

# User Experience Design for the Swiss Federal Tax Administration



The Swiss Federal Tax Administration (FTA) is continously digitizing its tax transactions. We are supporting them in developing comprehensible, user-friendly online services. This step-by-step digital transformation will enable users to handle their tax transactions without any disruptions. Our EPB-UX team designed various user journeys along the transformation process, conducted user research, designed the UX (user experience) architecture and developed the UX design for the new digital services.

#### **Our services**

- Clarifying the project goals; determining the technical requirement through workshops and surveys
- Conducting collaborative design workshops using design thinking methods
- Creating user journeys
- Designing UX architecture, interaction design, information architecture, user experience and interface design
- Coordinating functional and technical concepts
- Ensuring barrier-free access
- Creating clickable prototypes
- Evaluating concepts through usability testing
- Transferring design concepts to the development team
- Accompanying implementation and conducting design reviews

### Client

Federal Tax Administration FTA

### Facts

Period	2020 - 2023
Project Country	Switzerland

## Contact persons

Sarah Schöni sarah.schoeni@ebp.ch

Nicola Winzer nicola.winzer@ebp.ch

Rebekka Holzer rebekka.holzer@ebp.ch



Collaborative workshop

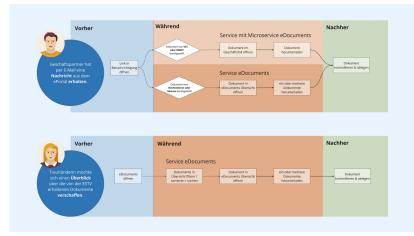
Schweizerleche Edge Confederation winne Confederatione Svitz Confederation svitz							? DE ~	9 😨
Geschäftsfallübersicht	Bewilligungen & Registrierungen Unternehm	n & Berechtigungen Weitere Serv	on v					
	DVS					0.000	iftsfall erstellen	
	005					outan		
		c	Seschäftsfallübe	rsicht				
	Offene Geschäfte		Dingereicht Eingereicht Alle Unternehmen Fiber zurücksetzen	Abgeschlor				
				Bearbeitet von	Bearbeitet am	Status		
	Geschäftsfall	Unternehmen	Betrag in CHF	Description room				
	Geschäftsfall Deklaration 1019 SuisseTax-XXX-XX	Conternetwork	600.00	A Monika Muster	11.01.2022 12:34	C Engeneicht	<b>→</b>	
	Deklaration 2019				11.01.2022	<ul> <li>Engeneitht</li> <li>Engeneitht</li> </ul>	→ →	
	Deklaration 2019 SuisseTax-300X-30X-30X Deklaration 2019	ft EBP Schweiz AG	600.00	A Monika Muster	11.01.2022 12:34 01.04.2021			
	Deklaration 2019 SuisseTax-300X-30X-30X Deklaration 2019 VR-0H-5304-5125-00 Deklaration Reltrifkat 2019	🛖 EBP Schweiz AG	600.00	Monika Muster Daniel Müller	11.01.2022 12:34 01.04.2021 08:23 02:04.2021	<ul> <li>Eingeneicht</li> </ul>	÷	

Mockup of the withholding tax business case overview

Schweizerliche Eidgenotsersch Cenfederation suitzer Confederatione Erkterta Confederatione snitze	MWST-Anmeldun	g	? DE 🗸 🗠 💿
	MWST-Anme 1386 Brauerei GmbH, We	eldung ihematistrase 5, CH 4204 Sempach, CHE-342.779.431	Altereture 🗙
	Unternehmen	(2) Umatz (4) Kostaki	3 Zusammenfassung
		Modalitäten	
		Art der Abrechnung Nach welden Engelten wollen Sie Ihre MWST abrechnen?	
		Nach vereinbarten Entgelten (Standard)	
		Nach vereinnahmten Entgelten	
		Methode der Abrechnung Nach welcher Methode wollen Sie Bree MWST abrechnen?	
		O Effektiv (Standard)	
		Saldosteuersatz	
		Welche Tätigkeit/en übt Ihr Unternehmen aus? Nach Stichworten für Ihre Tätigkeiten suchen, auswählen und hinzufügen.	
		Q, Tätigkeit Die Anteile aller Tätigkeiten müssen in der Summe 100% ergeben.	

Mockup of the step-by-step process for VAT registration

Hand-drawn sketches of proposals to facilitate withholding tax services



User journey covering a service for downloading documents the FTA makes available to its customers



Online test of a prototype to uncover usability problems before implementation