

**REFERENZ****Öffentliche Verwaltung**

# Meine Steuer mach ich online! \*

Bildquelle: Bayerisches Landesamt für Steuern  
<http://www.elster.de>

**Bayerisches Landesamt für Steuern | Elster®-Verfahren****Akkodis Germany IT Services GmbH ist bereits seit 2001  
und in Verlängerung seit 2022 Anlaufstelle der  
Endanwender:innen zu Fragen der elektronischen  
Steuererklärung mittels Elster®-Verfahren.**

Das Bayerische Landesamt für Steuern entwickelt im Auftrag von KONSENS die elektronische Steuererklärung und betreibt das Elster®-Verfahren.

**Ziele**

Bei einem Meldevolumen von ca. 36.000 Anfragen im Monat legt der Kunde Wert auf einen technisch versierten Support zur Unterstützung von Anwender:innen in definierten Servicezeiten.

**Lösungen**

Das Landesamt hat die Akkodis Germany IT Services GmbH (Akkodis GER ITS) zur Realisierung einer Support Hotline beauftragt. Die Servicezeiten sind von 7:00 Uhr – 22:00 Uhr sowie Sa, So und an Feiertagen von 10:00 Uhr – 18:00 Uhr. Das Support Team von Akkodis GER ITS ist Anlaufstelle zu technischen Fragen der elektronischen Steuererklärung und unterstützt die Endanwender:innen aktiv bei ihren Fragen.

Die Authentifizierungsmethode wird für andere Verfahren weiterer Behörden ebenfalls genutzt. Die Endanwender:innen werden durch Support bei Registrierungsfehlern unterstützt.

- Betreuung der Support Hotline
- Bereitstellung der telefonischen Infrastruktur
- Sicherstellung der Erreichbarkeit auch bei saisonal stark schwankenden Anfragevolumina
- Bürgerservice und Service für Behördenmitarbeiter
- First Level Support für das Elster®-Verfahren und die verfahrensübergreifende Authentifizierungsmethode
- Unterstützung Incident-Management
- Unterstützung Problem-Management
- Wissensmanagement

**Unser Service kompakt:**

- Bereitstellung Support Hotline
- Sicherstellung der ganzjährigen Erreichbarkeit
- Bereitstellung telefonischer Infrastruktur

**Vorteile für die Anwender:**

- kompetenter, telefonisch schnell verfügbarer technischer Support
- Täglicher Service bis 22:00 Uhr

**Über das Bayerische Landesamt für Steuern:**

Das Bayerische Landesamt für Steuern ist eine öffentliche Verwaltung, die als Mittelbehörde die Dienst- und Fachaufsicht über die Finanzämter in einem Bundesland übernimmt und als Projektleitung für die elektronische Steuererklärung mit dem bekannten Programm Elster® fungiert.