User Experience Design für die Eidgenössische Steuerverwaltung

Die Eidgenössische Steuerverwaltung ESTV digitalisiert nach und nach ihre Steuergeschäfte. Wir unterstützen sie bei der Entwicklung von nutzungsfreundlichen und leicht verständlichen Online-Services. Während der schrittweisen digitalen Transformation sollen die Nutzenden ihre Steuergeschäfte ohne Brüche abwickeln können. Dazu hat unser EBP-UX-Team verschiedene User Journeys der Transformationsschritte konzipiert, User Research durchgeführt, die UX Architektur entworfen und das UX Design für die neuen digitalen Services erarbeitet.

Unsere Leistungen

- Projektziele klären, fachliche Anforderungen erheben (in Workshops und Befragungen)
- Kollaborative Design-Workshops nach Design Thinking Methoden durchführen
- User Journeys erstellen
- UX Architektur, Interaktionsdesign, Informationsarchitektur, User Experience und User Interface Design konzipieren
- Konzepte fachlich und technisch abstimmen
- Barrierefreiheit (Accessibility) sicherstellen
- Klickbare Prototypen erstellen
- Konzepte durch Usability Testing evaluieren
- Designkonzepte an Entwicklung übergeben
- Umsetzung begleiten und Design Reviews durchführen

Auftraggeber

Eidgenössische Steuerverwaltung

Fakten

Zeitraum	2020 - 2023
Projektland	Schweiz

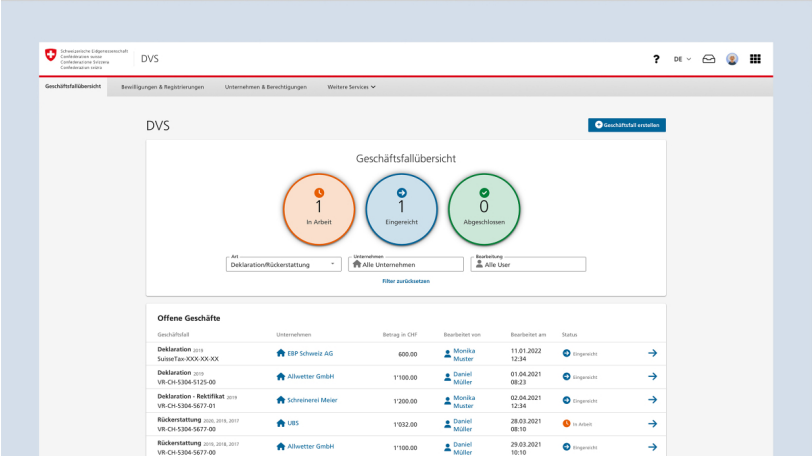
Ansprechpersonen

Sarah Schöni
sarah.schoeni@ebp.ch

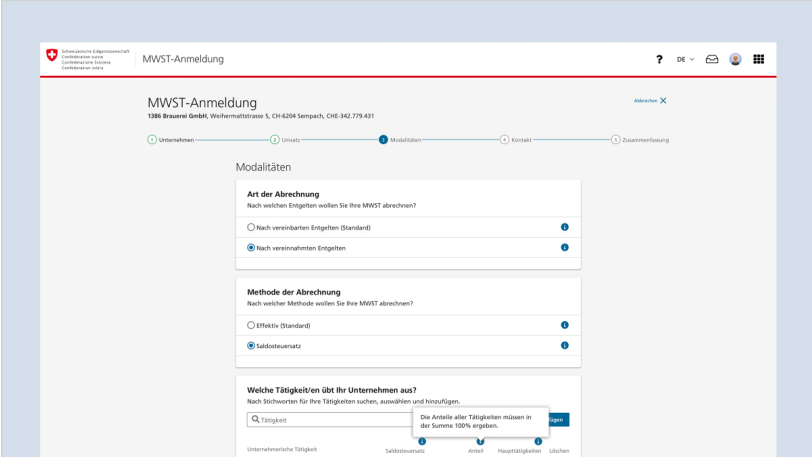
Nicola Winzer
nicola.winzer@ebp.ch

Rebekka Holzer
rebekka.holzer@ebp.ch

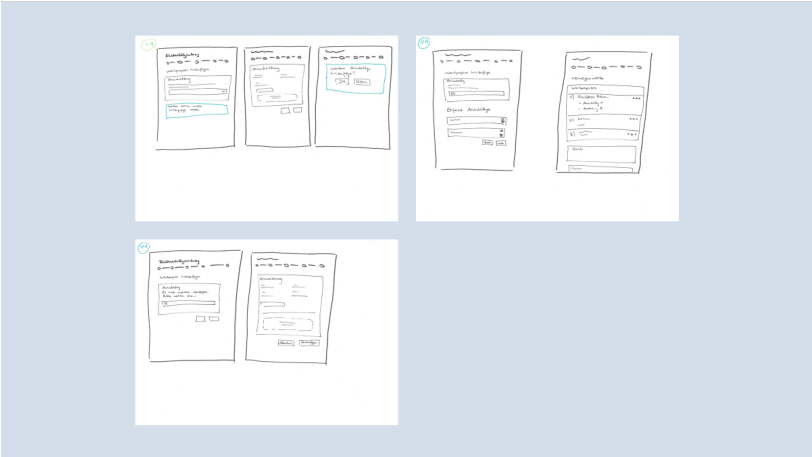
Kollaborativer Workshop



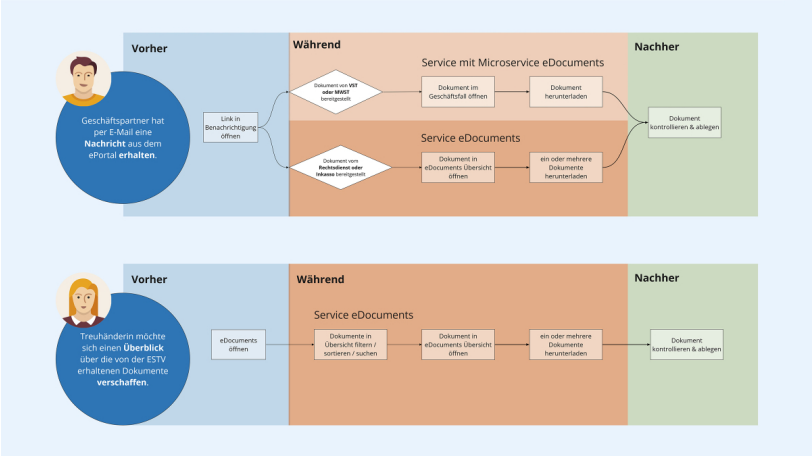
Mockup der Geschäftsfallübersicht der Verrechnungssteuer



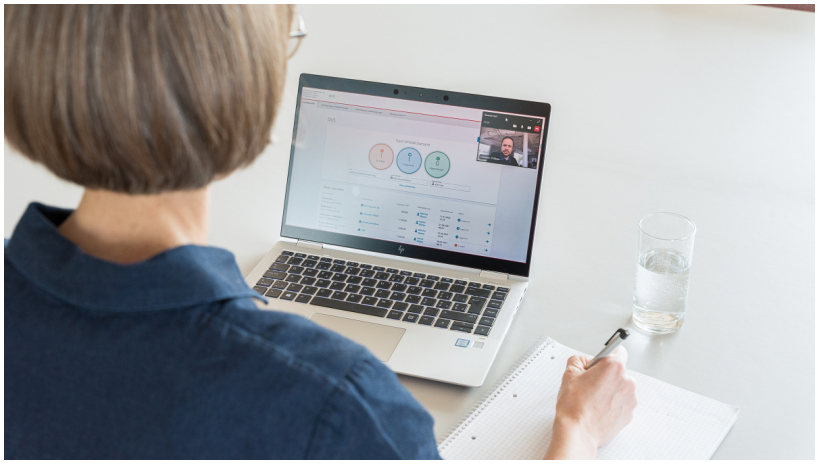
Mockup des Schritt für Schritt geführten Prozesses für die Anmeldung der Mehrwertsteuer



Handskizzen mit Lösungsvorschlägen für den Service Verrechnungssteuer



User Journey für einen Service zum Download von Dokumenten, die die ESTV ihren Kunden und Kundinnen zur Verfügung stellt



Test eines Prototypen online um Usability Probleme vor der Umsetzung aufzudecken