

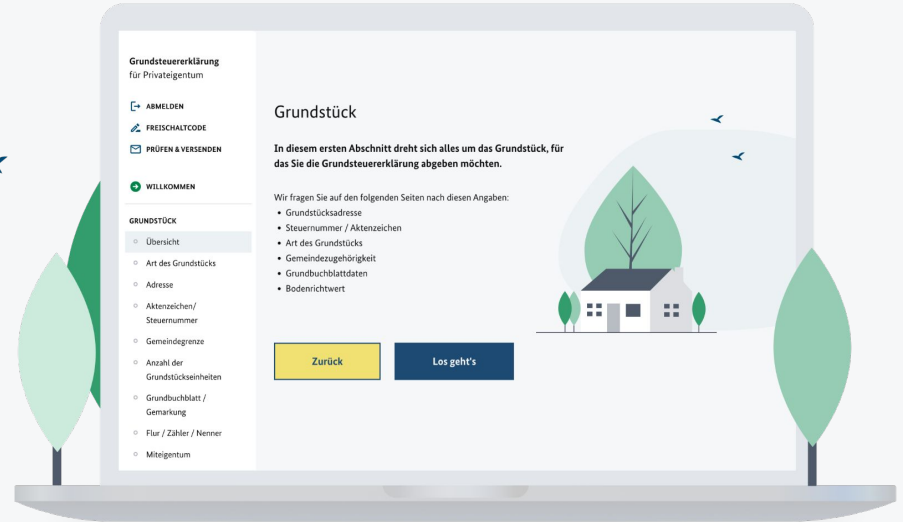
Live ist erst der Anfang – was bedeutet Nutzerzentrierung nach dem Service-Launch



Katja Anokhina, Produktmanagerin

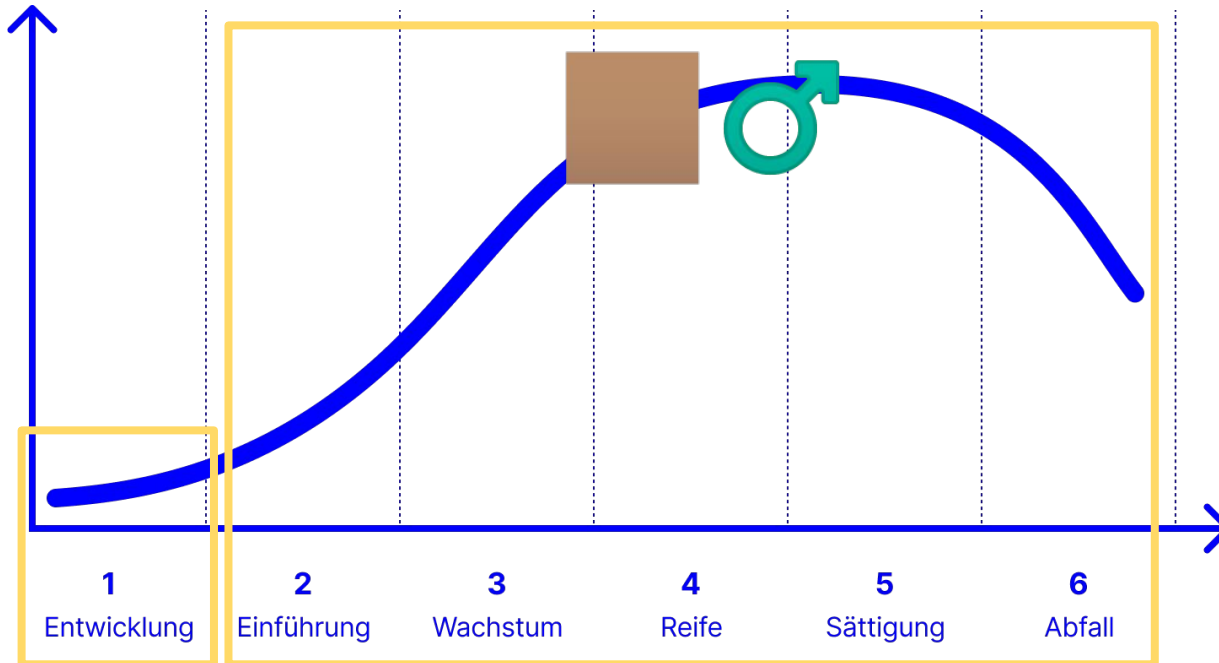
Grundsteuererklärung für Privateigentum

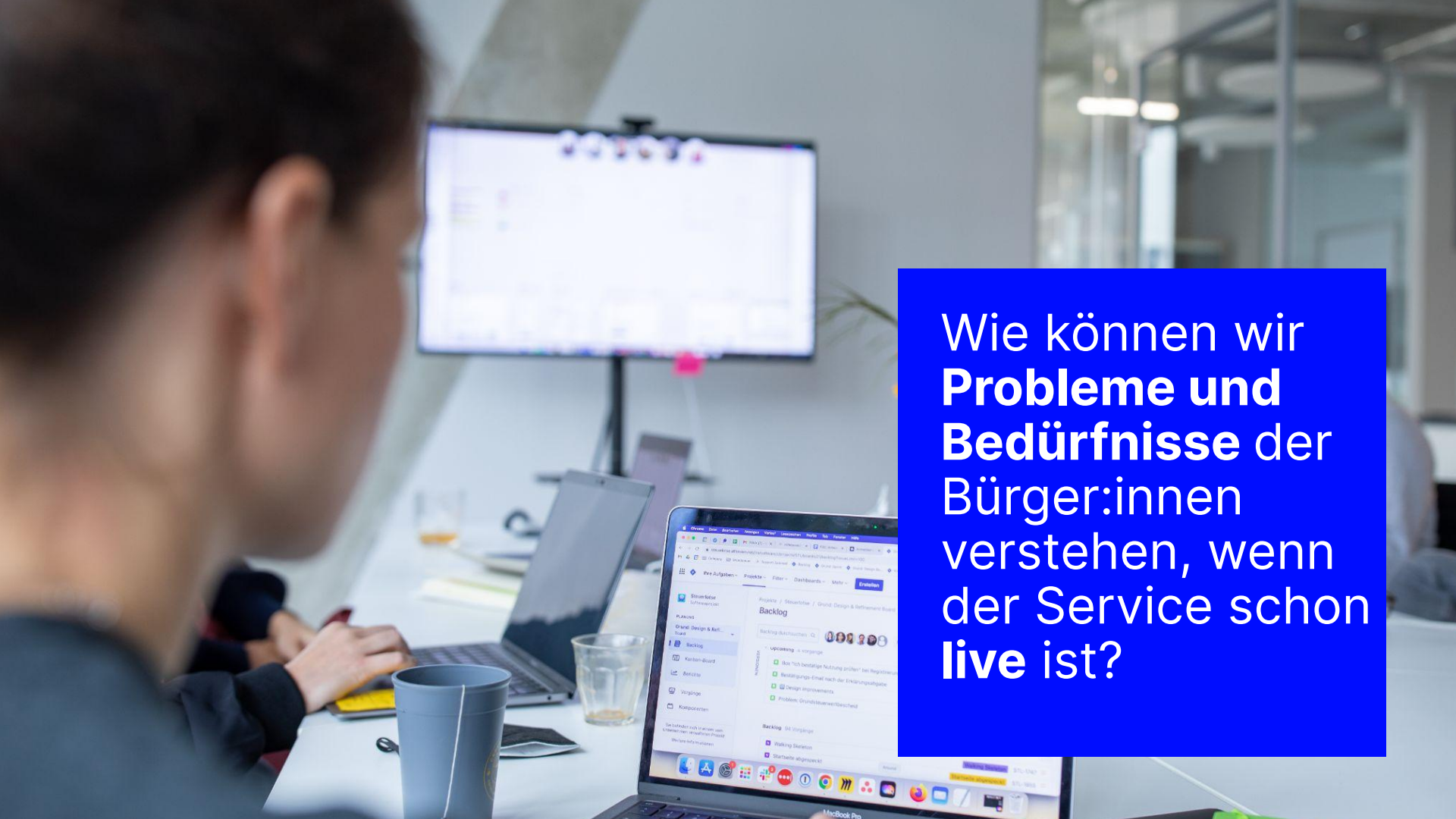
80.000 Unique
Visitors am Tag und
450.000 abgegebene
Steuererklärungen



www.grundsteuererklaerung-fuer-privateigentum.de

Die Entwicklung endet nicht mit dem Launch. — Sie startet noch einmal voll durch!



A person is seen from the side, working at a desk in a modern office. They are using a laptop and a large monitor. The laptop screen shows a web application with a sidebar menu and a main content area. The large monitor displays a similar interface. A blue cup is on the desk. The background is a blurred office environment with glass partitions and other people.

Wie können wir
**Probleme und
Bedürfnisse** der
Bürger:innen
verstehen, wenn
der Service schon
live ist?

01 Über Metriken

Daily Filed Tax Reports



429.5k

Submitted tax
declarations

1,36

Tax declarations per user

407.1k

Activation Codes
Requested

114.1k

Ekona identifications

706.8k

Registered Users

5041611

Total Unique Visitors

316.0k

Unique users who
filed tax declarations

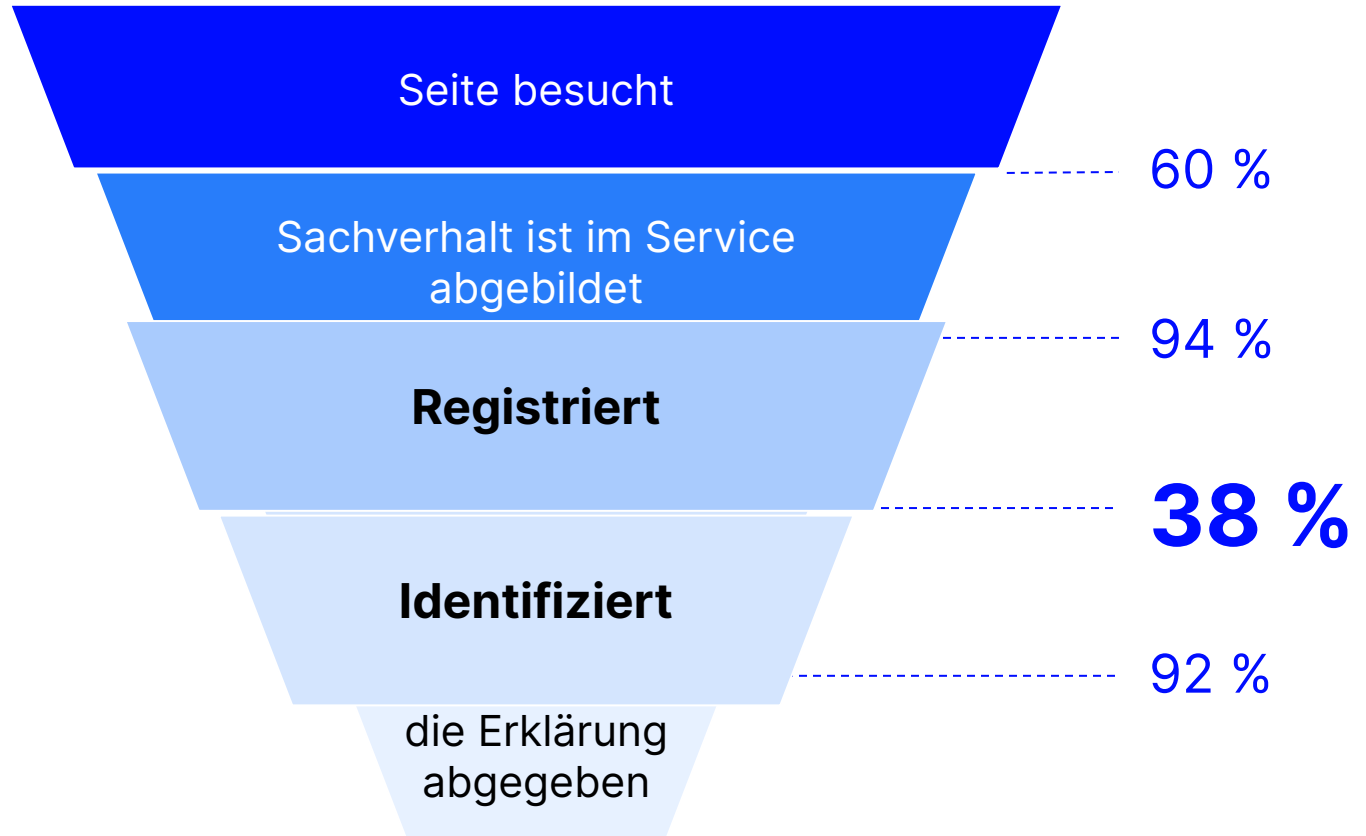
225.4k

Activation Codes
Submitted

55%

FSC submitted /
requested

Funnel



02 Über Support

Support ist keine Last,
sondern ein **Schatz**.

<input type="checkbox"/>	5615983	Ich warte schon mehr 14 Tage auf de...	vor 9 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615982	Aw: Anmelden bei „Grundsteuererklä...	vor 9 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615981	Fortsetzen der Bearbeitung	vor 9 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615980	Gundsteuererklärung	vor 10 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615979	Freischaltcode	vor 10 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615978	WG: Anmelden bei ?Grundsteuererklä...	vor 10 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615977	AW: Anmelden bei „Grundsteuererklä...	vor 10 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615976	Fehler bei Elster Registrierungs...	vor 10 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615975	Aw: Anmelden bei „Grundsteuererklär...	vor 10 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615974	Re: Anmelden bei „Grundsteuererklär...	vor 11 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615973	Nach Abgabe Fehler festgestellt	vor 11 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615972	Still waiting for my unlock code	vor 11 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615971	Fehler bei Eingabe der Grundsteuere...	vor 12 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615970	Erklärung für Nachbar versehentlich ...	vor 12 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615969	Wie kann ich eine bereits abgeschick...	vor 12 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615968	Erklärung Grundsteuer	vor 12 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615967	Freischaltcode	vor 12 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615965	Freischaltcode gilt als ungültig	vor 12 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615964	Re: Versuchte Anmeldung bei Grunds...	vor 12 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615963	falsche Angaben korrigieren	vor 12 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615962	Identifikation mit Freischaltcode nich...	vor 12 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615961	Re: Anmelden bei „Grundsteuererklär...	vor 12 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615960	Hilfe ! Re: Anmelden bei „Grundsteue...	vor 12 Stunden
<input type="checkbox"/>	5615959	AW: Anmelden bei „Grundsteuererklä...	vor 12 Stunden

Was erzählen uns die Support-Anfragen?

”

*...Bei der Eingabe meiner
Steuernummer wird ein Fehler
angezeigt. Auf meinem Steuerbescheid
der Grunderwerbssteuer steht aber
eine 6 statt einer 3...*



Bedarf nach UX
Verbesserung

”

*...Ich bekomme einen 500 Fehler,
wenn ich die Erklärung abschicke...*



Technisches
Problem

”

*...Bei meiner Grundsteuererklärung
habe ich eine falsche Wohnfläche
angegeben, wie kann ich das
nachträglich ändern?...*



Nutzerbedürfnis /
Feature Request

Takeaways

Takeaways

- Überprüft Eure **Metriken** und analysiert sie besser
- Versteht die **Support**-Anfragen nicht als Problem, sondern als ein **Schatz**
- Mindset: ein (digitaler) Service ist niemals abgeschlossen, sondern **lebendig**



**Digital
Service**

Danke!

DigitalService

digitalservice.bund.de
Prinzessinnenstraße 8-14, 10969 Berlin

Produktmanagerin

Katja Anokhina
ekaterina.anokhina@digitalservice.bund.de