

Abwicklung von Geschäften via Internet (eBusiness)

Mit der Bereitstellung von Internetauftritten haben Sozialversicherungsunternehmen (SVU¹) in den letzten Jahren einen bedeutsamen Schritt in die Zukunft getan. Geschäftspartner (z.B. Mitglieder oder Versicherte) können damit Informationen und Formulare zu jeder Tages- und Nachtzeit herunterladen und damit gleichzeitig die SVU entlasten. Die nächste Interaktionsstufe ist die unterschriftslose, elektronische (d.h. medienbruchfreie) Geschäftsabwicklung via Internet. Beispiele in der AHV sind Meldungen von Löhnen oder Anmeldungen von neuen Mitarbeitenden. Die Realisierung und Einführung solcher eBusiness-Lösungen ist etwas aufwändiger als die blosser Publikation von Informationen und PDF-Formularen, weil in vielen Fällen Aspekte der Authentizität sowie der Sicherheit berücksichtigt werden müssen. Andererseits winkt hier ein Nutzenpotenzial sowohl für die Geschäftspartner als auch für die SVU selber, welches weit über den Nutzen heute existierender Internetauftritte hinausgeht. Dieser Artikel beschreibt die Voraussetzungen, einige Einsatzgebiete sowie Nutzenpotenziale von eBusiness-Lösungen im Umfeld von Sozialversicherungsunternehmen.



Hans-Jörg Scheitlin
Geschäftsstelle eAHV/IV

Das Internet hat in den letzten Jahren als Medium zur Abwicklung von Geschäften eine zunehmende Bedeutung erhalten. Typischste Beispiele sind eBanking oder eShopping. Dieser Trend hat auch vor der öffentlichen Verwaltung nicht Halt gemacht. Es gibt eine vom

Bundesrat 2002 verabschiedete eGovernment-Strategie und es existieren diverse übergreifende Projekte und Gremien mit der Absicht, den Einsatz von eGovernment in der Schweiz zu verbreiten. Neuerdings werden wir leider in den Medien darauf aufmerksam gemacht, dass die Schweiz in diesem Bereich europäisch nicht zu den Spitzenreitern gehört.

Die Sozialversicherungen – also auch Ausgleichs- und Pensionskassen – sind gefordert, die Abwicklung administrativer Geschäfte mit ihren Mitgliedern, insbesondere den KMU, zu vereinfachen. Dass dafür die Nutzung des Internet eine geeignete Massnahme ist, liegt auf der Hand. Dieser Artikel beschreibt einige Grundlagen und zeigt Möglichkeiten und Voraussetzungen der Nutzung des Internet im Umfeld von Ausgleichs- und Pensionskassen auf.

eGovernment und eBusiness

Der Bund versteht unter dem Begriff eGovernment «die Unterstützung der Beziehungen, Prozesse und der politischen Partizipation innerhalb der staatlichen Stellen aller Ebenen (Bund, Kantone, Gemeinden) sowie zwischen den staatlichen Stellen (Bund – Kantone – Gemeinden) und deren Anspruchsgruppen (Einwohnerinnen und Einwohner, Unternehmen, Institutionen) durch die Bereitstellung entsprechender Interaktionsmöglichkeiten mittels elektronischer Medien»².

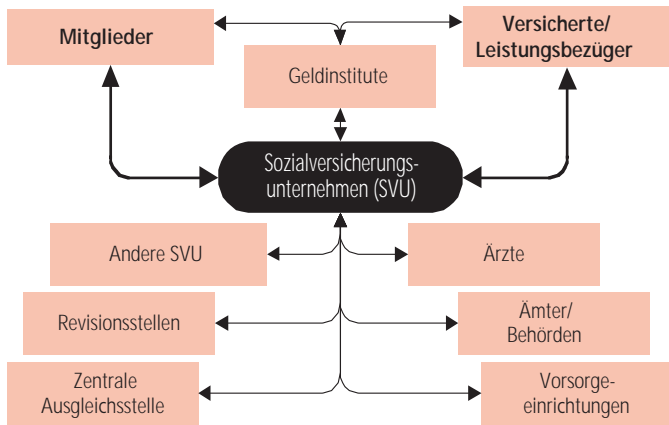
Wir verwenden hier den etwas allgemeineren Begriff eBusiness und verstehen darunter die Abwicklung von Geschäften von Sozialversicherungsunternehmen (SVU) mit ihren Geschäftspartnern via elektronische Medien, insbesondere via Internet.

Akteure im Umfeld von Sozialversicherungsunternehmen (SVU)

Sozialversicherungen, hier natürlich vor allem als Ausgleichs- und Pensionskassen verstanden, wickeln Geschäfte mit einer Vielzahl von Geschäftspartnern ab.

1 Unter einem SVU wird eine Durchführungsstelle verstanden, welche sich typischerweise nicht nur ausschliesslich mit der Abwicklung der 1. Säule beschäftigt.
2 Regieren in der Informationsgesellschaft – Die eGovernment-Strategie des Bundes: Informatikstrategieorgan Bund ISB vom 13. Februar 2002. Siehe www.admin.ch/ch/d/egov/egov/index.html

Akteure im Umfeld von Sozialversicherungsunternehmen 1



Der Verkehr mit diesen erfolgt heute in vielen Bereichen bereits elektronisch, so z.B. im Bereich Zahlungsverkehr mit den Geldinstituten (Banken, Post) und insbesondere auch mit der Zentralen Ausgleichsstelle (ZAS). Gerade der Datenaustausch mit der ZAS (bzw. via ZAS mit anderen Ausgleichskassen) ist durchaus eBusiness im hier definierten Sinn.

In den meisten anderen Bereichen ist die elektronische Abwicklung aber noch wenig verbreitet. Für Ausgleichskassen dürfte primär die Kommunikation mit ihren Mitgliedern im Vordergrund stehen.

Interaktionsstufen

Die oben erwähnte eGovernment-Strategie des Bundes unterscheidet die Interaktionsstufen Information, Kommunikation sowie Transaktion.

In den letzten Jahren haben die meisten SVU grosse Anstrengungen im Bereich Information und Kommunikation gemacht. So haben heute fast alle SVU einen Internet-Auftritt, in welchem sie Informationen, Merkblätter, ausfüllbare (PDF-)Formulare und meist auch ein Kontaktformular anbieten. Eine grosse Verbreitung haben auch Berechnungshilfen gefunden, mit denen z.B. Versicherte eine sehr grobe Schätzung ihrer Rente oder Mitglieder die Beiträge an die 2. Säule berechnen können.

Die höchste Stufe von eBusiness ist die Transaktionsstufe. Damit können die beteiligten Akteure (also z.B. SVU und Mitglieder) Geschäfte vollständig und ohne Medienbrüche abwickeln oder zumindest einzelne Prozesse direkt initialisieren. Ein typisches Beispiel ist die IK-Eröffnung: Ein Bäckermeister meldet den Eintritt eines Bäckers bei seiner Ausgleichskasse. Die Kasse quittiert die Anmeldung mit einer Empfangsbestätigung und verarbeitet die Meldung systemseitig ohne manuelle Eingriffe. Für beide Parteien ist der Prozess nach wenigen Minuten abgewickelt. Der Bäckermeister braucht nichts zu schreiben, muss kein Couvert ausfüllen, keine Briefmarke bezahlen, nicht auf die Post rennen und vor allem nicht befürchten, dass ihn die Kasse nachträglich mit Fragen «belästigt», weil er das Formular falsch oder unvollständig ausgefüllt hat, da die Internetsysteme diese Prüfungen gleich online macht. Die Ausgleichskasse andererseits muss manuell überhaupt nichts tun und hat damit die Chance, das Budget des Bäckermeisters auch in Zukunft mit günstigen Verwaltungskosten zu belasten.

Diese Interaktionsstufe bedingt seitens SVU einige materielle, organisatorische und mentale Vorbereitungen. Wie in einem weiteren Artikel gezeigt wird, ist gerade das eben erwähnte Meldeverfahren für Mitarbeitende³ heute Realität und nicht etwa bloss Fiktion.

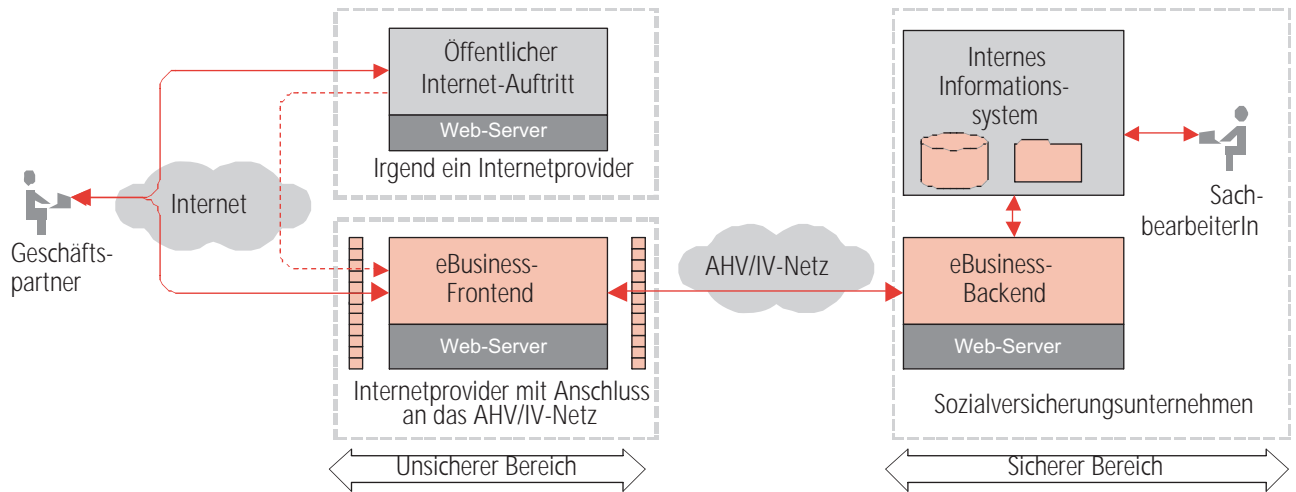
Interaktionsstufen im Bereich eBusiness

2

Information	Kommunikation	Transaktion
Bereitstellung von statischen oder dynamischen Informationen.	Austausch von Informationen zwischen einzelnen Akteuren oder Gruppen.	Abwicklung elektronischer Dienstleistungen zwischen einzelnen Akteuren oder Gruppen (Erbringung von Dienstleistungen, Auslösung von Prozessen, usw.).
Beispiele: News, Merkblätter, Formulare etc.	Beispiele: E-Mail, Öffentliches Forum, Kontaktformular, Abodienst.	Beispiele: Meldung von Löhnen oder Mitarbeitenden, Bestellungen (z. B. IK-Auszug).

Architektur einer eBusiness-Infrastruktur

3



Voraussetzungen

Organisatorische und mentale Voraussetzungen

Der Einsatz von eBusiness-Lösungen bedingt in jedem Fall organisatorische und allenfalls auch mentale Voraussetzungen innerhalb der SVU. Im einfachsten Fall muss definiert werden, welche MitarbeiterInnen Anfragen aus dem öffentlichen Internetauftritt entgegennehmen. Spätestens ab dem Moment, wo eBusiness auf der Stufe Transaktion abgewickelt wird (Bsp: «Meldeverfahren für Mitarbeitende»), kommen weitere Fragen hinzu:

- Sollen zum Beispiel elektronisch eingegangene Aufträge einzeln ausgedruckt und in das Papierdossier gelegt werden oder will man den Einstieg in das Zeitalter von eBusiness als Anlass zum Aufbau einer elektronischen Ablage nutzen?
- Wie motiviert man die MitarbeiterInnen zur aktiven Mitarbeit für ein eBusiness-Projekt, welches mittelfristig gewisse manuelle Arbeiten spürbar reduzieren wird?
- Wie organisiert man den Betrieb des internen Informationssystems, welches unter Umständen neu eine Anbindung an die Aussenwelt erhält und darum eine wesentlich höhere Verfügbarkeit erhalten muss?
- Müssen allenfalls bisherige Regelungen so angepasst werden, dass eBusiness-Prozesse einfacher bzw. effizienter ablaufen?

Erste Erfahrungen haben gezeigt, dass die seriöse Behandlung solcher Fragen durch das SVU-Management

für die Einführung von eBusiness-Lösungen ebenso wichtig ist wie die Verfügbarkeit der technischen Lösung selber.

Technische Voraussetzungen

Die technischen Voraussetzungen für die Interaktionsstufen Information und Kommunikation sind gering: die SVU benötigt einen Internetauftritt, welcher bei irgendeinem Internet-Provider betrieben wird.

Die Abwicklung von Transaktionen hingegen bedingt eine nicht ganz triviale eBusiness-Infrastruktur (vgl. **Abbildung 3**).

Eine eBusiness-Lösung für die Abwicklung von Transaktionen besteht aus zwei Bestandteilen:

- Das «Frontend» ist eine Weblösung, welche der Geschäftspartner (z.B. das Mitglied) sieht und mit welcher er direkt arbeitet. Das Frontend enthält im Prinzip nur Formulare («Eingabemasken») und es wird idealerweise bei einem Internetprovider mit Direktanschluss an das AHV/IV-Netz betrieben. Da Rechner mit Direktanschluss an das Internet selbst mit Schutzvorkehrungen wie Firewalls als gefährlich taxiert werden müssen, dürfen sich darauf zumindest keine vertraulichen Daten befinden. Diese müssen via sog. «Backend» im sichereren Bereich bezogen werden.
- Das «Backend» ist das Gegenstück des Frontends im sicheren Bereich, also typischerweise bei der SVU selber. Das Backend verarbeitet die Aufträge des Frontends und gibt die Aufträge an das interne Informationssystem weiter.

Diese etwas komplizierte Architektur ist das wichtigste Sicherheitselement überhaupt. Übrige Sicherheitselemente sind Verschlüsselung, Firewalls so-

3 Der Begriff «Meldeverfahren für Versicherte» ersetzt den bisher verwendeten Begriff «Versichertenanmeldung», weil der Letztere suggeriert, dass es sich nur um Anmeldungen handelt.

Authentifizierungsverfahren

4

Verfahren	Merkmale	Sicherheit	Kosten
Passwort-Authentifizierung	Der Benutzer muss eine Identifikation (Nummer oder Name) sowie ein Passwort kennen. Verfahren analog der Anmeldung in einem lokalen Netzwerk.	Gross	Gering
Token-Authentifizierung ⁴	Analog Passwort-Authentifizierung. Zusätzlich muss der Benutzer noch ein «Etwas» (Token) haben. Ein Token kann sein: «Sicherheitskarte» (Bsp: SecurID), Streichliste oder eine digitale Unterschrift z.B. in der Form eines USB-Steckers oder ähnlich.	Sehr gross	Eher hoch

wie ein Authentifizierungsverfahren («Login»), welches allerdings nicht immer und auch nicht immer in derselben Ausprägung existieren muss.

Authentifizierungsverfahren («Login»)

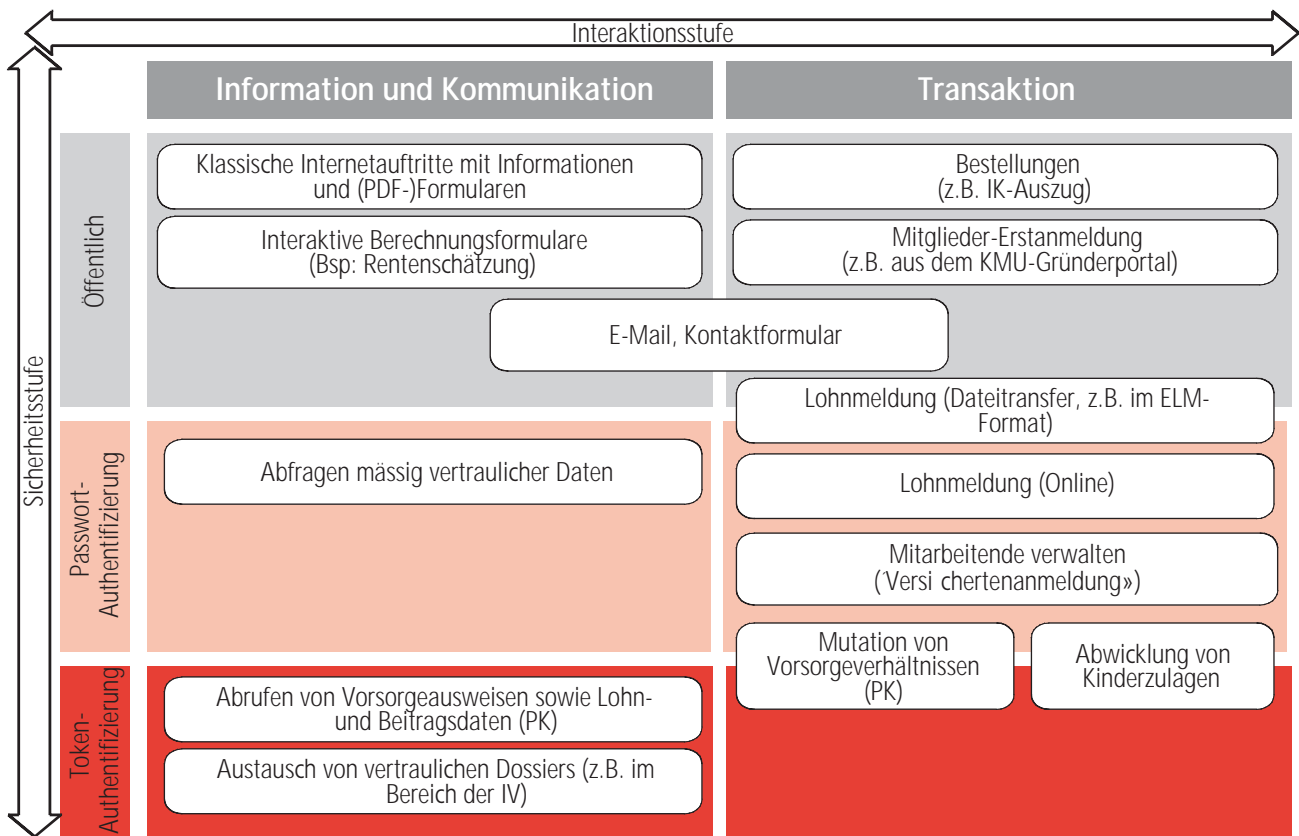
Die Publikation von Informationen oder auch die Bereitstellung von Berechnungsformularen ist aus Sicht der Sicherheit unbedenklich und bedingt auch keine Authentifizierung. Dasselbe gilt aber auch für Transaktionen wie z.B. die Erstanmeldung eines Mitglieds oder die Bestellung eines IK-Auszugs (sofern dort wenigstens die Adresse in einem gültigen Verzeichnis überprüft wird).

Für Transaktionen wie z.B. das Meldeverfahren für Mitarbeitende oder Online-Erfassung von Lohnmeldungen ist eine Authentifizierung («Login») aus folgenden Gründen notwendig:

- Das Mitglied will als Individuum erkannt werden. Gibt z.B. ein Mitglied mit wenigen Arbeitnehmern seine Löhne ein, so sind z.B. die mutmasslichen Arbeitnehmer bereits ausgefüllt und es muss im einfachsten Fall nur noch die Beschäftigungsdauer und den AHV-Lohn erfassen. Andererseits will es aber keine Spalte für FAK-Zulagen sehen, wenn es gar nicht an diesem Sozialwerk angeschlossen ist.

Einsatzgebiete von eBusiness

5



- Eine Ausgleichskasse kann nicht Meldungen von Löhnen oder Versicherten verarbeiten, ohne ausreichend Sicherheit über die Authentizität des Absenders zu haben.

Für die obigen Beispiele genügt ein einfaches Passwortverfahren. Will aber beispielsweise eine Pensionskasse ihren Mitgliedern die Möglichkeit bieten, Vorsorgeausweise abzurufen, dann ist eine sog. «Token-Authentifizierung» notwendig. Bei diesem Verfahren muss der Geschäftspartner seine Authentizität zusätzlich mit «etwas» (sog. «Token») nachweisen, das er hat. Der Token kann eine «Sicherheitskarte» (Bsp: SecurID), Streichliste, ein «Fingerprint» oder eine digitale Unterschrift⁵ sein.

In **Abbildung 4** sind die beiden Verfahren noch einmal zusammengefasst. Wo welche Verfahren typischerweise notwendig sind, wird weiter unter in diesem Artikel aufgezeigt.

Einsatzgebiete von eBusiness

Abbildung 5 zeigt Beispiele für den Einsatz von eBusiness pro Interaktions- und Sicherheitsstufe. Die Abbildung hat exemplarischen Charakter und erhebt natürlich keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Die Abbildung soll auch aufzeigen, dass ein Verfahren (Bsp: Lohnmeldeverfahren) nicht zwingend einer fixen Sicherheitsstufe zugeordnet werden muss:

- Die Übermittlung von Löhnen im ELM-Format⁶ bedingt nicht zwingenderweise eine Authentifizierung, es bedingt dann aber zusätzlich eine Unterschrift.
- Es ist denkbar, dass für die Mutation von Vorsorgeverhältnissen via Internet lediglich eine Passwort-Authentifizierung benötigt wird, sofern die bisher versicherten Löhne nicht angezeigt werden.

Nutzenüberlegungen

Der Einsatz von eBusiness-Lösungen sollte für alle Teilnehmer einen Nutzen bringen, sonst werden sie entweder nicht angeboten oder nicht genutzt.

Die bei vielen Kassen bereits realisierten Interaktionsstufen «Information» und «Kommunikation» er-

möglichen es den Geschäftspartnern von SVU, auch ausserhalb der normalen Öffnungs- bzw. Auskunftzeiten Informationen zu beziehen, was sowohl für KMU als auch für Versicherte von grossem Nutzen ist, weil sie tagsüber oft keine Zeit für administrative Belange haben. Die SVU hat weniger Anrufe und etabliert sich zudem als Unternehmen, das kundenorientiert ist und technologisch mit der Zeit geht.

Etwas weniger klar dürfte die Situation bei der Interaktionsstufe «Transaktion» sein. Warum soll sich z.B. ein KMU die Mühe machen, seine Löhne online zu erfassen, wenn der Versand einer Lohnliste auch genügen würde? Die Antwort wird die Praxis zeigen. Aufgrund der bisherigen Pilotversuche bei unterschiedlichen Kassen könnte die Antwort wie folgt lauten: Der Geschäftspartner will seine administrativen Aufgaben möglichst ohne Papierkram und in einem einzigen Arbeitsgang erledigen können, um die «Sache» dann als erledigt vergessen zu können. Wer als KMU seine bspw. 5–10 Löhne interaktiv erfasst, kann dann die produzierte Rekapitulation ausdrucken, ablegen und das Geschäft «vergessen». Und der bereits erwähnte Bäckermeister kann die Empfangsbestätigung seinem neu angestellten Bäcker abgeben und das Geschäft ebenfalls «ad acta» legen.

Aus Sicht der SVU werden Transaktionen (elektronisch abgewickelte Geschäfte) natürlich spätestens dann einen spürbaren Rationalisierungseffekt haben, wenn ein gewisses Volumen erreicht wird. Einige Kassen haben damit begonnen, die Anlieferung elektronischer Meldungen finanziell zu honorieren. Ob diese Honorierung fallweise, via Rückerstattung von Verwaltungskosten oder pauschal durch generell tiefe Verwaltungskosten erfolgt, ist eine Frage der Kassenpolitik.

Fazit

eBusiness-Lösungen sind Investitionen in die Zukunft. Für die heutige Jugend ist die Abwicklung von Geschäften via Internet bereits alltäglich. Sie wird in Zukunft eBusiness-Lösungen erwarten, diese ohne zusätzlichen Motivator nutzen und keine Papierformulare mehr erwarten. eBusiness-Lösungen werden im Moment der Freischaltung nicht einfach «einschlagen». Es braucht zuerst eine Angewöhnungs- bzw. Verbreitungsphase und die Lösungen müssen schrittweise optimiert werden. Wer sich bereits heute damit befasst und Lösungen schrittweise einführt, wird für die Zukunft gewappnet sein. Die Zukunft beginnt heute!

Hans-Jörg Scheitlin, lic. rer. pol., Leiter der Geschäftsstelle eAHV/IV. E-Mail: hans-joerg.scheitlin@m-s.ch

4 Token-Authentifizierung wird auch etwa als «Two factor authentication» bezeichnet, weil man dabei etwas (Identifikation und Passwort) wissen und zusätzlich «etwas» (ein Token) haben muss.

5 Digitale Unterschriften existieren nur für natürliche Personen und enthalten keine Informationen darüber, für welche Firma der Inhaber agieren darf. Hier existieren zurzeit Ideen eines auf der HR-Nummer (bzw. ZEFIX) basierten «Trust-Directory», wo Firmen ihre «Repräsentanten» registrieren können.

6 ELM ist die Abkürzung für Einheitliches Lohnmeldeverfahren. Dabei handelt es sich um ein Format von Löhnen in XML-Format, welches sowohl von der AHV, von UVG wie SUVA als auch z.B. von Steuerverwaltungen gelesen werden kann.