs, darunter die Kosten- und Wertrechnung sowie das Support-Tracking.



¹⁵ Mit genügend technischem Know How (inkl. zu möglicher Fehlerbehebung und Problemmanagement) und Fachwissen entlang der Migrations-Dimensionen. Dabei genügend Kapazität, um Spitzenlasten zu bewältigen.

¹⁶ d.h., personenbezogene Daten werden zweckgebunden und nur im erforderlichen Umfang erhoben.

¹⁷ Beziehungsweise der Vermeidung höherer Kosten durch potenzielle Sicherheitsverletzungen.

¹⁸ Die Verantwortlichen sind sich bewusst, dass negative Kostendiskussionen in Verbindung mit mangelnder Akzeptanz und unzureichendem Support eine ausgeprägte Angriffsfläche für Medien und Politik offerieren.

¹⁹ Beziehungsweise Backup- und Rollbackplänen.

²⁰ Es wird mit Lastspitzen gerechnet, bei denen X Tausende Nutzer zeitnah durch Registrierungen geführt werden.

²¹ Unvorhergesehene Support-Anfragen bewirken Ineffizienzen und zunehmend lange Staus im Support-System.

3. Bedarfs-Strategie

Die Bedarfs-Strategie hat das primäre Ziel, Wert für die Bürger zu schaffen. Als eDienst Nutzer können sie Varianten und Stufen nach Bedarf wählen. Es sollen Akzeptanz optimiert, Kommunikation, Support, Datenschutz und Steuerung vereinfacht, Kosten und Risiken minimiert werden – so der Strategie-Konsens.

3.1 Tailor made

Der erforderliche AGOV-Level ist für jeden Dienst festgelegt. Verifizierte Zusatzdaten werden nur für solche Dienste gefordert, die diese tatsächlich benötigen. Kundenorientiert kann der Bürger -auf ihn zugeschnitten- nur die Minimalvariante, eine

umfassende Hochstufung mit Zugang zu allen Diensten oder eine fallweise Anhebung wählen.

Level 100 ist die für den Zugang zugelassene Minimalvariante. Sie reicht für die meisten Steuer Use Cases aus, so für die Erfassung der Steuerdeklaration für natürliche Personen, für deren Einreichung mit Code und für die Quellensteuer²². Ebenso benötigen Treuhänder-Mitarbeiter, die Steuererklärungen für Mandanten erfassen, keine Identitätsverifikation im Portal²³.

Die Prozesse für die Migration zu Level 100 sind einfach und leicht verständlich.

Wählt der Nutzer Zugang zum eSteuerkonto folgt die automatische Anhebung auf Level 400²⁴.

Der Nutzer ...

1. Zugang zum Kantonsportal und Erstinformation

... versucht, sich im Kantonsportal einzuloggen und stellt fest, dass der gewohnte Login nicht mehr verfügbar ist.

2. Erstellung eines neuen AGOV-Accounts

... folgt dem Link zur AGOV-Website, liest die Informationen, legt neuen AGOV-Account an - installiert die AGOV-App⁽¹⁾. Während der Registrierung verifiziert er seine E-Mail-Adresse.

3. Erste Anmeldung und Migration

... kehrt nach erfolgreicher Account-Erstellung zum Kantonsportal zurück und loggt sich mit AGOV-Level 100 ein.
... durchläuft einen Assistenten zur Verknüpfung des alten Kontos mit dem neuen AGOV-Konto⁽²⁾.
... bestätigt die Verknüpfung und schliesst damit den Migrationsprozess ab.

4. Kontinuierliche Nutzung des Kantonsportals

... loggt sich bei zukünftigen Besuchen mit seiner E-Mail-Adresse und AGOV-Authentifizierung bzw. mit Authentifizierungsstick ein.

Der Kanton ...

... informiert auf der Login-Seite über die Änderung und gibt Anweisungen zum Zugriff auf die AGOV-Website.

Support: Ein Online-Helpdesk und FAQ-Bereich stehen zur Verfügung, um Fragen sofort zu klären.

... stellt detaillierte Anleitungen zur Installation der App und zur Durchführung der E-Mail-Verifikation bereit⁽³⁾.

Support: Technischer Support unterstützt bei der App Installation und bei der Account Einrichtung.

... stellt einen Migrationsassistenten bereit, der Schritt-für-Schritt durch den Verknüpfungs-Prozess führt

Support: Ein dedizierter Support-Desk hilft bei Fragen zur Konto-Verknüpfung und bei technischen Problemen.

... stellt verbesserte Sicherheit und Zugriff auf geschützte Dienste des Kantonsportals bereit.

Support: Fortlaufender technischer Support und Nutzerservice stehen zur Verfügung, um die kontinuierliche Kantonsportal Nutzung zu unterstützen und effizienten Nutzerzugriff auf alle benötigten Dienste sicherzustellen

⁽¹⁾ oder erwirbt alternativ einen FIDO-Stick; ⁽²⁾ der bestehende Nutzer; ⁽³⁾ und informiert über die alternativen Methoden (z.B. Nutzung eines FIDO-Sticks) und deren Beschaffung

Abbildung 4: Prozessmodell der Migration zu AGOV Level 100

²² Aus Sicht der Bedarfs-Strategie benötigen die überwiegenden Steuer Dienste lediglich eine sicher authentifizierte, durch E-Mail-Adresse verifizierte, digitale Identität, wozu Level 100 ausreicht. Spezifische Autorisierungen, die sich auf Vorgänge beziehen, wie Einreiche Codes (TANs) für Steuerdeklarationen, bleiben zunächst erhalten.

²³ Es herrscht sogar die Ansicht, dass deren Identität für den Prozess irrelevant ist, was die Anforderung einer solchen Überprüfung unzulässig macht.

²⁴ Level 400 -mit Identitätsnachweis via AHVN13 über Video, Post oder am Schalter- ist für die Freischaltung und das Zugreifen auf sensible Informationen und Dienste erforderlich.

3.2. In stages

Migrationen sind für Nutzer oft grundsätzlich unangenehm. Um negative Reaktionen zu minimieren und Akzeptanz zu optimieren, verfolgt die Bedarfs-Strategie -parallel zu zugeschnittenen Levels- eine stufenweise Umstellung:

Go Live Stufe 0 aktiviert die gezielten Konzepte der sieben Dimensionen.

In Stufe 1 werden neue Registrierungen über bisherige Logins deaktiviert; neue Nutzer benötigen nun AGOV Level 100.

Bestehende Nutzer können das bisherige Login weiter verwenden.

Go Live Stufe 2 enthält die freiwillige Migration sowie eine kontrollierte Hochstufung:

- Bestehende Nutzer werden durch einen Migrationsassistenten beim Übergang unterstützt. Nach Abschluss des Prozesses ist nur noch die Anmeldung mit AGOV möglich.
- Nutzer, die Dienste mit höheren Levels wählen, werden zur Hochstufung aufgefordert, können jedoch alle Dienste, die mit Level 100 verfügbar sind, weiterhin nutzen.



Abbildung 5: Stufenweise Umstellung zu AGOV

3.3. Best Practice

Information Factory beurteilt die Big Bang-Strategie als nicht angemessen und empfiehlt die Bedarfs-Strategie als Best Practice. In dieser lassen sich die sieben Umsetzungs-Konzepte -mit Akzeptanz im Mittelpunkt- viel einfacher gestalten und mit ihren Interrelationen validieren:

Akzeptanz

Das leicht verständliche Prozessmodell fördert Transparenz, positive Erlebnisse und damit Vertrauen in das System²⁵. Die Einfachheit macht das Kantonsportal für alle Nutzergruppen zugänglich, die inklusive Natur wird gestärkt²⁶. Die Minimalvariante,

die Freiwilligkeit und die Umsetzungsstufen verringern Systembelastungen und Unterbrechungen und erhöhen Komfortabilität und Sachorientierung. Sie wirken direkt und -über die weiteren Migrations-Dimensionen- indirekt akzeptanzfördernd.

²⁵ Implizit berücksichtigt das Vorgehen auch Mängel in Nutzerfahrung und Tests angesichts von neuen Prozessen und noch weitgehend unbekanntem Problemen.

²⁶ Und Benachteiligungen, Diskriminierungen und Ausgrenzungen werden möglichst vermieden.

Kommunikation

Die Migration mit Wahlrecht und Minimalvariante ist einfach begründbar.

Nutzer erhalten genau die Informationen, die sie benötigen, ohne von komplexen Details überwältigt zu werden. Effektive Kommunikation vermeidet Frustration und steuert das Migrationsaufkommen. Das Konzept forciert die freiwillige Teilnahme und ermöglicht eine flexible Anpassung an individuelle Bedürfnisse.

Support

Einfache Prozesse mit weniger und weniger komplexen Anfragen ermöglichen auch effektive Betreuung - Support-Teams und -Tools helfen schnell und fokussiert. Das Volumen von Anfragen zu höheren Levels wird über Freigabe neuer Dienste gesteuert. Durch die stufenweise Umstellung wird die Schlagkraft der Support-Organisation kontinuierlich ausgebaut.

Datenschutz

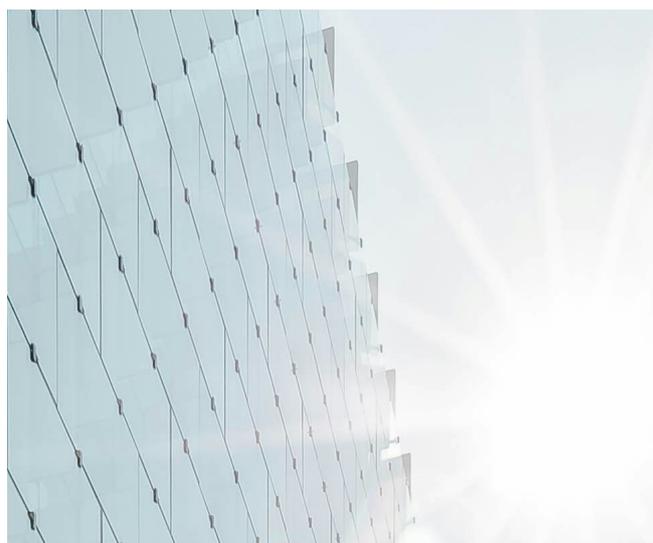
Die Nutzer steuern ihre Datenverwendung selbst. Mit moderner Sicherheitstechnologie wird den Prinzipien der Datenminimierung gefolgt²⁷. Durch Begrenzung der Datenerhebung auf das notwendige Mass wird sichergestellt, dass Informationen nur dort gespeichert werden, wo absolut notwendig. Datenschutzbedenken wird proaktiv entgegnet.

Wirtschaftlichkeit

Die Minimalvariante Level 100 senkt die Anzahl notwendiger Verifikationen und deren Kosten deutlich. Und es entfallen direkte AGOV-Gebühren, da Level 100 kostenfrei ist. Parallel reduzieren sich die indirekten Kosten signifikant²⁸. Aus Nutzer-Sicht kann in der Minimalvariante rasch auf das Kantonsportal zugegriffen werden²⁹; der Aufwand für weitergehende Verifikation wird vom Nutzer durch Auswahl entsprechender eDienste selbst initiiert.

Risk Management und Steuerung

Das einfache Modell mit Umsetzungsstufen reduziert auch Migrations-Risiken und Ausmass denkbarer Krisen erheblich. Es werden die benutzerfreundliche, reibungslose Migration unterstützt und Prozessanpassungen ermöglicht. Durch Berücksichtigung von Anliegen aller Gesellschaftsschichten werden Wahrscheinlichkeiten von öffentlichen Kontroversen reduziert und von stärkerem Vertrauen in die digitale Steuerverwaltung erhöht. Analog erleichtert sich die übergreifende Steuerung der Strategieumsetzung.



²⁷ Mit Zweckgebundenheit, Notwendigkeit, Transparenz und Einwilligung.

²⁸ Für Kommunikation, Support, Datenschutz, Risk Management und Steuerung. Insgesamt erachtet die Bedarfs-Strategie die mit genereller Umstellung auf Level 400 verbundenen Folgekosten (unabhängig davon, ob Anliegen jemals eine Identitäts-Verifikation erfordern) als zu hoch. Dies umso mehr als einige relevante Faktoren derzeit noch nicht geklärt sind (inkl. mehrere digitale Identitäten und Verifikationen pro Person; wiederkehrende Kosten aufgrund von begrenzten Gültigkeitsdauern; interkantonale Verrechnungen).

²⁹ Die Minimalvariante erfordert ein kostenfreies AGOV Konto, ein Smartphone mit Schweizer Nummer, die AGOV App oder einen Fido Stick (ca. CHF 20,- im Minimum).

