

Strategie für mehr Usability in digitalen Steuer-Services



Die Eidgenössische Steuerverwaltung ESTV digitalisiert ihre Services. Wir unterstützen sie dabei, einen User Centered Design-Ansatz in der Behörde zu verankern. Ziel dabei ist, die Services der ESTV von Anfang an konsequent an den Nutzenden auszurichten.

Dazu erarbeiten wir eine Strategie, wie diese Verankerung gelingen kann, damit alle Beteiligten mitziehen. Wir haben Massnahmen entwickelt und unterstützen bei deren Umsetzung.

Unsere Leistungen

- Strukturierte Interviews mit Mitarbeitenden führen
- IST-Situation analysieren: Wie weit sind User-Centered-Design-Ansätze bereits bei der ESTV etabliert?
- Klare User Experience (UX)-Ziele erarbeiten (in Strategie-Workshops mit Steuerfachpersonen und IT-Entwicklungsteams)
- Strategische Ziele und Handlungsfelder definieren
- Personas erarbeiten
- Massnahmen zur Umsetzung der Strategie erarbeiten und umsetzen
- Kommunikationsmassnahmen für den UX-Wissenstransfer
- UX-Design-Prozess definieren und in die Produktentwicklung integrieren
- UX-Governance erarbeiten und UX in den IT-Prozessen implementieren

Auftraggeber

Eidgenössische Steuerverwaltung

Fakten

Zeitraum 2020 - 2023

Projektland Schweiz

Ansprechpersonen

Sarah Schöni
sarah.schoeni@ebp.ch

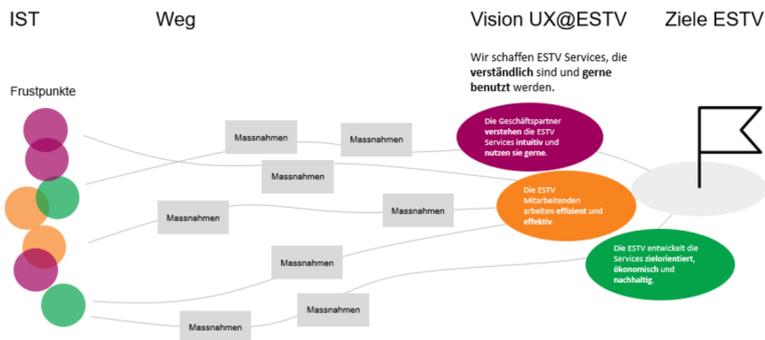
Nicola Winzer
nicola.winzer@ebp.ch



Durchführen von Interviews unter ESTV Mitarbeitenden zur Erhebung der IST-Situation bezüglich der Verankerung von UX im Unternehmen



Gemeinsames Erarbeiten einer Persona im Workshop



Vom IST zum SOLL: Wir haben die IST-Situation analysiert, eine Vision definiert und Massnahmen konzipiert und umgesetzt