



Digitale Identitäten 4.0:

Stress vorbei, passwortfrei

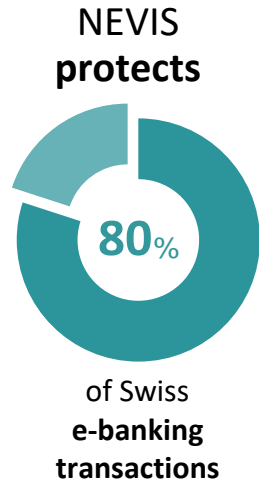


Stephan Schweizer
CPO NEVIS

Oktober, 2019



Renommierete Kunden setzen auf NEVIS



Selected Customers



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

- DETEC
- FDEA
- FDF
- FDJP



SITEL
Ct. Fribourg



SIEN
Ct. Neuchâtel

NEVIS Customer Identity & Access Management Zahlen & Fakten

Herausforderung: Erklären Sie Ihren IT Job...



Image Source: Ivan Chiosea / Alamy Stock Foto

Ausgangslage «Einheitlicher Digitaler Zugang»

Login mit Kartenlesegerät

Letztes Login: 14.08.2019 19:06

Eingabe für Kartenlesegerät
81 180 660

Code von Kartenlesegerät

Abbrechen

Login



- Benutzername
+ Passwort
+ Eingabezahl + PIN
+ Code von Kartenleser
- Für Zugang E-Finance, Zahlungs-Authentisierung, Dienste-Aktivierung
- Benötigt Karte und Kartenlesegerät

Login mit Mobile ID

Letztes Login: 28.08.2019 23:17



Loginanfrage wurde übermittelt...

Beachten Sie die Anweisungen auf Ihrem Mob...
werden Sie weitergeleitet.



- Benutzername
+ Passwort
+ Mobile ID PIN
- Für Zugang E-Finance
- Benötigt Mobile ID-fähige SIM-Karte und aufwändigen Aktivierungsvorgang

Login mit Schnellservice



- Passwort oder Touch ID genügen
- Nur via App für ausgewählte Funktionen, kein «Step-Up» für vollen Zugriff
- Benötigt App und Anmeldung

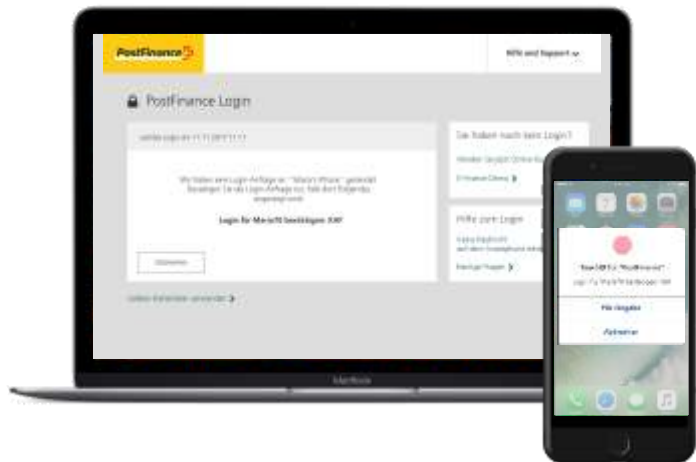
Eingeschränkte Benutzerfreundlichkeit für uneingeschränkten E-Finance Zugang.
Schnellservice App mit gutem Benutzererlebnis.

Zielbild «Einheitlicher Digitaler Zugang»

In-App Login



Desktop Login



VERBESSERUNGEN



Einfache Authentisierung:
Nutzung biometrischer Verfahren



Single Sign-On: Zugang zu allen Angeboten durch einmaliges Anmelden



Verfügbarkeit: Bankgeschäfte jederzeit und überall möglich



Erhöhte Sicherheit:
Transaktionssignierung bei risikobehafteten Zahlungen

Maximale Benutzerfreundlichkeit für uneingeschränkten E-Banking-Zugang.

Lösungsansatz: FIDO (Fast Identity Online) - weshalb?



Ein sicheres Verfahren für alle Finanzkanäle (Desktop, Smartphone, Tablet, ...)



FIDO unterstützt Biometrie, optimal für die Kundenerlebnis



Ein Standard der *FIDO Alliance*, akzeptiert und unterstützt von grossen Herstellern wie Google, Microsoft, Samsung etc.



Protokoll unterstützt Authentifizierung und Signierung

→ **PSD2 Compliance!**



Support von FIDO nimmt zu

FIDO bietet zusätzliche Opportunitäten (IoT, Win OS...) → **Stellt aber aktuell noch eine Wette dar!**



Es ist zu erwarten/erhoffen, dass FIDO in Zukunft auf allen OSs verfügbar wird.

Übersicht FIDO Alliance

FIDO applications enabled on top 5 global manufacturer's handsets

2017 W3C STANDARD

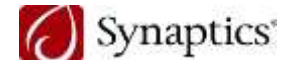
300+ FIDO CERTIFIED SOLUTIONS

3B+ AVAILABLE TO OVER 3 BILLION USER ACCOUNTS

Standardization:

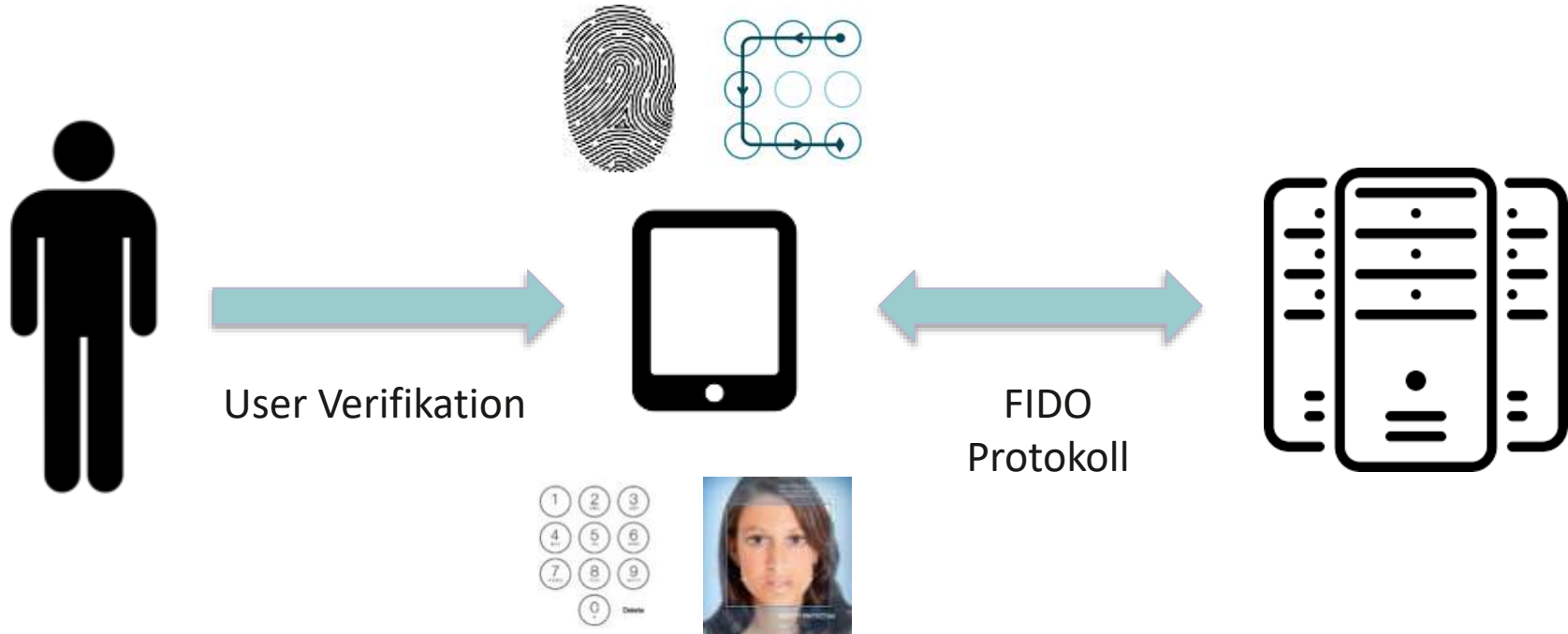


Technology:



Funktionsweise FIDO

Flexible Unterstützung verschiedener Verfahren



Demo: Passwordless Login



Und das Feedback der Benutzer?



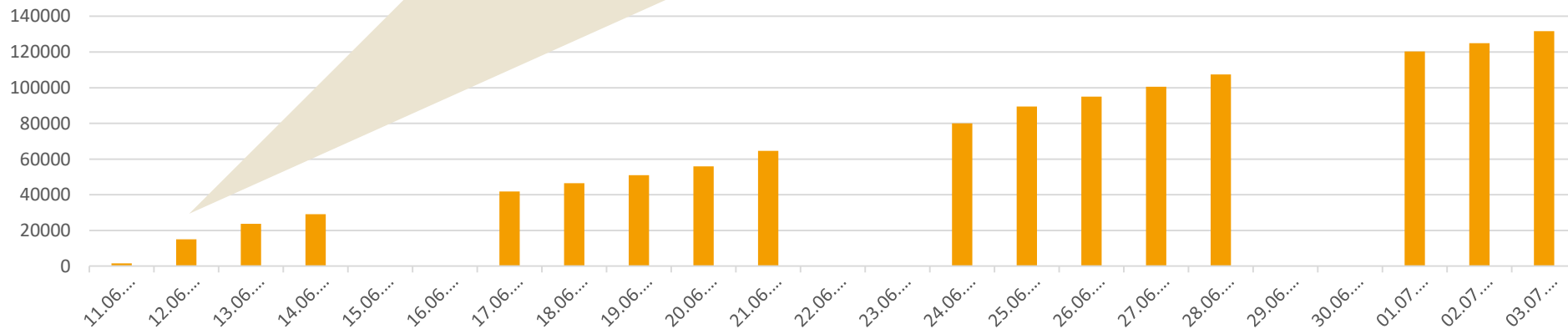
Image Source: Ivan Chiosea / Alamy Stock Foto

Was ist in den ersten Tagen geschehen?

Tag 2

Nach dem Primeur in der Handelszeitung, haben auch Blick, Watson, 20Min und PC Tipp das neue Login aufgenommen.

Nach nur 37h live: Bereits registrieren wir mehr Logins via App als mit Mobile ID.



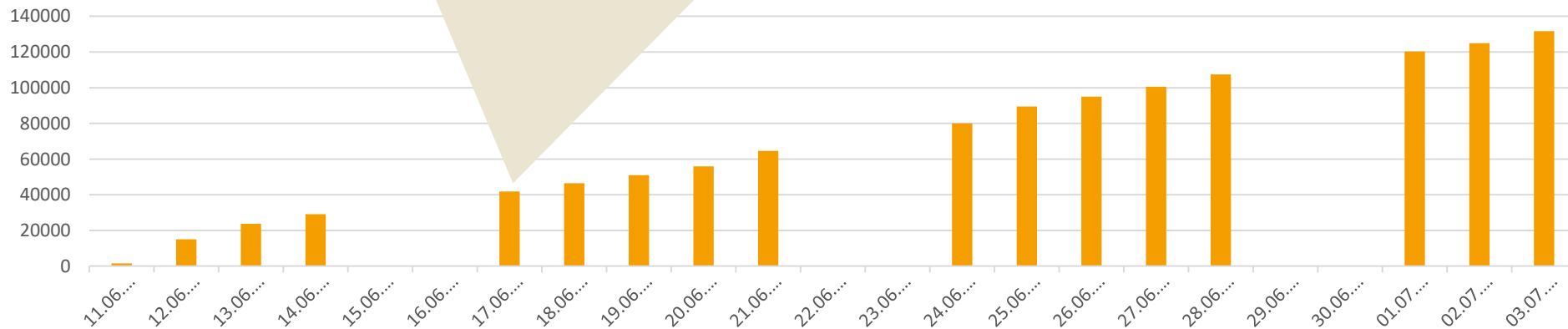
Was ist in den ersten Tagen geschehen?

Tag 7

Nach einer Woche «spielen» wir bereits im überfüllten St Jakob in Basel.

Bereits ist es das schnellste sich verbreitende PostFinance Produkt in der Geschichte von PF.

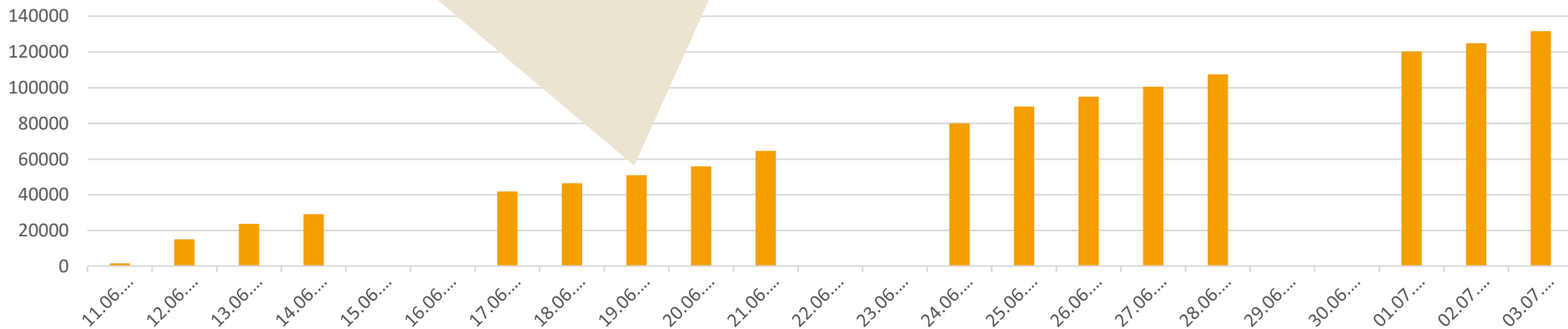
Stadion St. Jakob Basel (38`500 Plätze)



Was ist in den ersten Tagen geschehen?

Tag 9

Commerzbank Arena Frankfurt
(51`500 Plätze)

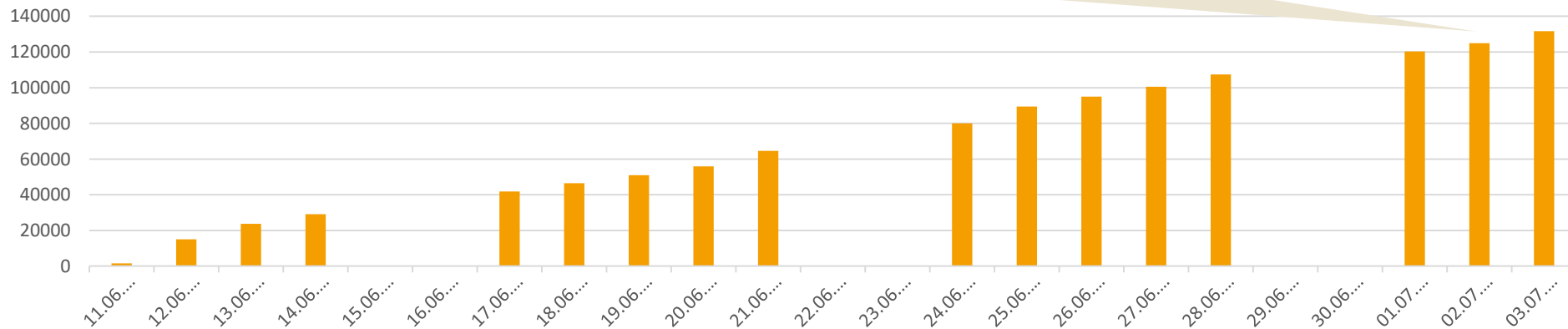


Was ist in den ersten Tagen geschehen?

Tag 22

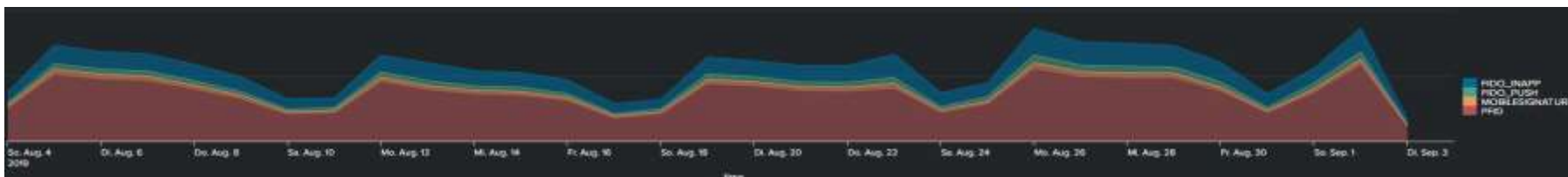
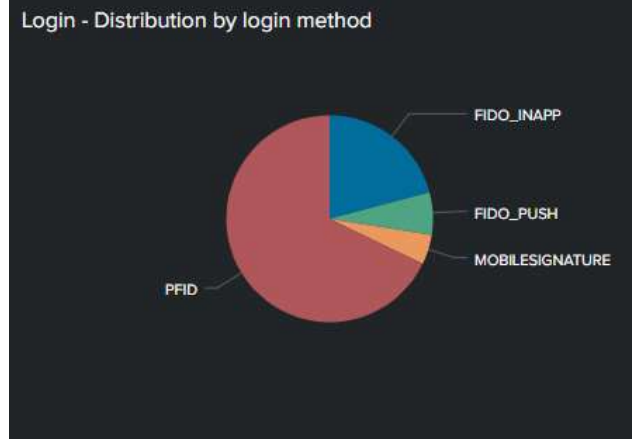
125`000 registrierte User auf Login via App.

Ein Viertel des Migrationszieles 2019 ist geschafft.



Zusammenfassung Resultate

- **Interaktionsrate** der Kunden mit FIDO-Login **2-3x höher**
- Nach 3 Monaten erfolgen rund 30% aller Logins via FIDO
- 4 Mobile App Logins auf 1 Desktop Login!
- E-Trading Aufträge über App **von 4 auf 15 Prozent** gesteigert
- **Kein Anstieg** der **Supportaufwände** im Callcenter
- Drastischer **Einbruch** der **Kartenleserbestellungen!**



Was sagen bisherige Nutzer zum neuen Login?



88% beurteilen das neue Login via App besser oder viel besser als das Login mit dem Kartenlesegerät.



82% beurteilen das neue Login via App besser oder viel besser als das Login mit Mobile ID.



97% der werden das neue Login weiterhin nutzen.

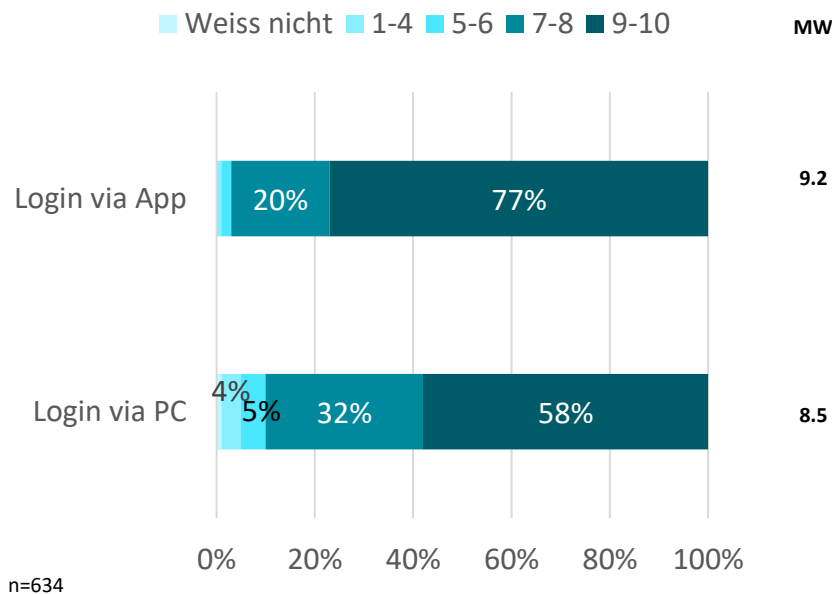


Über **93%** würden das neue Login weiterempfehlen.

Wie beurteilst du das neue Login?

Filter: Befragte, welche sich jeweils über die App oder den PC eingeloggt haben

Erhebungsskala: Sehr schlecht (1) / Sehr gut (10)



Fazit

**Mobile erhöht
Kunden-
Interaktionen**

**Trotzdem schätzen Kunden auch
alternative Login-Verfahren**

**Der Benutzer
steht im Zentrum**

**Überraschenderweise haben
Millenials und ältere Personen
die gleichen Ansprüche!**

**Es ist Zeit,
Passwörter in
Rente zu
schicken**

**Die Standards und die
Technologie ist bereit!**



...denn ohne Benutzerfreundlichkeit gibt's am Ende nichts mehr zu schützen!



Besten Dank! Fragen?