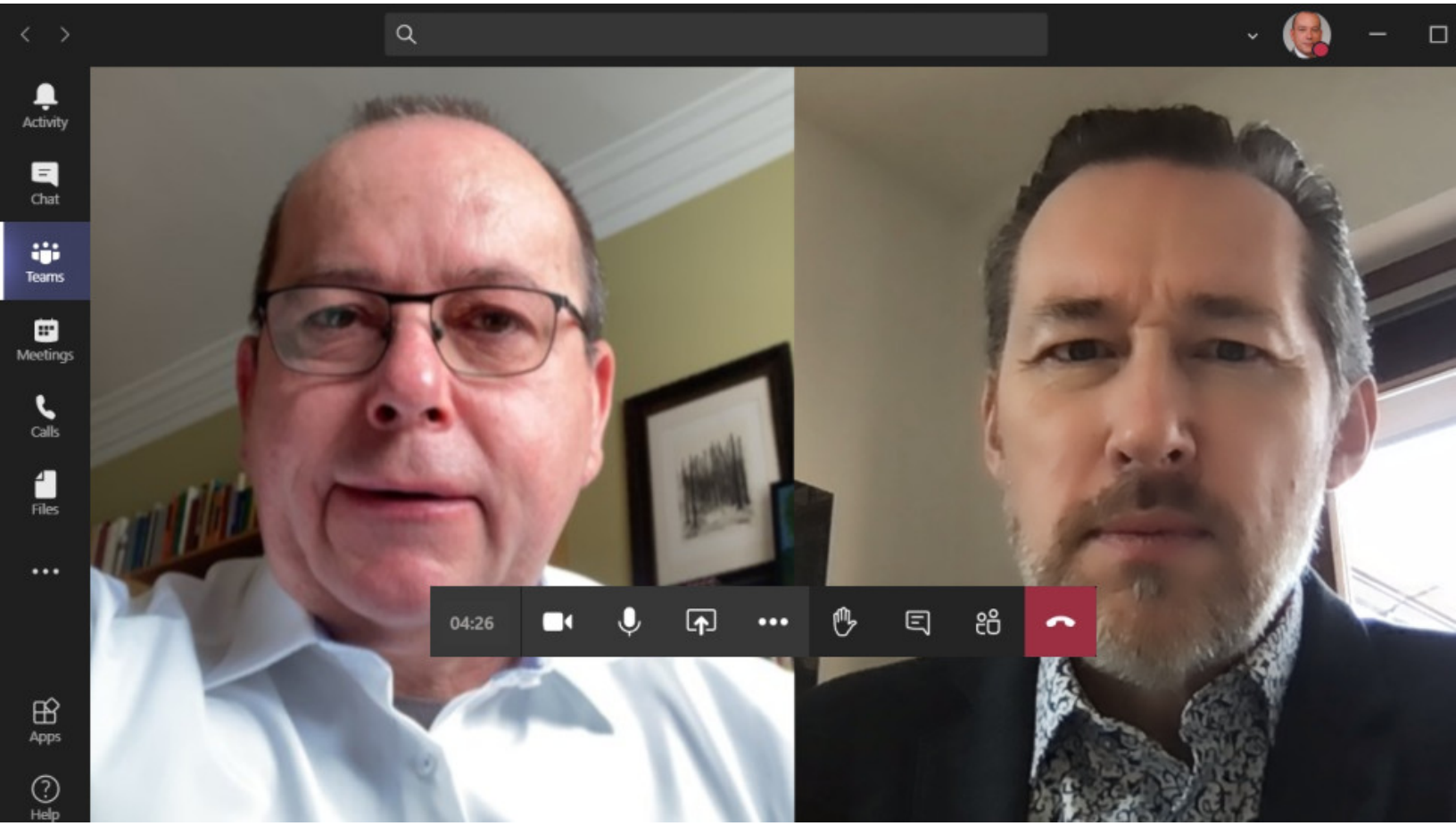

Andreas Liefeith von procilon im Online-Interview mit Andreas Vollmert, International Growth Manager Swisscom Trust Services

16.02.2021 10:00 CET

Die nutzerfreundliche Beseitigung des Medienbruchs im Dilemma der Digitalisierung

procilon im Online-Interview mit Andreas Vollmert, International Growth Manager Swisscom Trust Services

Taucha, 16. 02. 2021: Mit der seit 2016 gültigen eIDAS-Verordnung wurden grundlegende und bindende Rahmenbedingungen geschaffen, um elektronische Kommunikation in rechtsverbindlicher Form europaweit zu ermöglichen. Insbesondere in der höchsten Form, also den qualifizierten

Ausprägungen von Zertifikaten und Siegeln, sind damit auch konkrete Sicherheitsanforderungen an Vertrauensdiensteanbieter oder Trust Service Provider (TSP) formuliert, die auf der einen Seite innovative Anwendungsformen ermöglichen aber auch die Verantwortung der TSP erhöhen. Daher sind TSPs verpflichtet, die Umsetzung dieser Anforderungen für den Betrieb im qualifizierten Umfeld und der dabei verwendeten Lösungskomponenten zur Erzeugung von qualifizierten Signaturen und Siegeln nachzuweisen.

Auf der anderen Seite ist gerade bei Online-Diensten der Bedarf an benutzerfreundlichen Lösungen immens hoch. Zu diesem Dilemma hat sich Swisscom Trust Services in einem Beitrag geäußert. Ein Grund für procilon, um nachzufragen.

F: Herr Vollmert, im Beitrag 'Frictionless Economy oder der Wettbewerb im Unterbewusstsein' hat sich Ihr Unternehmen zum Nutzungsverhalten von Online-Lösungen auseinandergesetzt. Können Sie dies kurz erläutern.

Andreas Vollmert: In der Welt der Online-Dienste spielen Gefühle und das Unterbewusstsein eine wichtige Rolle. Um einen Anwender zur Nutzung einer App oder Website zu animieren, müssen diese ein gutes Gefühl erzeugen, Lust auf mehr machen. Die Qualität der Inhalte, um den Nutzer zu binden, ist dabei das eine, der einfache Zugang das andere. Um eine Chance zu haben, müssen die entsprechenden Apps intuitiv zu bedienen sein. Beim Online-Shopping ist es ein ähnliches Bild. Preise sind meist so knapp kalkuliert, dass eine Differenzierung allein darüber schwierig wird. Faktoren wie der Standort, die im stationären Handel noch eine große Rolle spielen, sind irrelevant. Umso wichtiger ist dafür die Erfahrung, die ein Kunde macht: Ist sie gut, kommt er wieder. Für Anbieter bzw. für Entwickler leitet sich aus dieser Philosophie die Ausrichtung der gesamten Produktentwicklung nach Frictionless Design ab. Das bedeutet, jeder Bedienschritt soll nahtlos in den nächsten übergehen, alle Prozesse müssen möglichst zuverlässig, schlank und intuitiv sein. In Sachen Nutzererfahrung setzen die Anbieter auf diese Weise fortlaufend neue Standards.

F: Sowohl Swisscom als auch wir sehen in der eIDAS-Fernsignatur einen wesentlichen Enabler zur Verbreitung der elektronischen Signatur. Wie hilft diese bei der Verwirklichung dieser Philosophie?

A. V. Anzuraten ist auf jeden Fall die Integration elektronischer Signaturen in

Geschäfts- und Verwaltungsprozesse bei denen rechtliche Relevanz also Compliance zu berücksichtigen ist. Hier hatten wir in der Vergangenheit die Kette aus Signaturerstellungseinheit (Chipkarte), Kartenleser und Signaturanwendungskomponente. Das hat sich als Markthemmnis erwiesen und die Verbreitung der elektronischen Signatur wurde aufgrund wirtschaftlicher Zwänge zusätzlich behindert. Zudem waren die individuellen technischen Anforderungen höher, da der Anwender eben auch Infrastruktur benötigte. Der Zielprozess ist jedoch die Nutzung der Signatur mit niedrigen technischen Hürden und dies ermöglicht die Fernsignatur, da diese die technischen Anforderungen beim Anwender absenkt.

F: Also wie bei einer One-Click-Bestellung?

A. V. Nun so einfach wird es nicht sofort gehen, denn die qualifizierte Signatur oder auch ein qualifiziertes Siegel sind sicherheitsrelevante Elemente. Erstere kommt der persönlichen Unterschrift gleich. Der Vorteil besteht vor allem darin, Medienbrüche im Transaktionsprozess zu vermeiden. So kann z. B. ein Mietvertrag heute zwar online ausgehandelt werden, der Vertragsabschluss funktioniert ansonsten wie in grauen Vorzeiten. Die Willensbekundung erfolgt weiterhin per Unterschrift auf Papier und wird per Post eingeschickt. Besonders ärgerlich wird es, wenn später andere wichtige Dokumente in Papierform ausgetauscht, unterschrieben und postalisch eingesendet werden. Ein Mieter kann einmalig identifiziert werden und wenn die Identität sicher hinterlegt ist, kann sie immer wieder zur elektronischen Unterschrift mit Fernsignatur herangezogen werden.

Anwendungsfälle gibt es massenhaft und mit der qualifizierten elektronischen Signatur steht eine Möglichkeit zur Verfügung, vielfältige Prozesse vollständig zu digitalisieren, nicht nur die, die strengen Regularien und Auflagen sowie der Schriftform unterliegen. Dabei garantiert die Zertifizierung eines Qualified Trust Service Provider die Einhaltung höchster Sicherheitsstandards sowie Rechtssicherheit. Lösungen wie die qualifizierte elektronische Signatur eliminieren Reibung und sind damit ein Baustein der Transaction Economy.

F: Können Sie uns zum Abschluss noch ein Wort zum Geleit geben?

A. V. Natürlich gern. Wer die Probleme des Kunden löst und die Reibung beseitigt, der gewinnt im schonungslosen Wettbewerb von heute. Selbst in gesetzlich stark regulierten Bereichen können Unternehmen reibungslose

Nutzererfahrungen schaffen und die Erwartungen von Konsumenten an eine einfache Customer Experience erfüllen. Entscheidend ist, dass sie konsequent auf Innovation setzen, nach effizienten digitalen Alternativen zu langwierigen analogen Verfahren suchen, ihre Prozesse verschlanken und im besten Fall für den Kunden unsichtbar machen. So werden sie nicht nur zu Vorreitern der Frictionless Economy, sondern können Wettbewerbsvorteile erringen, wo andere Probleme sehen. Swisscom und procilon werden dabei helfen, dies zu verwirklichen.

Die Fragen stellte Andreas Liefeith, Leiter Marketing & Öffentlichkeitsarbeit von procilon

---

Seit Jahrzehnten gilt die procilon GROUP als verlässlicher Ansprechpartner, wenn es um den Auf- und Ausbau einer sicheren digitalen Kommunikation im deutschen Rechtsraum geht.

Sowohl Unternehmen als auch Behörden setzen zur sicheren Identifizierung, Übertragung und Aufbewahrung ihrer Daten auf Lösungen der Anbietergruppe. Ihr SaaS- und On-Premises-Portfolio ermöglicht es ihnen, digitale Inhalte sicher, niederschwellig, vertraulich, nachvollziehbar und beweisbar zu signieren, auszutauschen und zu archivieren. Die Stärke der procilon GROUP-Produktpalette basiert dabei zum einen auf der strikten Einhaltung deutscher und europäischer Richtlinien und Vorgaben, zum anderen auf dem Einsatz kryptografischer Spitzentechnologien made in Germany, sowie – last but not least – auf seiner Cloud First-Strategie.

Ein wichtiges Mitglied der Anbietergruppe ist die intarsys GmbH. Sie entwickelt und vertreibt qualitativ hochwertige und technologisch führende Softwareprodukte und -komponenten zur Erzeugung und Prüfung von elektronischen Signaturen, Siegeln und Zeitstempeln sowie zur beweissicheren Langzeitarchivierung von digitalen Dokumenten.

Gemeinsam haben es sich die Mitglieder der Anbietergruppe zum Ziel gesetzt, die procilon GROUP zu einem der führenden deutschen Anbieter elektronischer Vertrauensdienstanwendungen auszubauen.

Sie möchten mehr über die procilon GROUP erfahren? Klicken Sie hier – oder abonnieren Sie den procilon Newsletter.

Kontaktpersonen

Kafka Kommunikation GmbH & Co KG
Pressekontakt
Dr. Torben Gülstorff
procilon@kafka-kommunikation.de
+49 (0) 89 7474705824