

Hur kan man väcka intresse i den egna organisationen vid införande av BankID



- Åke H Svensson
- ake-h.svensson@alecta.se

Agenda

- Är det någon skillnad mellan att göra saker manuellt eller maskinellt?
- Skillnaden mellan identifiering och regelverk som styr vad som får göras (behörighet).
- Förenkla för användarna att använda e-legitimation.

Bakgrund

- Alecta har arbetat med egna e-legitimationer sedan 1999. Enbart tjänster för våra ombud- och företagskunder.
- Vi skulle även bygga nya tjänster som vänder sig till privatkunder.
- Fler anställda skulle komma i kontakt med e-legitimation.
- Flera anställda på Alecta har dessutom fått ett behov av att använda e-legitimation i tjänsten. Tex i kontakt med banker, Collectum mm.
- Det har framkommit en viss rädsla att använda sin personliga e-legitimation i tjänsten.
- Ny teknik för många. En viss rädsla fanns att hjälpa kunder på ett nytt sätt.

Varför finns en oro av att använda sin personliga e-legitimation?

- Missförstånd av att BankID är detsamma som behörighet i ett system.
- Nytt sätt att arbeta för många anställda och kunder.
- Rädsla för nya typer av frågor.

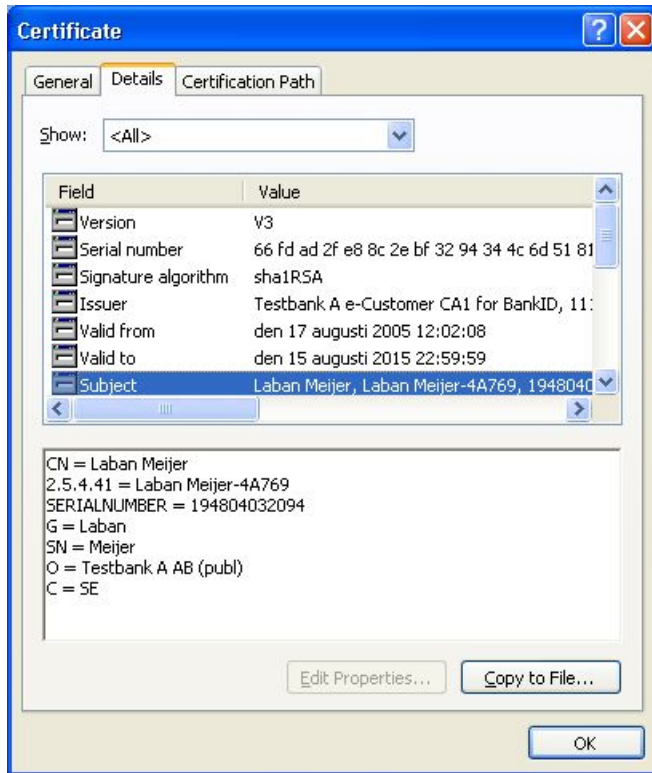
Vad gjorde vi?

- Utbildade de anställda som svarar på frågor från privatkunder (kundtjänsten).
- Pilotanvändning först internt. I vårt fall var det möjligt.
- Ingen stor lansering i början.
- Uppföljning löpande med de personer som får samtalen från kunderna.
- Förenkla för personalen att kunna använda e-legitimation på arbetet.
- Uppmanade personalen att använda e-legitimation komma över rädslan med att använda ny teknik.

Utbildningen handlade om

- Visa på att det inte är någon skillnad på en e-legitimation och legitimation.
- Visa på många exempel när vi idag använder legitimation i tjänsten.
- Vad är en utfärdare av e-legitimation.
- Var hämtar jag tex BankID.
- Banker med egna e-legitimationer.
- Visa exempel på var det går bra att använda BankID idag.
- Uppmana personalen att använda e-legitimation.

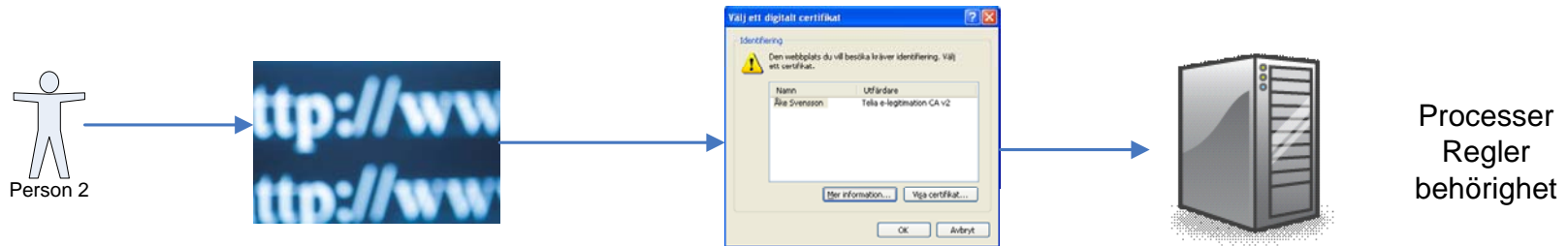
Vad är det för skillnad mellan en e-legitimation och en vanlig legitimation?



Skillnaden mellan identifiering och regelverk som styr vad som får göras.



Är det någon skillnad mellan manuellt eller maskinellt?



Andra exempel när den manuella e-legitimationen används i tjänsten.

- En person är ute och reser i tjänsten men visa sitt personliga pass i passkontrollen.
- En person som kör bil i tjänsten visar sitt personliga körkort om personen blir stoppad av polisen.
- Hyra en bil i tjänsten.
- Hämta ut ett rekommenderat brev.

E-legitimation på en arbetsplats.

- Låsta miljöer som gör att en användare inte kan installera programvara själv.

Vad har vi gjort för att förenkla användningen av e-legitimation på arbetet

- Positiv inställning att använda e-legitimation för att få bort rädslan hos personalen.
- Paketera programmen så de kan skickas ut till användarens dator.
- Stöd med att installera sin e-legitimation.

Teknisk support

- Vad ska vi svara på och vilka fall ska vi skicka kunden vidare till kundens bank.
- Hur gör vi för att en kund inte ska hamna mellan Alecta och sin bank utan att få hjälp.
- Fortlöpande lära oss mer av de samtal som kommer till oss. Kan vi göra något bättre i samtalet eller kan vi bygga in bättre återkoppling i applikationen.

Sammanfattning

- Hur väckte vi intresse i den egna organisation för e-legitimation?
- Utbildning och stöd till kundtjänsten löpande.
- Starta med pilotanvändning internt innan kunder börja använda tjänsten.
- En mjuk lansering till kunderna.
- Förenkla för anställda att använda e-legitimation.
- En positiv inställning att använda e-legitimationen.



- Åke H Svensson
- ake-h.svensson@alecta