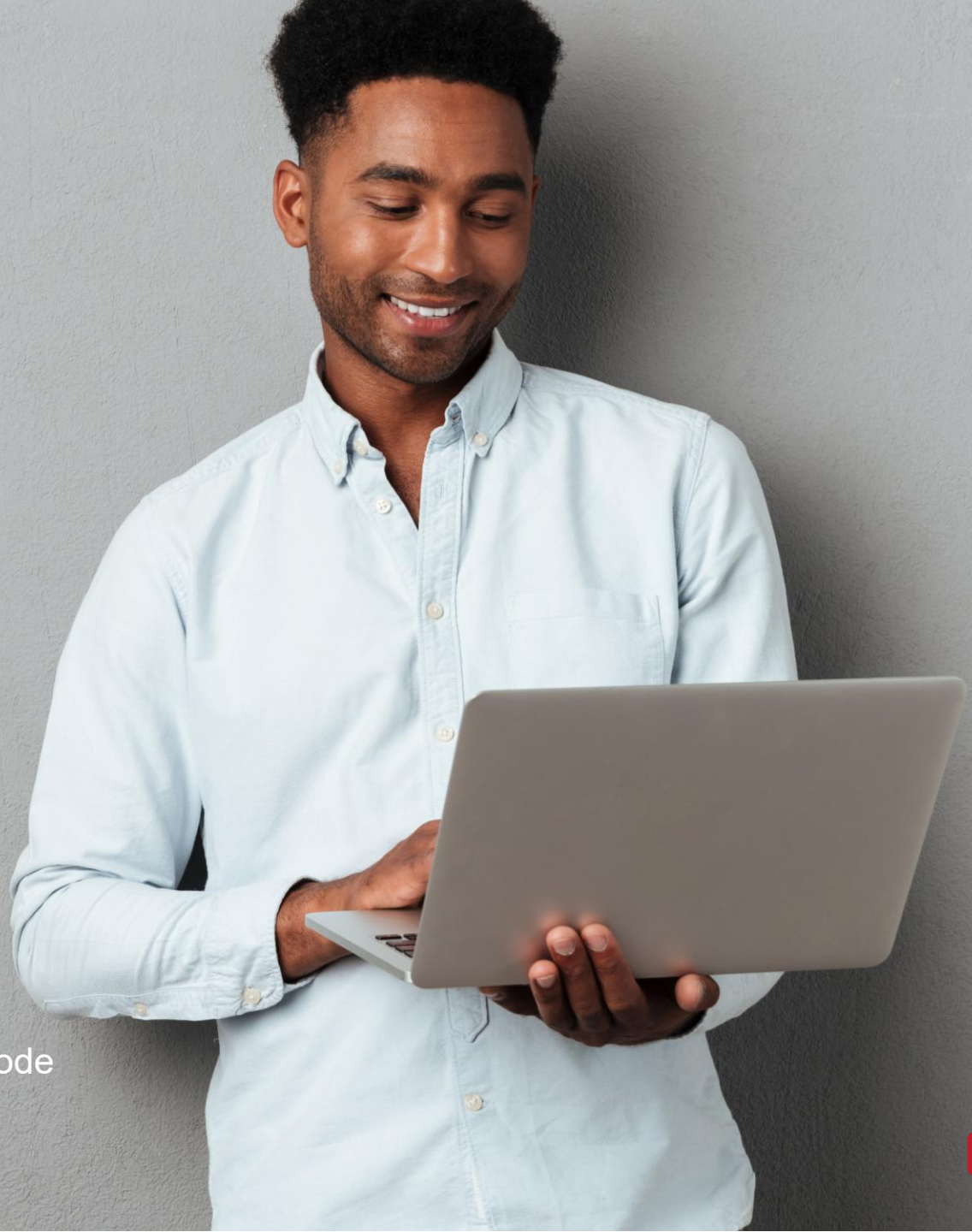
Kundesupport med e-Boks Sikker Support



En nem, sikker og omkostningseffektiv verifikationsmetode i forbindelse med kundesupport

e Boks

Digital svindel vokser – og telefonsupport kan blive svindlernes indgang

274.000

danskere blev udsat for digital svindel i 2024 – mod ca. 190.000 året før

42 %

af 56 interviewede beslutningstagere i finans- og telco angav, at identitetstyveri var steget betragteligt i 2024

83 %

af svindelhenvendelserne sker mellem kl. 08 og 16 – mens supporten er åben

Samtidig skærpes kravene til virksomheden

GDPR, NIS2 og DORA stiller krav om adgangskontrol, sporbarhed og dokumenteret identifikation – og kunderne forventer tryghed, uden at det bliver besværligt. Telefonen er i dag den kanal, hvor identifikationen er dårligst dokumenteret.

Kilder: Det Kriminalpræventive Råd, 2024 · Købstædernes Forsikring/SAFEonNET, 2026 · Experian, 2025

CLASSIFICATION: PUBLIC

Udfordringer ved telefonisk kundesupport uden sikker identifikation

PROBLEM · Telefonisk support

Risiko for, at man:

- taler med en, der udgiver sig for kunden
- udleverer fortrolige oplysninger til uvedkommende
- gennemfører dispositioner for forkert person
- bryder GDPR og compliance-krav
- havner i tvister, hvis kunden afviser kontakten
- ikke kan dokumentere identifikationen

BEHOV · Revisionsspor

Et spor, der kan bevise:

- Hvem der blev identificeret
- Hvordan identifikationen blev gennemført
- Hvornår den blev gennemført
- At sikkerhedsprocedurerne blev fulgt

Konsekvens: Virksomheder har behov for en løsning, der både sikrer kundens identitet og dokumenterer identifikationen, så den kan eftervises over for kunder, myndigheder og revisorer.

Den løsning findes allerede i e-Boks.

CLASSIFICATION: PUBLIC

Løsningen findes allerede – sikker identifikation er en del af e-Boks

En stærk position
Tillid, sikker kommunikation og digital identifikation er en del af e-Boks' kerne.

En samlet portefølje
eWallet, e-Boks ID og e-Boks ID Login gør det muligt at identificere brugere og dele dokumentation sikkert.

Nu også i kundesupporten
e-Boks Sikker Support udvider porteføljen med sikker og dokumenterbar identifikation – præcis dér, hvor udfordringen opstår.

Afprøvet i praksis
Vi anvender selv løsningen i vores egen slutbrugersupport.

CLASSIFICATION: PUBLIC

Tre trin fra supportsag til verificeret kunde

1. Supportsag modtages

En kunde kontakter supporten, men identiteten er endnu ikke verificeret. Supporten sender derfor en notifikation med et sikkert verifikationslink til kunden.

2. Kunden verificerer sig med e-Boks ID

Kunden modtager notifikationen på sin telefon og kan på få sekunder bekræfte sin identitet gennem e-Boks ID, uden behov for at stille kontrolspørgsmål.

3. Supportsagen kan fortsætte sikkert

Supporten kan nu se, at kundens identitet er verificeret, og sagen kan fortsætte på et sikkert og dokumenteret grundlag.

CLASSIFICATION: PUBLIC

e-Boks Sikker Support for Zendesk

1

Agenten sender link

Med få klik sendes et sikkert verifikationslink via SMS, e-mail eller push i e-Boks til kunden.

2

Kunden verificerer

Kunden identificerer sig med sit e-Boks ID direkte fra beskeden.

3

Resultat i Zendesk

Resultatet opdateres automatisk på Zendesk-ticketen med fuldt auditspor.

Sikker verificering før sagsbehandling

Reducerer svindel og uautoriseret adgang

Enkel proces for kunde og agent

Automatisk dokumentation på ticketen

Bevis for korrekt identitetskontrol

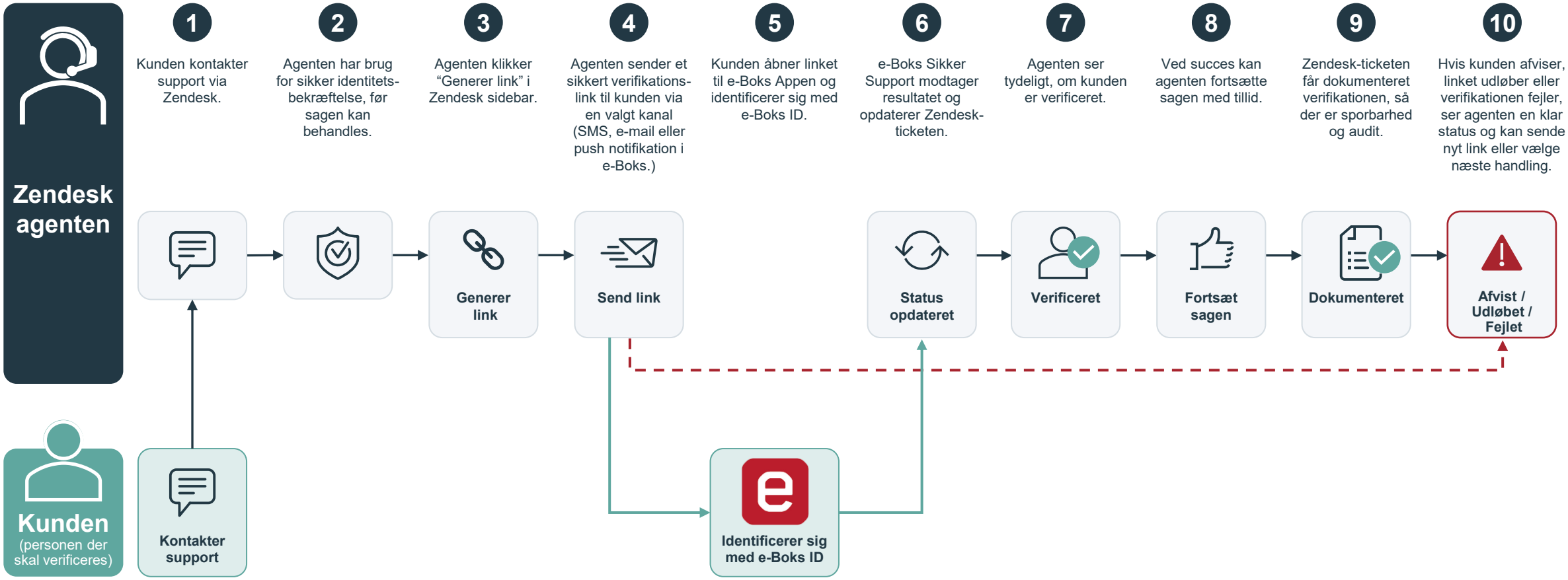
Resultat: Højere sikkerhed i supporten samtidig med at krav til dokumentation og compliance opfyldes.

CLASSIFICATION: PUBLIC

Tryghed før handling.
Tillid i hver eneste sag.

e-Boks Sikker Support for Zendesk

Sikker identitetsbekræftelse - direkte i Zendesk. Enkel for agenten. Tryg for kunden.



CLASSIFICATION: PUBLIC

System understøttelser (Nuværende og fremtidige)

Zendesk	Sales Force Service Cloud	Dixa	Intercom
Freshdesk	LiveChat	Gorgias	Tidio

CLASSIFICATION: PUBLIC

e-Boks ID login

Tekniske aspekter

Tekniske aspekter

01

Wallet-baseret identitetsarkitektur

e-Boks ID bygger på en wallet-arkitektur, hvor brugeren opbevarer sine digitale identitetsoplysninger og credentials lokalt i e-Boks-appen. Løsningen følger den europæiske referencearkitektur for digitale identiteter og understøtter standardiserede mekanismer til verifikation og selektiv datadeling.

02

Standardbaseret verifikation

Den centrale verifikationskomponent, VX-modulet, rummer både et API og en tilhørende brugergrænseflade, så e-Boks ID kan integreres i eksterne services. Løsningen anvender OpenID Connect og OpenID4VP som grundlag for kommunikationen mellem parterne.

CLASSIFICATION: PUBLIC

Tekniske aspekter

03

Identifikationsflow

Når en virksomhed anmoder om identifikation, opretter løsningen en verifikationssession via API'et. Brugeren autentificerer sig i sin wallet og ser, hvilke attributter virksomheden ønsker. Ved samtykke genererer løsningen en kryptografisk beskyttet præsentation af de relevante credentials, og en ID-token sendes til den integrerede service. Modtageren kan validere tokenen og bruge strukturerede, verificerede data.

04

Privacy by design og datakontrol

Arkitekturen følger privacy-by-design-principper og gør det muligt kun at dele de nødvendige attributter. Verifikationskomponenten lagrer ikke credential-indhold centralt, men behandler data transient i sessionen. Brugeren styrer selv sin wallet, og e-Boks har ikke adgang til de credentials, som ligger lokalt på brugerens enhed.

CLASSIFICATION: PUBLIC

Tekniske aspekter

05

Sikker drift og platformsbeskyttelse

e-Boks driver den tekniske platform i redundante miljøer med klart definerede mål for tilgængelighed og gendannelse. Platformen overvåger backend-komponenter løbende og anvender central logging. Segmenteret infrastruktur, DDoS-beskyttelse og krypteret kommunikation via TLS 1.2 eller højere beskytter mod angreb og nedbrud.

06

Kryptografi

Data krypteres under overførsel og lagres med moderne standarder som AES og RSA. Nøgler håndteres efter principper om adskillelse af ansvar og kontrolleret adgang. Platformen udvikles efter secure development lifecycle med kodegennemgang, sårbarhedsscanning og regelmæssige penetrationstests baseret på OWASP.

Samlet set forener e-Boks ID standardiseret identitetsverifikation med en sikker driftsplatform.
Det giver en løsning, som både styrker robustheden og begrænser datadeling til det nødvendige.

CLASSIFICATION: PUBLIC

e-Boks ID login

Sikker identifikation på tværs af brancher

POSITIONERING

Et supplement til MitID

Supplement til MitID

Bygger på den allerede etablerede tillid mellem bruger og e-Boks.

Bred anvendelse

Ideelt til adgangsstyring og selvbetjening på tværs af brancher.

Afledt af MitID

Brugeren er forankret i en MitID-verificeret identitet.

Step-up ved høj risiko

MitID lægges oven på ved juridisk bindende handlinger.

CLASSIFICATION: PUBLIC

Stærk kundeautentifikation med to uafhængige faktorer (SCA)

Noget du HAR

Den registrerede enhed: telefonen rummer en unik digital nøgle opbevaret i sikker hardware. Nøglen kan ikke kopieres eller udlæses.

Noget du ER eller VED

Biometri eller PIN: brugeren låser app'en op med fingeraftryk, Face ID eller PIN - det bekræfter, at den registrerede person har adgang til devicet.

Opfylder PSD2's krav til Strong Customer Authentication - samme tofaktor-model som Apple Pay, Google Pay og store bankers apps.

Kryptering

Al kommunikation mellem bruger og e-Boks er krypteret.

Sessioner

Tidsbegrænsede, token-baserede login-sessioner.

Sporbarhed

Logning af alle hændelser.

Pentest 2026

Uafhængig, ekstern test gennemført.

CLASSIFICATION: PUBLIC

Stærk kundeautentifikation med to uafhængige faktorer (SCA)

Noget du HAR

Den registrerede enhed: telefonen rummer en unik digital nøgle opbevaret i sikker hardware. Nøglen kan ikke kopieres eller udlæses.

Noget du ER eller VED

Biometri eller PIN: brugeren låser app'en op med fingeraftryk, Face ID eller PIN - det bekræfter, at den registrerede person har adgang til devicet.

Opfylder PSD2's krav til Strong Customer Authentication - samme tofaktor-model som Apple Pay, Google Pay og store bankers apps.

Kryptering

Al kommunikation mellem bruger og e-Boks er krypteret.

Sessioner

Tidsbegrænsede, token-baserede login-sessioner.

Sporbarhed

Logning af alle hændelser.

Pentest 2026

Uafhængig, ekstern test gennemført.

CLASSIFICATION: PUBLIC

Hvor passer Login med e-Boks ID?

Transaktionstype	Sikkerhedsniveau	Login med e-Boks
Login / adgang	**Lav–mellem**	Velegnet. Standard-anvendelse.
Profilændringer	**Mellem**	Velegnet
Dokumenthentning & signering	**Mellem–høj**	Velegnet. Identitetsbinding giver et stærkt grundlag for uafviselighed.
Betalingsinitiering	**Meget høj**	Opfylder SCA for login; udbyder skal sikre dynamisk binding til transaktionen.

CLASSIFICATION: PUBLIC

Regulatoriske rammer og brancher

Regulatoriske rammer

- **PSD2**
  Opfylder krav til Strong Customer Authentication.
- **DORA & NIS2**
  Secure-by-design, uafhængigt testet; dokumentation tilgængelig.
- **NSIS**
  Ikke klassificeret; kun relevant ved offentlige lovkrav.
- **eIDAS 2.0**
  Samme standarder som EU's Digital Identity Wallet; certificering forfølges.

Brancher

- **Finans (bank & pension)**
  PSD2/SCA; velegnet til adgang, selvbetjening og betalinger.
- **Forsyning, telco & foreninger**
  Lave krav; fuldt tilstrækkeligt uden regulatoriske barrierer.
- **Offentlig sektor**
  NSIS/eIDAS; kun egnet hvor der ikke er lovkrav om specifikt sikkerhedsniveau.
- **Forsikring & pension**
  Kan benyttes, hvor der ikke er lovkrav om MitID.

CLASSIFICATION: PUBLIC

e-Boks ID login

Kom i gang Integration

Kom i gang som virksomhed

1

Afklar behov

Afklar behov, supportkanaler og krav til identifikation

2

Planlæg integration

Integration mellem virksomhedens løsning og e-Boks Sikker Support planlægges enten sammen med e-Boks eller sammen med integrationspartner.

3

Implementér

Konfigurer brugere, rettigheder og verifikationsflow

4

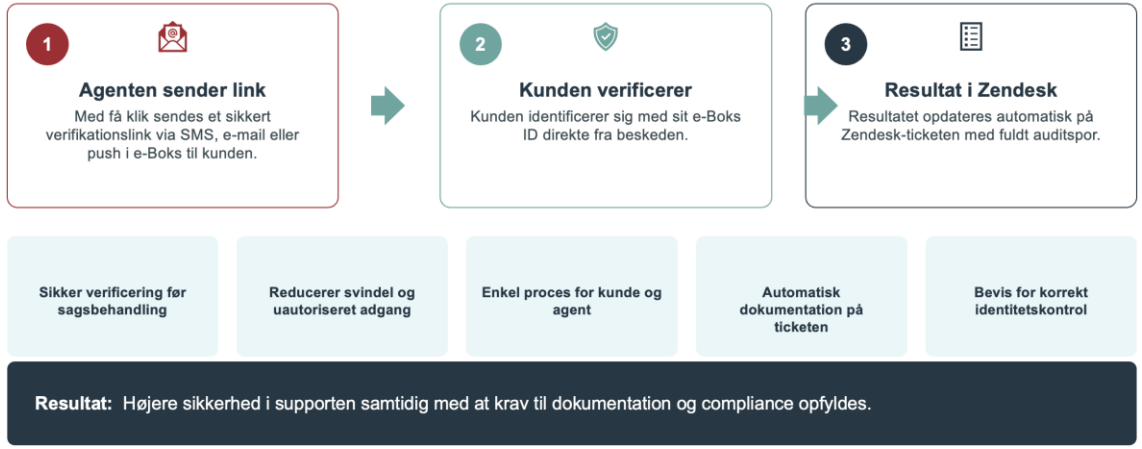
Test & validér

Udveksling mellem support system og e-Boks API'er testes, datamodtagelse og fejlhåndtering testes - løsningen sættes i produktion.

5

Drift & support

Indgår i drifts- og supportmodel med definerede svartider og eskalationsprocesser.



CLASSIFICATION: PUBLIC

Sådan integreres e-Boks Sikker Support

Sikker Support bygger på e-Boks ID og integreres i jeres egen løsning. I udvikler og hoster selv integrationen – e-Boks stiller referencekode til rådighed, som kan bruges som template og inspiration. En integration kan typisk klares på en uges tid.

1 Jeres supportsystem

Integrér en verifikationshandling i jeres eksisterende supportløsning.

- Zendesk
- ServiceNow
- Dynamics 365
- Eget system

Start verifikation (fra jeres system)

2 Jeres integration

Udvikles og hostes af jer i jeres eget miljø.

- Kobler jeres supportsystem sammen med e-Boks ID
- Håndterer sessioner og sikkerhed
- Kommunikerer med e-Boks ID (OpenID Connect)
- Returnerer status til jeres supportsystem
- I kan bruge e-Boks' referencekode som template

OpenID Connect (sikker kommunikation)

3 e-Boks ID

Identifikation og verifikation via e-Boks.

e-Boks ID

- Sikker identifikation
- Verificerer brugerens identitet
- Returnerer resultat til jeres integration

4 Resultat i jeres supportsystem

Status vises og kan dokumenteres i supportsagen.

Kunden er verificeret

Navn
Anna Jensen

Verificeret
12. marts 2025 10:24

Gyldig indtil
12. marts 2026

Dokumenteret
på sagen

e-Boks hjælper jer i gang

Vi stiller referencekode fra vores Zendesk-implementering til rådighed som template og inspiration til jeres egen integration med andre supportsystemer.

Er I klar?

Opret jer på https://dewa-id.com/da
eller tag en snak med jeres kontakt i e-Boks Salg.

CLASSIFICATION: PUBLIC

Opsætning på dewa-platformen

01

Opret use case

Vælg **New Use Case** og use casen **Sikker Support**.

02

Vælg ID-kilde

Vælg **e-Boks ID** som den ID-kilde, kunden bekræfter sin identitet med.

03

Vælg attributter

Vælg de data, supporten skal se:

• e-Boks ID, navn, fødselsdato & CPR

04

Vælg sikkerhed

Vælg **Standard**: almindelig OpenID Connect, hvor kunden sendes til dewa og tilbage til integrationen.

05

Registrér klienten

Angiv et **client ID** og integrationens **redirect URI** – den callback-adresse, dewa sender kunden tilbage til efter login.

06

Sådan vises l

Sidetitel, instruktioner, **hvem der spørger**, **formål** og logo (SVG) på dansk, engelsk og tysk – vises på login-side og i e-Boks-appen.

Til integrationen: client_id · presentation_template_id · redirect_uri - vises når klienten er oprettet.

CLASSIFICATION: PUBLIC

Integration i supportsystemet

Konfiguration

Værdier fra dewa-platformen, som integrationen gemmer:

Issuer: pp.verify-id.eu

client_id: Fra trin 1

presentation_template_id: Fra trin 1

redirect_uri: Integrationens callback

Login: /oidc/authorize

Token: /oidc/token

Sprog: ui_locales=da

Flow pr. supportsag

01 Agenten klikker **Verificér kunde** på sagen.

02 Integrationen opretter et login-link - med **PKCE (S256)**, state knyttet til sagen og nonce - og sender det til brugeren.

03 Brugeren bekræfter sin identitet i **e-Boks-appen**.

04 e-Boks sender kunden til redirect_uri med en code og samme state.

05 Integrationen henter tokens på /oidc/token med code + code_verifier og validerer ID-tokenen (iss, aud = client_id, nonce).

06 **Resultatet skrives på sagen**: verificeret, de valgte attributter, tidspunkt og dewas transaktions-ID som revisionsspor.

Ved afbrydelse eller fejl følges OIDC's fejlhåndtering: kunden sendes til redirect_uri med *error* (fx access_denied) og samme *state*

CLASSIFICATION: PUBLIC

Links til platform og dokumentation

Pre-produktion

dewa-platformen
platform.pp.dewa-id.com

API-dokumentation (Scalar)
pp.verify-id.eu/scalar

Produktion

dewa-platformen
platform.dewa-id.com

API-dokumentation (Scalar)
verify-id.eu/scalar

Kom i gang-guide

Dokumentation til dewa Verify
docs.dewa-id.com/verify

Driftsstatus

Oppetid og hændelser
status.dewa-id.com

CLASSIFICATION: PUBLIC

De vigtigste takeaways

1. **Fuld integrerbar løsning**
   e-Boks Sikker Support for Zendesk kobler sikker kundeidentifikation direkte sammen med sagsbehandlingen.
   .
2. **Stærk sikkerhed**
   Reducerer risikoen for svindel og udlevering til uvedkommende
3. **Bedre brugeroplevelse**
   Giver kunden og agenten en enkel verifikationsproces
4. **Dokumenterbar proces**
   Dokumenterer automatisk hvem, hvordan og hvornår & Skaber et revisionsspor direkte på Zendesk-ticketen
5. **Compliance**
   Understøtter virksomhedens GDPR- og compliance-krav

CLASSIFICATION: PUBLIC