

Im Vergleich zum Web-Auftritt des Amtes ist ein Dschungel übersichtlich wie ein Schachbrett. Die Sprache ist für Nichtjuristen eine Zumutung. Verständliche Anleitungen fehlen. Ich finde das sehr bürgerfern.

Paul

47 Jahre alt,
184 cm groß

 **Berufliche Tätigkeit:** Sozialarbeiter bei der AWO in Teilzeit & Ehrenamtlicher Literatur-Festival Organisator

 **Arbeitsort:** Rendsburg in Schleswig-Holstein

 **Familienstand:** geschieden, 3 Kinder

 **Hobbys und Interessen:** Kontrabassist und Marathonläufer

 **Erwartungen und Ziele im Leben:** Welt in besserem Zustand hinterlassen

 **Lieblingsapps:** Voll anti Whatsapp (Datenschutz)

 **Umgang mit digitalen Medien:** Datensparsam, vorsichtig mit Datenschutz

 **Nächster Urlaub:** keine Fernreisen, deshalb Radtour durch Schweden

 **Das ist ein Tick von mir:** er spricht mit allem und jedem über seine Marathonzeiten, redet schnell, viel und laut

 **Ein typischer Tag:** startet energiegeladen, geht in das Büro der AWO, nachmittags Musik oder Sport

 **Charaktereigenschaften:** redet schnell, viel und laut, eher raumgreifend und selbstbezogen, man kommt schnell und unkompliziert ins Gespräch

Pauls Problem

*Paul, der Organisator des Literaturfestivals "Kontrapunkt" **braucht** eine klare, effiziente Anleitung beim Einreichen der 50a-Steuer, **weil** er sich nicht zu lange mit dem Thema aufhalten möchte, **jedoch** sind die Informationen schwer verständlich und er findet den Loginprozess unverständlich und langwierig.*

Use cases

nutzt die
50a
Meldung

Gründe, das BOP zu nutzen

hat zum ersten Mal internationale Künstler:innen bei seinem Literaturfestival

will sich das Geld für Steuerberatung sparen und reicht deshalb selbst die Meldung für ausländische Künstler:innen ein

Login

Elster-Zertifikat

nutzt das BOP auf seinem alten Windows Rechner

Schmerzpunkte / Painpoints beim Nutzen des BOPs

	Wenn ich versuche...	habe ich Probleme mit...	dabei fühle ich mich...
Situation 1	Mich anzumelden	die beste Variante zu finden	nicht gut informiert
Situation 2	etwas zu 50a herauszufinden	der schnellen Verständlichkeit der Informationen	ausgebremst
Situation 3	Mich zu registrieren	mit den Wartezeiten	gehindert
Situation 4	Die Einreichungen einzusehen	den Status zu sehen	uninformiert

"Das BOP? Finde ich nicht so ganz selbsterklärend. Ohne das Benutzerhandbuch würde man nicht zurecht kommen"



Paulina

42 Jahre alt,
168 cm groß

Berufliche Tätigkeit: Arbeitet bei einer internationalen Tätigen Bank

Arbeitsort: Frankfurt am Main

Familienstand: verheiratet mit Thomas, 2 Kinder, 5 und 7 Jahre

Hobbys und Interessen: Reiten

Erwartungen und Ziele im Leben: Gute Rente, will mal noch bei der EZB arbeiten

Liebingsapps: Nicht so app-affin, aber Candy-Crush und trackt gern ihre tgl. Schritte

Umgang mit digitalen Medien: Smart TV, Smart Fridge, Saugroboter und Mähroboter

Nächster Urlaub: Mit Condor auf die Malediven (endlich geht das wieder)

Das ist ein Tick von mir: Lässt immer einen Rest in der Teetasse übrig

Ein idealer Tag: beginnt früh, endet mit den Kindern auf dem Reiterhof

Charaktereigenschaften: offen und freundlich, ambitioniert, aber trotzdem zögerlich mit der Karriere

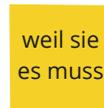
Paulinas Problem

*Paulina, eine Bankerin mit großer Fachexpertise, **braucht** eine selbsterklärende, automatisierte Benutzeroberfläche für die CRS und FATCA-Meldungen, **weil** ihre Interaktion mit dem BOP nur 1x im Jahr stattfindet, **jedoch** hakt es aktuell oft an diversen Fehlern in der Übermittlung.*

Use cases



Gründe, das BOP zu nutzen



Login



Schmerzpunkte / Painpoints beim Nutzen des BOPs

	Wenn ich versuche...	habe ich Probleme mit...	dabei fühle ich mich...
Situation 1	kurz vor der Frist CRS-Daten hochzuladen	der Benennung der Übertragungsdatei	hilflos
Situation 2	beim Hochladen entstandene Fehler zu beheben	die Ursache herauszufinden	ausgeliefert
Situation 3	die jährliche FATCA-Meldung zu machen	den Erfahrungen, die schon 1 Jahr alt sind	unsicher
Situation 4	meine Meldung ordentlich einzureichen	mit dem verzögerten Feedback	verunsichert, gebremst, ineffizient
Situation 5	das abgelaufene ELSTER-Zert zu verlängern	damit, dass alle Daten über die Bank neu eingegeben werden müssen	genervt

Hätte ich bloß nicht angefangen,
Steuern für Deutsche zu machen...



Pavel Dietrich

63 Jahre alt,
175 cm groß

 **Berufliche Tätigkeit:** Steuerberater

 **Arbeitsort:** Davos, Schweiz

 **Familienstand:** Hat eine Frau (Susann Dietrich) und 3 Kinder, die was "Ordentliches" studiert haben

 **Hobbys und Interessen:** Erfahrene

 **Erwartungen und Ziele im Leben:** Frieden in der Familie bewahren

 **Lieblingsapps:** Telegram (weil meine Kinder und Enkel mir dort ihre Urlaubsbilder schicken)

 **Umgang mit digitalen Medien:** "Schau mal Schatz! Die Kinder sind jetzt in Venedig angekommen!"

 **Nächster Urlaub:** Einfach Davos am schönsten ist.

 **Das ist ein Tick von mir:** Ich grunze beim Lachen.

 **Ein typischer Tag:** morgens eine Tageszeitung und ein Croissant, abends ein Krimi mit Susann

 **Charaktereigenschaften:** streng, mag politische Witze

Pavels Problem

*Ein schweizer Steuerberater, der zum ersten Mal eine deutsche Mandantin hat, **braucht** einen Registrierungsprozess mit kurzer Schritt-für-Schritt-Anleitung, **weil** er sonst immer einen Schritt schneller als das System ist, **jedoch** werden momentan wichtige Registrierungsschritte nicht im BOP erwähnt.*

Use cases

Vorsteuervergütung machen für deutsche Mandantinnen

Gründe, das BOP zu nutzen

deutsche Mandantin

LogIn

BZSt-Zertifikat

Schmerzpunkte / Painpoints beim Nutzen des BOPs

	Wenn ich versuche...	habe ich Probleme mit...	dabei fühle ich mich...
Situation 1	mich zu registrieren	zu merken, dass ich ein BZSt-Zertifikat brauche	so verwirrt, dass ich anrufe
Situation 2	mich zu registrieren	verlorenem Brief	verärgert
Situation 3	anderere Registrierungsmöglichkeiten zu nutzen	die AusweisApp2 überhaupt zu verwenden	ausgegrenzt
Situation 4	mich mit der Signaturkarte anzumelden	mit dem Auslesen (weil er kein Kartenlesegerät hat)	verärgert

Ich habe keine Ahnung, was ich tun muss!

Paöla Hansen

41 Jahre alt,
171 cm groß

Berufliche Tätigkeit: Reiseunternehmerin

Wohnort: Bergen

Familienstand: verheiratet mit Lino Garcia-Martinez, hat zwei Kinder Alba und Carmen, 10 und 7 Jahre

Hobbys und Interessen: Fahrradfahren (auch, wenn es regnet)

Erwartungen und Ziele im Leben: in Bewegung und gesund bleiben

Liebingsapps: Audible

Umgang mit digitalen Medien: Das Notebook ist nur für die Arbeit - das Tablet nur für die Freizeit - das Handy für beides.

Nächster Urlaub: Marseille

Das ist ein Tick von mir: isst Kiwis mit Schale

Ein typischer Tag: morgens E-Mails checken und Radfahren, abends E-Mails checken und Hörbücher hören

Charaktereigenschaften: schweigsam, interessiert sich für Nachrichten und redet viel darüber

Paölas Problem

Paöla, eine norwegische Reiseunternehmerin (Nicht-EU), **braucht** eine Bescheinigung vom BZSt, **weil** sie die in Deutschland gezahlte Umsatzsteuer zurückerhalten möchte, **jedoch** findet sie sich nicht im BOP zurecht.

Use cases

Vorsteuer
ervergüt
ung

Gründe, das BOP zu nutzen

Umsatzsteuer für
Reisen nicht, von
und durch
Deutschland
zurückbekommen

Login

BZSt-
Zertifikat

Schmerzpunkte / Painpoints beim Nutzen des BOPs

	Wenn ich versuche...	habe ich Probleme mit...	dabei fühle ich mich...
Situation 1	das richtige Formular zu finden	dem Juristendeutsch	frustriert
Situation 2	das Formular auszufüllen	damit, die Felder zu verstehen	verwirrt
Situation 3	den Bearbeitungsstand zu erfragen	fehlenden Informationen auf der Webseite	ignoriert

Mini-Personas

Im Vergleich zum Web-Auftritt des Amts ist ein Dschungel übersichtlich wie ein Schachbrett. Die Sprache ist für Nichtjuristen eine Zumutung. Verständliche Anleitungen fehlen. Ich finde das sehr bürgerfern.



***Paul**, der Organisator des Literaturfestivals "Kontrapunkt", **braucht** eine klare, effiziente Anleitung zur 50a-Steuer, **weil** er sich nicht zu lange mit dem Thema aufhalten möchte, **jedoch** sind die Informationen und der Loginprozess unverständlich.*

Use cases

50a

hat zum ersten Mal internationale Künstler:innen bei seinem Literaturfestival

Gründe, das BOP zu nutzen

will sich das Geld für Steuerberatung sparen und reicht deshalb selbst die Meldung für ausländische Künstler:innen ein

Login

Elster-Zertifikat

nutzt das BOP auf seinem alten Windows Rechner

Schmerzpunkte beim Nutzen des BOPs

Loginprozess unverständlich und langwierig

Informationen zu 50a nur langsam verständlich

Wartezeiten bei der Registrierung

Status der Anträge sehen

Das BOP? Finde ich nicht so ganz selbsterklärend. Ohne das Benutzerhandbuch würde man nicht zurecht kommen.



*Paulina, eine Bankerin mit großer Fachexpertise, **braucht** eine selbsterklärende, automatisierte Benutzeroberfläche für die CRS und FATCA-Meldungen, **weil** ihre Interaktion mit dem BOP nur 1x im Jahr stattfindet, **jedoch** hakt es aktuell oft an diversen Fehlern in der Übermittlung.*

Use cases

CRS

FATCA

Gründe, das BOP zu nutzen

weil sie es muss

Login

Elster-Zertifikat

nutzt das BOP nur auf dem Arbeitsrechner

Schmerzpunkte beim Nutzen des BOPs

Benennung der Übertragungsdatei

Ursache entstandener Fehler herausfinden

letzte Nutzung vor einem Jahr, Erfahrungen alt

verzögertes Feedback zu Meldungen

alle Daten für neues ELSTER-Zertifikat neu eingeben

Hätte ich bloß nicht angefangen,
Steuern für Deutsche zu machen.



***Pavel**, ein schweizer Steuerberater, der zum ersten Mal eine deutsche Mandantin hat, **braucht** einen Registrierungsprozess mit kurzer Schritt-für-Schritt-Anleitung, **weil** er sonst immer einen Schritt schneller als das System ist, **jedoch** werden momentan wichtige Registrierungsschritte nicht im BOP erwähnt.*

Use cases

Vorsteuervergüt-
ung machen für
deutsche
Mandant:innen

Gründe, das BOP zu nutzen

deutsche
Mandantin

Login

BZSt-
Zertifikat

Schmerzpunkte beim Nutzen des BOPs

herausfinden,
dass ich ein
BZSt-Zertifikat
brauche

Brief für
Registrierung
verloren
gegangen

die
AusweisApp2
nicht nutzbar

Ich habe keine Ahnung, was ich tun muss!



***Paöla**, eine norwegische Reiseunternehmerin (Nicht-EU), **braucht** eine Bescheinigung vom BZSt, **weil** sie die in Deutschland gezahlte Umsatzsteuer zurückerhalten möchte, **jedoch** findet sie sich nicht im BOP zurecht.*

Use cases

Vorsteuervergütung

Gründe, das BOP zu nutzen

Umsatzsteuer für Reisen nach, von und durch Deutschland zurückbekommen

Login

BZSt-Zertifikat

Schmerzpunkte beim Nutzen des BOPs

Juristendeutsch verstehen

Formularfelder verstehen

Bearbeitungsstand herausfinden

langer Registrierungs Weg

Pauls Zitat stammt von: <https://bit.ly/bzst-reviews/>

Die Bilder wurden generiert von: <https://thispersondoesnotexist.com/>