

Von Bürokratie zu Benutzerfreundlichkeit

Das Unternehmensserviceportal (USP) als UX Good Practice



Das Unternehmensserviceportal

ermöglicht digitale Amtswege für Unternehmen

52.000 Besucher:innen pro Werktag nutzen das USP – die 4. größte E-Government Anwendung in AT



usp.gv.at

Informationsportal

Geprüfte Informationen für sämtliche Unternehmenssituationen



mein.usp.gv.at

Serviceportal

Single Sign-On Zugriff auf über 140 digitale Verwaltungsservices



gruendung.usp.gv.at

Gründungsportal

Digitale Gründung von Unternehmen, durchgehend online



sso.usp.gv.at

Identity Provider

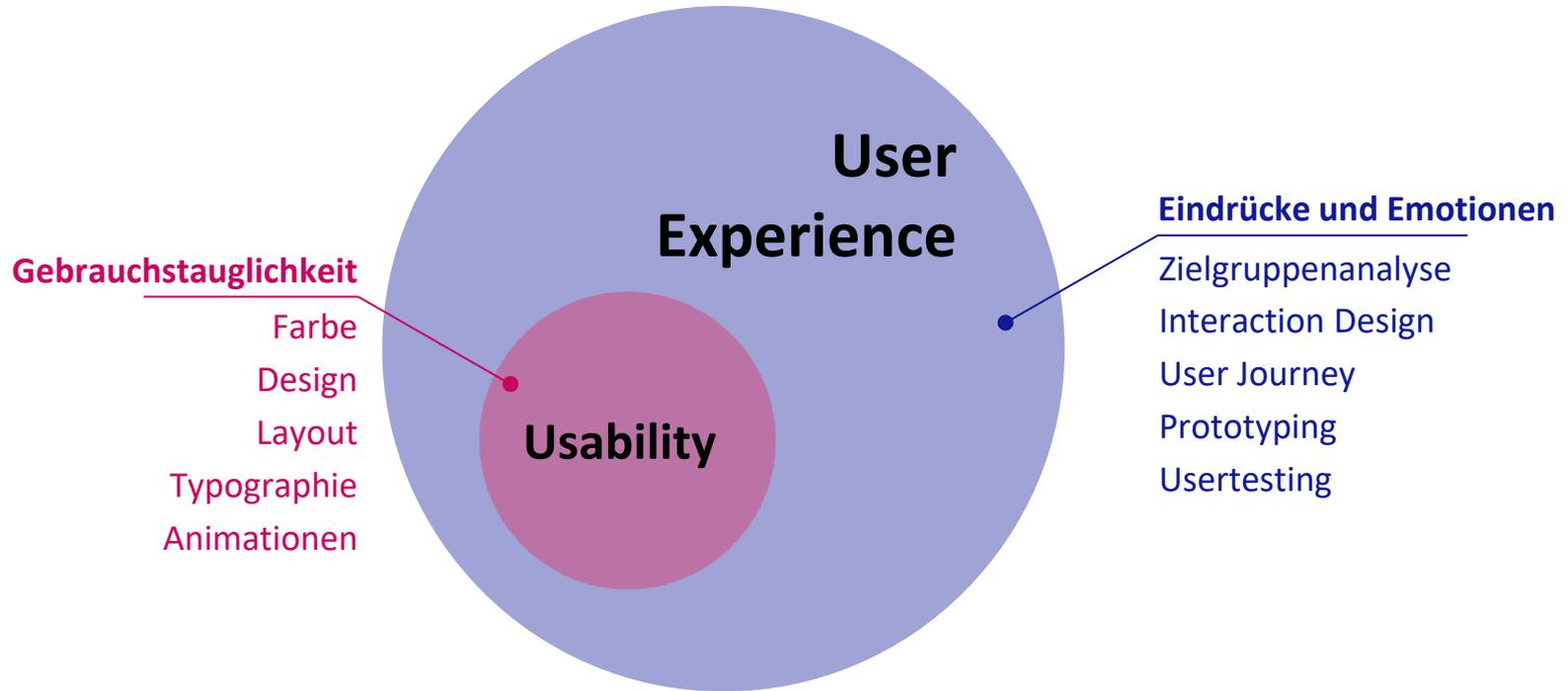
Bereitstellung **vertrauenswürdiger Identitäten** zur Authentifizierung



User Experience

stellt das gesamtheitliche Erlebnis in den Mittelpunkt

User Experience betrachtet nicht nur die Nutzung selbst, sondern schließt die Zeit davor und danach ein





User Experience Design

ist bei Services der Verwaltung wichtiger als privaten Services

Es gibt viele Gründe für UX-Design, auch in der Verwaltung



Zugänglichkeit

Digitalisierung betrifft alle Bevölkerungsgruppen

Diese haben idR keine alternative Wahlmöglichkeit



USP

USP ist der einzige Zugang zu vielen Services
Einige Rechtsformen können nur über das USP gegründet werden



Gesetzmäßigkeit

Einhaltung direkter Vorgaben (WZG, Web Accessibility-RL)

Durchführung gesetzlicher Vorgaben durch Nutzer:innen wird ermöglicht



USP

Nutzung des USP ist in über 30 Gesetzen festgeschrieben



Kostenreduktion

Bessere Services = weniger Fehler, weniger Support

Qualitativere Daten reduzieren Nacharbeiten



USP

Aktueller denn je angesichts der aktuellen Budgetsituation



Image

Zukünftige Mitarbeiter:innen sind auch Nutzer:innen

Das Erlebnis hat Einfluss auf eine zukünftige Entscheidung



USP

Der demographische Wandel trifft das Team des USP seit Jahren



Blitzlicht I – Usability-Test

Neugestaltung des Registrierungsprozesses für Einzelunternehmen



Seit 2020 registrieren sich bis zu 90.000 Organisationen pro Jahr am USP – $\frac{3}{4}$ davon sind Einzelunternehmen.



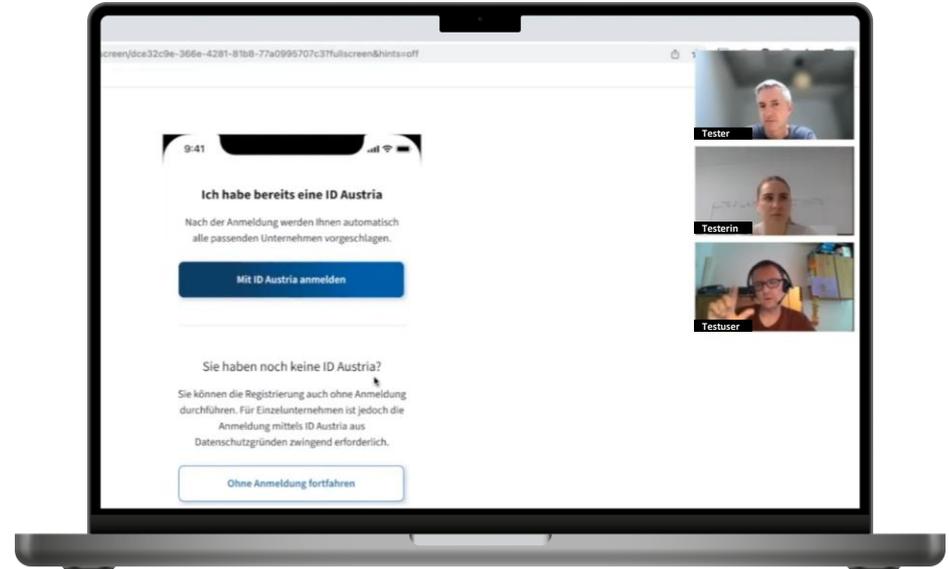
Usability-Test

Überprüfen der Benutzerfreundlichkeit und Gebrauchstauglichkeit eines Produkts

- Probleme so früh wie möglich aufdecken
- Das zukünftige System verbessern
- Verhalten und Präferenzen erkennen
- Arbeiten mit echten Menschen



Lösen typischer, abgegrenzter Aufgaben mit dem Prototypen.



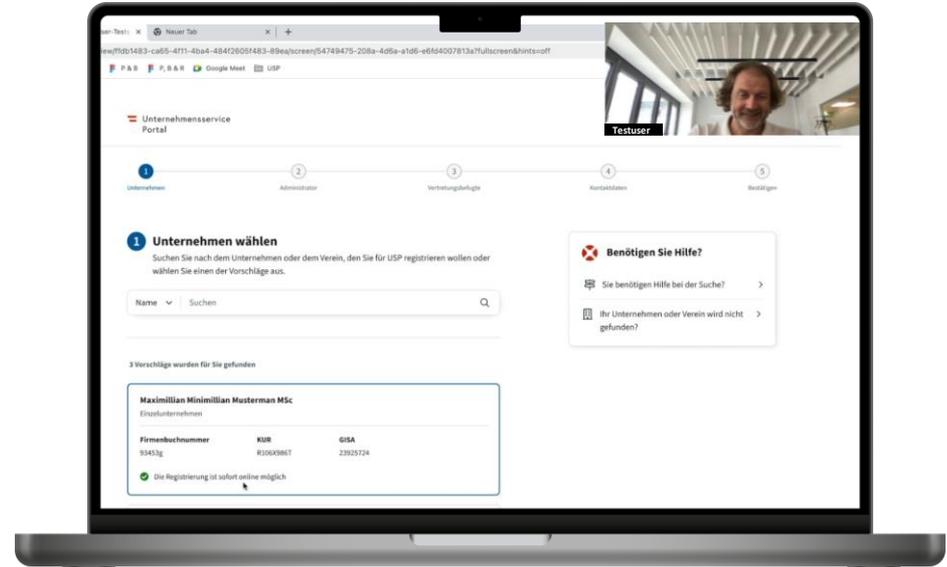


Testsetup

- Thinking Aloud Test
- High-Fidelity-Prototyp
- Sowohl vor Ort als auch remote
- Mit 10 Probandinnen und Probanden



Zu diesem Zeitpunkt wurde noch keine Zeile Code für das Projekt geschrieben.



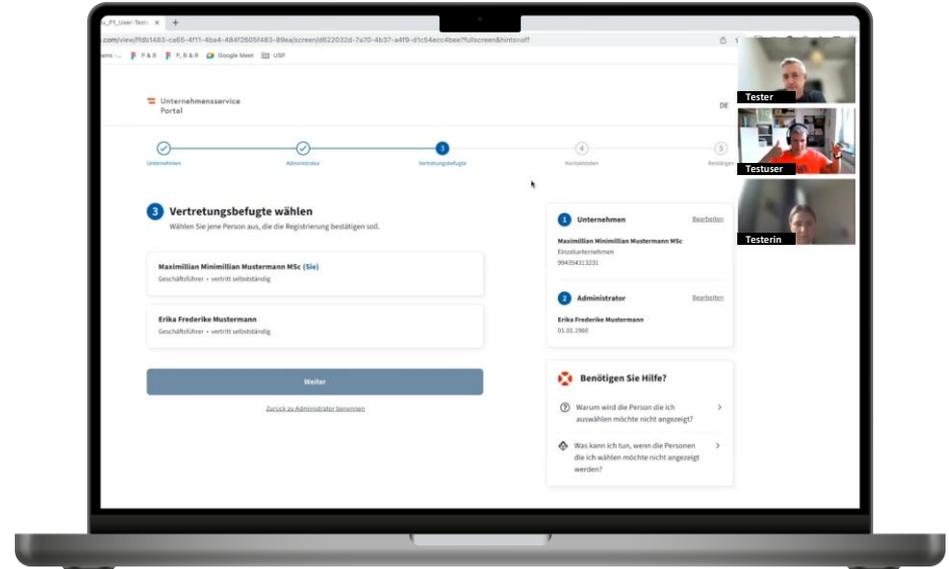


Ergebnisse

- Weiter-Button wird nicht bemerkt
- Der Unterschied zwischen Rollen im Prozess unklar
- Die fehlende Verifizierung von E-Mail-Adressen verunsichert



Die Ergebnisse fließen in die Konzepte und in die folgende Entwicklung ein





Blitzlicht II – Customer Success

Maßnahmen zur Verbesserung der Servicierung der USP-Nutzer:innen



Wachstum und die steigende Wichtigkeit des USP erhöhen die Wahrscheinlichkeit des Eintritts von Risiken.



Customer Success umfasst Maßnahmen, die Nutzer:innen helfen, den meisten Nutzen aus dem Produkt zu ziehen

**Erfolg
sicherstellen**

Lösung, Information
und Support

**Vertrauen
aufbauen**

Kommunikation,
Zuverlässigkeit
Bearbeitung

**Probleme
lösen**

proaktiv
antizipieren und
reaktiv beheben

**Bedienbarkeit
verbessern**

an allen
Touchpoints

**Feedback
nutzen**

kontinuierliche
Verbesserung des
Produkts

Einige Maßnahmen wurden bereits umgesetzt, weitere sind in Analyse, Planung oder auf dem Wunschzettel



- Einführung der Rolle „Customer Success“
- Neuer „Hilfe und Support“ Bereich
- Kontinuierliches UX / WCAG Testing
- Mehr Kapazitäten im USP Service Center
- Optimierung der technischen Ausstattung der USP Service Centers
- Bessere Datenerhebung und Monitoring



- Kundenzufriedenheitsmessungen
- Feedbackmechanismen
- Erweiterung der Skills im Support
- Automatisierung der Beantwortung
- Neue Kanäle zur Kommunikation
- Investitionen in die Betriebssicherheit zur Schaffung von Vertrauen



Auch Services der Verwaltung dürfen begeistern!

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit



Mag. Roland Sigmund, MSc
Applikationsleiter USP / Bundeskanzleramt
roland.sigmund@bka.gv.at

