

## Neue Steuersoftware 2020 – HelpDesk momentan überlastet

**Die Steuersoftware für natürliche Personen wurde von Grund auf erneuert. Darin festgestellte Fehler werden korrigiert und es werden entsprechende Software-Updates zur Verfügung gestellt. Der HelpDesk ist momentan überlastet, weshalb empfohlen wird, mit Anfragen etwas zuzuwarten. Die Frist zur Einreichung der Steuererklärung kann bei Bedarf online verlängert werden.**

Die Steuersoftware für natürliche Personen wurde auf die Steuerperiode 2020 hin von Grund auf erneuert. Die Erneuerung wurde notwendig, da die alte Software nach 15 Jahren das Ende ihres Lebenszyklus erreicht hat. Die neue Software ist nach den heute gängigen Standards erstellt und zukunftsfähig. Insbesondere kann diese in das für die nächsten zwei Jahre geplante Einwohnerportal integriert werden, wodurch das Ausfüllen der Steuererklärung auch auf Tablets und Smartphones ermöglicht wird. Die Ablösung der alten, sehr beliebten Steuersoftware war daher notwendig, um die Digitalstrategie des Kantons Luzern optimal zu unterstützen.

### **HelpDesk momentan überlastet**

Die neue Steuersoftware funktioniert gut. Diese bildet die gesamte Komplexität des Steuerrechts ab. In der Einführungsphase wurden denn auch einige kleinere Fehler entdeckt, welche der HelpDesk gemeldet wurden. Diese werden umgehend korrigiert und es werden entsprechende Software-Updates zur Verfügung gestellt. Bereits eingereichte Steuererklärungen sind nicht betroffen.

Neben Fehlermeldungen bzw. Anfragen bei technischen Problemen, melden sich beim HelpDesk ausserordentlich viele Personen, welche mit der neuen, assistenzgesteuerten Benutzerführung nicht zurechtkommen. Diese Anfragen führen derzeit zu einer Überlastung der HelpDesk. Nach einer gewissen Angewöhnungsphase wird sich aber auch mit der neuen Software wieder Routine einspielen.

### **Kapazitäten der HelpDesk erhöht**

Auf Grund der hohen Nachfrage wurden die Kapazitäten der HelpDesk zwischenzeitlich deutlich ausgebaut. Nach wie vor kommt es jedoch bei den per E-Mail zu stellenden Anfragen zu Wartezeiten bei deren Beantwortung. Mit den getroffenen Massnahmen sollte sich die angespannte Situation bei der HelpDesk jedoch in den nächsten zwei bis drei Wochen wieder normalisieren.

### **Mit Meldungen an die HelpDesk zuwarten**

Auf den Steuererklärungen ist die Einreichfrist 31.03.2021 aufgedruckt. Mahnungen für Steuererklärungen werden nicht vor Mitte April verschickt. Bei Bedarf kann auf der Website der Dienststelle Steuern die Frist unkompliziert verlängert werden <https://steuern.lu.ch/steuererklaerung/fristerstreckungen>. In der momentanen Überlastungssituation wird darum gebeten, mit Anfragen an den HelpDesk etwas zuzuwarten, bis sich dort die Situation wieder normalisiert hat.