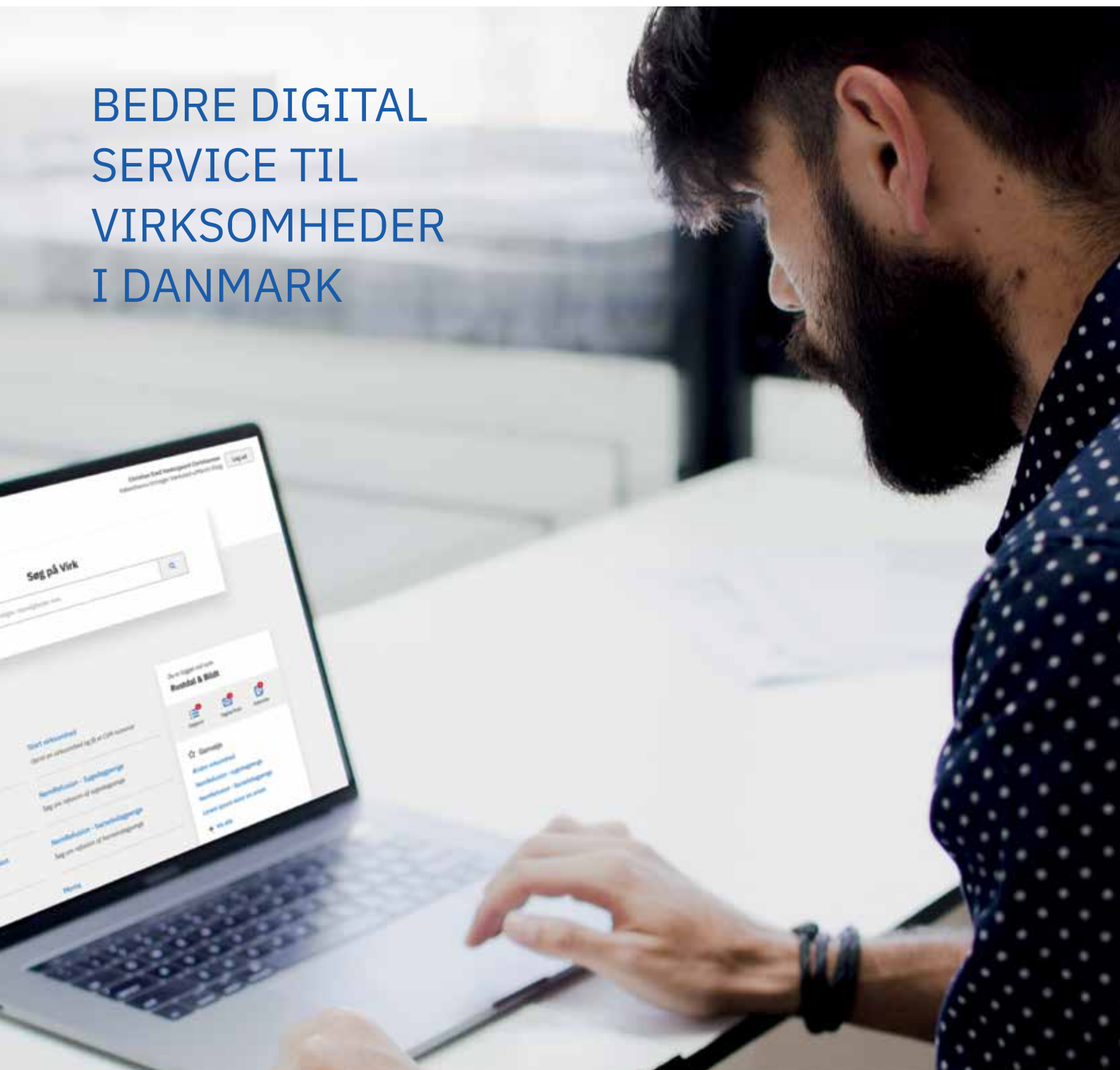


# BEDRE DIGITAL SERVICE TIL VIRKSOMHEDER I DANMARK



VIRK HANDLINGSPLAN 2019-2021



# INDHOLD

RESUMÉ .....	4
VIRK I DAG .....	6
VIRKSOMHEDERNES ANVENDELSE AF VIRK .....	8
MÅLSÆTNING .....	10
<b>LETTERE OG HURTIGERE FOR VIRKSOMHEDER</b>	
1. Forbedring af større selvbetjeningsløsninger .....	17
2. Digitalisering af papirblanketter .....	17
3. Nemmere og hurtigere at finde relevant information .....	18
4. Bedre vejledning før og under indberetning .....	20
5. Sammenhængende virksomhedsrejser .....	21
6. Forbedring af Mit Virk .....	24
7. Information på engelsk til europæiske virksomheder .....	25
8. Forbedret tilgængelighed og kvalitet af CVR-data og regnskabsdata .....	26
9. Mere nuanceret viden om brugernes behov .....	28
10. Tilpasse Virks indhold til den enkelte virksomhed .....	28
11. Hurtigere indberetning ved øget genbrug af data .....	29
<b>NEMMERE OG BILLIGERE FOR MYNDIGHEDER</b>	
12. Blanketmotor .....	32
13. Virk Tæller .....	34
14. Fleksible værktøjer til udvikling af selvbetjeningsløsninger på Virk .....	34
15. Guidemotor .....	35
16. Dashboard .....	39
17. API-vejledning .....	40
18. Etablering af referencegruppe for Virk .....	41

## BEDRE DIGITAL SERVICE TIL VIRKSOMHEDER

### RESUMÉ

Virksomhedsforum er virksomhedernes indgang til offentlig selvbetjening. Her kan virksomhederne få information om krav og frister, når man skal drive virksomhed i Danmark. Desuden giver Virksomhedsforum adgang til mere end 1.600 forskellige selvbetjeningsløsninger f.eks. refusion af sygedagpenge og indsendelse af årsregnskab. Det er også på Virksomhedsforum, at virksomhederne har deres digitale postkasse.

Virksomhederne benytter Virksomhedsforum som aldrig før. I 2018 havde Virksomhedsforum ca. 27 mio. besøg. Det er en stigning på 25 pct. siden 2015. Virksomhedsforum står samtidig på et solidt og stabilt teknologisk fundament med en opetid på 99,94 pct.

Der udestår imidlertid et arbejde med at gøre Virksomhedsforum lettere at bruge. Særligt de frivillige foreninger og små virksomheder, hvor ejerne selv står for indberetningerne til det offentlige, og som samtidig kun benytter de digitale indberetningsløsninger engang i mellem. De små virksomheder oplever bl.a. udfordringer med, at de enkelte indberetningsløsninger er tidskrævende at gennemføre, at de skal genindtaste oplysninger, som det offentlige allerede ligger inde med, og at det er svært at få overblik over den store mængde information og de mange selvbetjeningsløsninger, som Virksomhedsforum indeholder.

Virksomhedsforum har påpeget lignende udfordringer og foreslået, at Virksomhedsforum skal give virksomhederne et bedre overblik over relevante indberetningsløsninger, samt øge genbrug af data på tværs af myndigheder, så virksomhederne ikke skal indtaste de samme oplysninger igen og igen.

Derudover skal Virksomhedsforum følge med den teknologiske udvikling og virksomhedernes forventninger til en tidssvarende digital service, som de kender fra andre digitale services. F.eks. på det private marked, hvor det digitale indhold tilpasses den enkelte brugers behov baseret på data om brugerens adfærd.

Virksomhedsforum drives af Erhvervsstyrelsen i et tæt samarbejde med de øvrige erhvervsrettede myndigheder. Det er den enkelte myndighed, som er ansvarlig for udvikling og vedligehold af digitale løsninger og services indenfor eget ressortområde, og som har den faglige viden, der kræves hertil.

Erfaringerne fra det hidtidige samarbejde mellem myndigheder har vist, at de bedste og billigste resultater opnås, når de erhvervsrettede myndigheder arbejder sammen om at tilvejebringe gode digitale løsninger ved at dele værktøjer og viden. Samtidig med at myndighederne samarbejder om videreudvikling af værktøjerne, så de matcher deres behov.

Handlingsplanen for Virksomhedsforum 2019-2021 sætter en ramme for, hvordan Erhvervsstyrelsen i et styrket samarbejde med myndighederne vil skabe en bedre digital service på Virksomhedsforum, der gør det lettere og hurtige for virksomheder at efterleve krav og frister fra det offentlige, og gør det nemmere og billigere for myndighederne at realisere dette.

## FORBEDRINGER



### LET

Det skal være lettere og hurtigere for virksomhederne at indberette til det offentlige ved at forbedre kvaliteten af de enkelte digitale løsninger.



### SAMMENHÆNG

Der skal være mere sammenhængende forløb for virksomhederne, når de skal løse centrale opgaver, der involverer flere myndigheder.



### OVERBLIK

Den enkelte virksomhed skal have et bedre overblik over centrale frister og pligter, som er relevante for netop deres virksomhed.



### INDBLIK

Det skal være lettere og hurtigere for virksomhederne at få nøgledata om samarbejdspartnere og andre virksomheder.



### MÅLRETTET

Den enkelte virksomhedsbruger skal have en mere målrettet service, når de logger ind på Virk ved at indholdet tilpasses til netop dem.

## VÆRKTØJER, VIDEN OG SAMARBEJDE



### VÆRKTØJER

Tilvejebringe værktøjer, som gør det nemmere og billigere for myndighederne at forbedre deres digitale indberetningsløsninger.



### VIDEN

Stille viden til rådighed, som kan hjælpe myndighederne med at forbedre deres indberetningsløsninger, herunder dele og genbruge data på tværs.



### SAMARBEJDE

Virk skal arbejde tættere sammen med de øvrige erhvervsrettede myndigheder om udvikling af fælles værktøjer og øge læring på tværs.

## VIRK I DAG

Virk blev etableret i 2003 som virksomhedernes indgang til offentlig selvbetjening med det formål at lette deres administrative byrder. Målet var at samle alle erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger ét sted.

I dag består Virk af følgende dele:

### VIRK INDBERET

Virk Indberet, hvor virksomhederne kan aflevere alle indberetninger, ansøgninger mv. til det offentlige. De mest brugte er refusion af sygedagpenge og fakturablanketten, som typisk mindre virksomheder benytter til at fakturere en offentlig kunde.

### MIT VIRK

Mit Virk, hvor virksomhederne eksempelvis tilgår deres digitale post, administrerer deres brugerrettigheder og ser deres momsfrister.

### VIRK DATA

Virk Data, hvor virksomhederne kan lave opslag i CVR-registret og få information om andre virksomheder og samarbejdspartnere. Derudover kan de få adgang til offentlige data, som de kan anvende til udvikling af datadrevne produkter og services.

### VIRK STARTVÆKST

Virk Startvækst, hvor virksomhederne får basal information og vejledning om opstart af virksomhed og vækst. Denne del er blevet erstattet af den nye digitale erhvervsfremmeplatform "Virksomhedsguiden" og indgår derfor ikke i denne handlingsplan. Virksomhedsguiden er en datadrevet digital platform, som støtter op om en styrket og fokuseret erhvervsfremmeindsats. Guiden fungerer som en fællesoffentlig digital indgang til erhvervsfremme,

hvor virksomhederne får adgang 24/7 til information, vejledning samt digitaliserede og datadrevne ydelser om opstart, drift og udvikling af virksomhed.

Erhvervsstyrelsen har samarbejdet med de erhvervsrettede myndigheder om, at gøre alle erhvervsrettede løsninger tilgængelige på Virk og samtidig sikre, at de digitale løsninger så vidt muligt lever op til fællesoffentlige retningslinjer og krav til login, design og brugervenlighed.

I dag er målet realiseret. Myndighederne har samlet alle erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger på Virk. Og det har været langt flere end forventet. I dag giver Virk adgang til ca. 1.600 selvbetjeningsløsninger.

For at gøre det så let som muligt for myndighederne at udvikle og forbedre de digitale selvbetjeningsløsninger, har Erhvervsstyrelsen i samarbejde med myndighederne udviklet en række fælles værktøjer:

### FÆLLES VÆRKTØJER SKABER BEDRE SELVBETJENINGSLØSNINGER

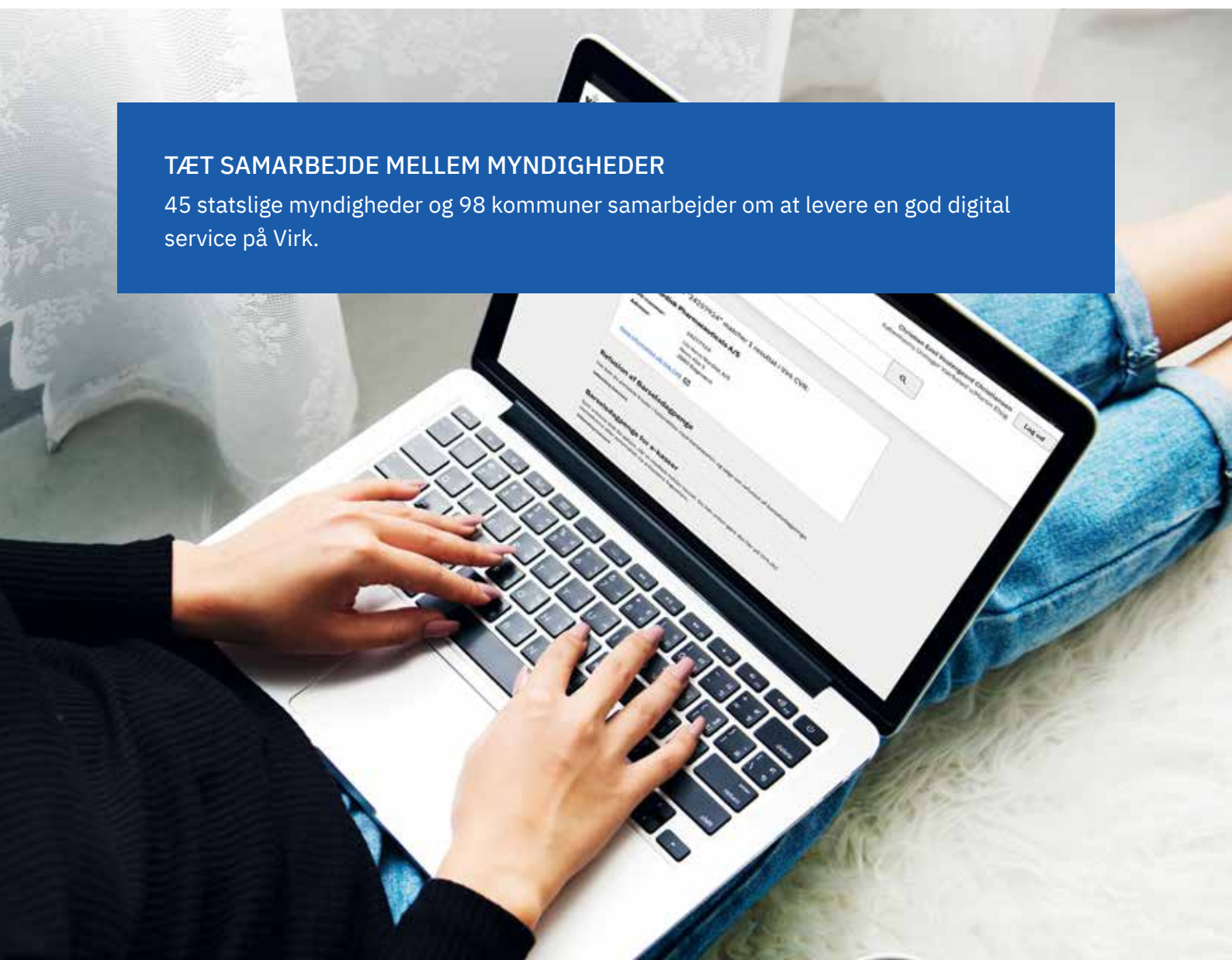
**Virk Blanketmotor** blev oprindeligt udviklet til nem og billig digitalisering af mindre papirblanketter, men har vist sig også at kunne anvendes til mere komplekse selvbetjeningsløsninger. Eksempelvis kan Blanketmotoren genbruge data fra f.eks. CVR og adresser, ligesom myndighederne kan krydstjekke oplysninger ved at indsætte valideringer i indberetningsløsningen.

**Virk Tæller** indsamler data om, hvordan virksomhederne benytter indberetningsløsningen, og hvor de støder på problemer. Det gør myndighederne i stand til målrettet at forbedre løsningerne, der hvor det giver størst effekt.

**Det Fælles Designsystem** for selvbetjening er udviklet i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen, og skaber et brugervenligt og genkendeligt design-setup for selvbetjeningsløsninger på både Virk og borger.dk.

## TÆT SAMARBEJDE MELLEMYNDIGHEDER

45 statslige myndigheder og 98 kommuner samarbejder om at levere en god digital service på Virk.



## VIRKSOMHEDERNES ANVENDELSE AF VIRK

Virksomhederne bruger i dag Virk som aldrig før. I 2018 havde Virk ca. 27. mio. besøg. Det er en stigning på 25 pct. siden 2015. Virk har i dag et stærkt brand med en kendskabsgrad på 96 pct. hos virksomhederne og en oppetid på 99,94 pct.

Virksomhederne er overvejende tilfredse med Virk, men der er rum for forbedring. Den seneste brugerundersøgelse fra februar 2019 viser en tilfredsgrad for Virk Indberet på 65 pct., og for Virk Data på 82 pct. Der gennemføres en ny brugerundersøgelse ca. hvert andet år.

Virk Data benyttes i dag i stor stil af virksomheder, der ønsker information om andre virksomheder og samarbejdspartnere ved at slå op i CVR, herunder årsregnskaberne. Derudover kan virksomhederne få adgang til andre offentlige data, som de kan anvende i deres forretning. I 2018 var der 16,5 mio. besøg på Virk Data. Det er en stigning på over 60 pct. i forhold til 2015. 94 pct. af besøgene på Virk Data vedrører CVR.

Virk bliver i dag brugt så meget, at myndighederne efterlyser muligheden for via Virk at kunne give

virksomhederne mere information om specifikke afgrænsede emner. Derfor får myndighederne også mulighed for at lave subsites, dvs. undersider til Virk til dette formål. Det kan f.eks. være om ny ferielov. Det gør det nemt og billigt for myndighederne at stille information til rådighed for virksomhederne, og de sparer udgifter i forbindelse med vedligeholdelse og drift. For virksomhederne betyder genkendeligheden i Virks rammer, at det er lettere og hurtigere for dem at finde frem til relevant information og vejledning.

### SUPPORT

“Virks Hjelpeunivers” giver et overblik over, hvor virksomhederne skal henvende sig, hvis de har brug for support f.eks. til at finde rundt på Virk. Hvis virksomhederne har problemer med at logge ind og få rettigheder, kan de kontakte Virks egen support via mail eller telefon. Har virksomhederne problemer med en konkret selvbetjeningsløsning, skal de kontakte den ansvarlige myndighed direkte. Kontaktinformation findes på selvbetjeningsløsningens introside. Her henviser myndighederne til deres egen support eller angiver specifikke supportoplysninger for den enkelte løsning.

### CVR

Det Centrale Virksomhedsregister (i kort form CVR) indeholder information og data om danske virksomheder.

CVR indeholder grunddata om virksomheder og deres produktionsenheder, dvs. oplysninger om navn, adresse, start og evt. ophørstidspunkt, virksomhedsform, branche, kontaktoplysninger, antal ansatte, personkredskreds, tegningsregel, registeret kapital mv.



## DET SKAL VÆRE LETTERE AT BRUGE VIRK

Der er imidlertid behov for at gøre Virk lettere at bruge for de både frivillige foreninger og små virksomheder, hvor ejerne ofte selv står for indberetningerne til det offentlige, og som samtidig kun benytter de digitale selvbetjeningsløsninger engang i mellem. En brugerundersøgelse viser, at de små virksomheder bl.a. oplever følgende udfordringer:

- At mange digitale indberetningsløsninger er tidskrævende at gennemføre, fordi de ikke er tilstrækkeligt brugervenlige.
- At de samme oplysninger skal indtastes igen og igen til forskellige myndigheder, fordi der ikke er sammenhæng på tværs af forskellige myndigheders indberetningsløsninger, selvom de relaterer sig til samme opgaver. Eksempelvis at dagligvarebutikker skal indberette de samme oplysninger til både Fødevarestyrelsen og Lægemiddelstyrelsen.
- At det er svært at få overblik over, hvilke krav og frister, der er relevante for dem i deres specifikke situation. Hvad de skal gøre, og hvad status er for igangværende sager med det offentlige.

Virksomhedsforum for enklere regler har påpeget lignende udfordringer og foreslået, at Virk skal give virksomhederne et bedre overblik over relevante indberetningsløsninger, samt øge genbrug af data på tværs af myndigheder, så virksomhederne ikke skal indtaste de samme oplysninger igen og igen.

## DET SKAL VÆRE LETTERE AT FÅ INDBLIK I DATA

Der er behov for, at virksomhedsrettede nøgledata, f.eks. CVR-data og regnskabsdata, gøres tilgængelige for virksomhederne, og at kvaliteten af disse data øges, så endnu flere virksomheder kan anvende og udnytte det forretningspotentiale der ligger i data.

Virksomhederne efterspørger og anvender i høj grad offentlige nøgletal om andre virksomheder, f.eks. foretages der i gennemsnit 45.000 enkeltopslag i CVR hver dag og flere millioner af forespørgsler via system-til-system-adgange. Det er også vigtigt, at offentlige myndigheder som centrale dataleverandører har et godt kendskab til virksomhedernes brug af deres data. Dermed kan myndighederne bedre levere en målrettet service, som matcher den store efterspørgsel på virksomhedsrettede nøgledata, og som løbende imødekommer virksomhedernes krav og ønsker til datakvalitet og tilgængelighed.

## VIRK MÅLSÆTNING

Virksomheder skal gøre det lettere og hurtigere for virksomhederne at efterleve krav og frister fra det offentlige, og gøre det nemmere og billigere for myndighederne at realisere dette.



For at opnå en bedre og tidssvarende digital service, når virksomheder skal efterleve krav og frister fra det offentlige, skal Virk realisere følgende delmål:



### LET

Det skal være lettere og hurtigere for virksomhederne at indberette til det offentlige ved at forbedre kvaliteten af de enkelte digitale løsninger



### SAMMENHÆNG

Der skal være mere sammenhængende forløb for virksomhederne, når de skal løse centrale opgaver, der involverer flere myndigheder.



### OVERBLIK

Den enkelte virksomhed skal have et bedre overblik over centrale frister og pligter, som er relevante for netop deres virksomhed.



### INDBLIK

Det skal være lettere og hurtigere for virksomhederne at få nøgledata om samarbejdspartnere og andre virksomheder.



### MÅLRETTET

Den enkelte virksomhed – og dens medarbejdere – skal have en mere målrettet service, når de logger ind på Virk ved at indholdet tilpasses til netop dem.

For at gøre det nemmere og billigere for myndigheder at forbedre den digitale service til virksomhederne, skal Virk realisere følgende delmål:



### VÆRKTØJER

Tilvejebringe værktøjer, som gør det nemmere og billigere for myndighederne at forbedre deres digitale indberetningsløsninger.



### VIDEN

Stille viden til rådighed, som kan hjælpe myndighederne med at forbedre deres selvbetjeningsløsninger, herunder dele og genbruge data på tværs.



### SAMARBEJDE

Virk skal arbejde tættere sammen med de øvrige erhvervsrettede myndigheder om udvikling af fælles værktøjer og øge læring på tværs.

Alle delmål realiseres i et tæt samarbejde mellem myndigheder og Virk.

## Virksomheder: Mål og initiativer

2019



### LET

Det skal være nemmere og hurtigere for virksomhederne at indberette til det offentlige ved at forbedre kvaliteten af de enkelte digitale løsninger.

1. *Forbedring af større selvbetjeningsløsninger*
2. *Digitalisering af papirblanketter*
3. *Nemmere og hurtigere at finde relevant information*
4. *Bedre vejledning før og under indberetning*

2020



## Myndigheder: Mål og initiativer



### VÆRKTØJER

12. *Blanketmotor*
13. *Virk Tæller*
14. *Fleksible værktøjer til udvikling af selvbetjeningsløsninger på Virk*
15. *Guidemotor*



## 2021



### SAMMENHÆNG

Der skal være mere sammenhængende forløb for virksomhederne, når de skal løse centrale opgaver, der involverer flere myndigheder

*5. Sammenhængende virksomhedsrejser*

### OVERBLIK

Den enkelte virksomhed skal have et bedre overblik over centrale frister og pligter, som er relevante for netop deres virksomhed.

*6. Forbedring af Mit Virk*

*7. Information på engelsk til europæiske virksomheder*

### INDBLIK

Det skal være lettere og hurtigere for virksomhederne at få nøgledata om samarbejdspartnere og andre virksomheder.

*8. Forbedret tilgængelighed og kvalitet af CVR-data og regnskabsdata*

### MÅLRETTET

Den enkelte virksomhed – og dens medarbejdere – skal have en mere målrettet service, når de logger ind på Virk ved at indholdet tilpasses til netop dem

*9. Mere nuanceret viden om brugernes behov*

*10. Tilpasse Virks indhold til den enkelte virksomhed*

*11. Hurtigere indberetning ved øget genbrug af data*

### VIDEN

*16. Dashboard*

*17. API-vejledning*



### SAMARBEJDE

*18. Etablering af referencegruppe for Virk*

## ANSVARLIG OG SIKKER ANVENDELSE AF DATA

Virk indsamler i dag en række data om, hvordan virksomhederne benytter Virk, og hvilke udfordringer de støder på. Webstatistik indsamler data om, hvordan virksomhederne bevæger sig rundt på Virk, f.eks. hvilke informationer og indberetningsløsninger, de leder efter. Virk Tæller indsamler data om, hvad der sker, når virksomhederne logger ind og benytter de digitale indberetningsløsninger; hvor lang tid det tager, og hvor de støder på problemer.

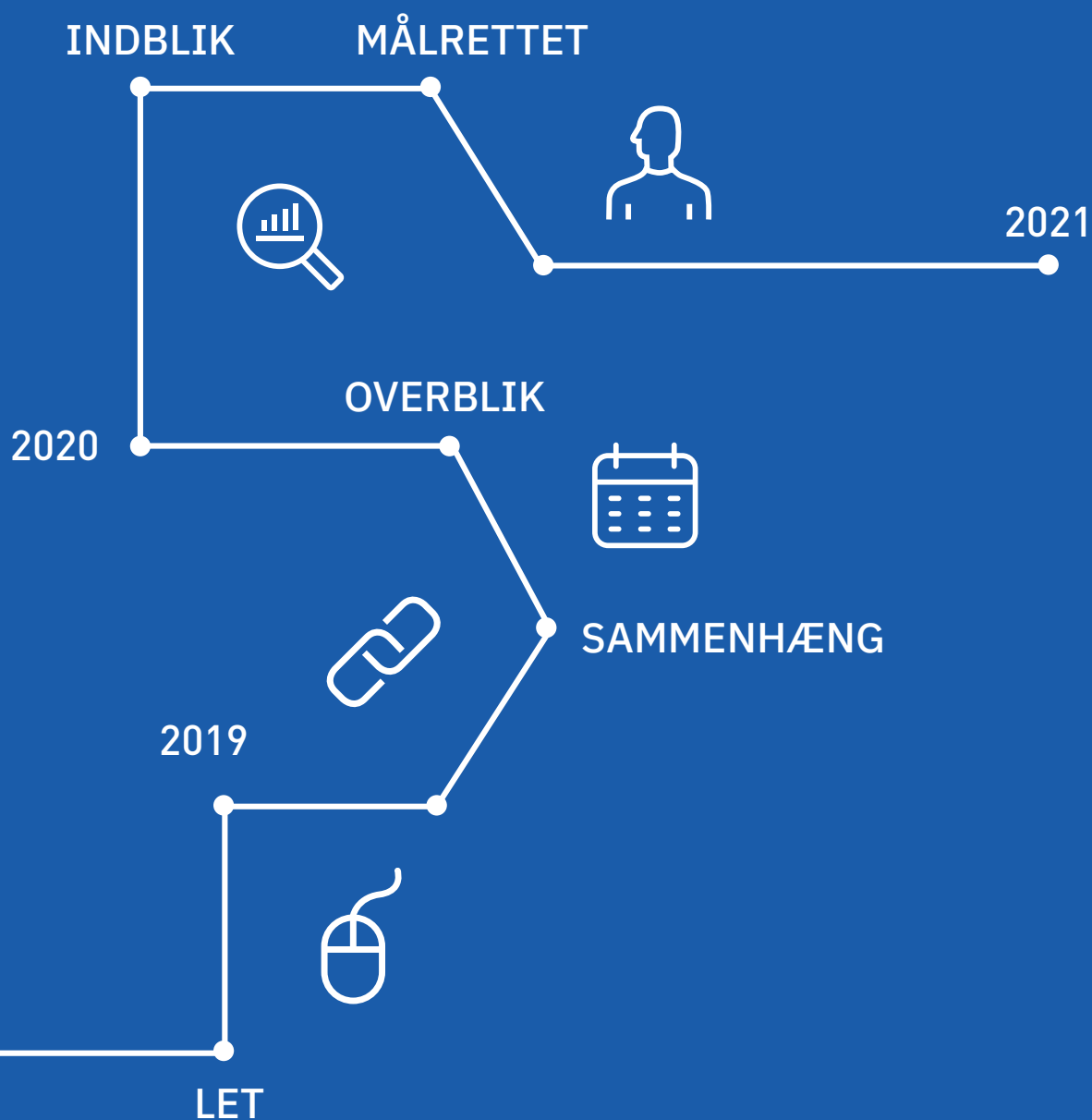
Erhvervsstyrelsen, herunder Virk, overholder i dag gældende regler for IT- og datasikkerhed, herunder i forhold til opbevaring og behandling af personfølsomme data. Det er de enkelte myndigheder, som er ansvarlig for de data, som indsamles gennem de enkelte selvbetjeningsløsninger.

For at kunne levere en bedre og mere tidssvarende digital service på Virk, er det nødvendigt at igangsætte tiltag, der styrker Virk som datadreven platform mhp. at opnå en mere nuanceret viden om virksomhedernes behov og udfordringer. Det er imidlertid vigtigt, at virksomhederne fortsat har tillid til, at deres data opbevares og anvendes på en ansvarlig og sikker måde. Derfor etableres en ny data governance for Virk, der skal:

- Sikre en fortsat etisk ansvarlig og dokumenteret håndtering af data i Virk.
- Sikre styring af data, som Virk modtager.
- Sikre klare definitioner af, hvad data beskriver.
- Opdele data i forhold til om det er personfølsomt eller ej, således at Virk differentierer de digitale services i forhold til, om virksomheden er logget ind eller ej. Hvis virksomheden logger ind, kan Virk tilbyde flere services, som er målrettet den enkelte virksomhed. Når virksomheden ikke er logget ind, kan virksomheden være anonym, men får til gengæld ikke samme muligheder for en digital service målrettet den enkelte virksomhed.



# LETTERE OG HURTIGERE FOR VIRKSOMHEDER







## LET

Det skal være lettere og hurtigere for virksomhederne at indberette til det offentlige ved at forbedre kvaliteten af de enkelte digitale løsninger.

1. *Forbedring af større selvbetjeningsløsninger*
2. *Digitalisering af papirblanketter*
3. *Nemmere og hurtigere at finde relevant information*
4. *Bedre vejledning før og under indberetning*

### 1. Forbedring af større selvbetjeningsløsninger

For at gøre det hurtigere og nemmere at indberette oplysninger til det offentlige, igangsættes en indsats for at forbedre brugervenligheden af 10 større selvbetjeningsløsninger på Virk. Behov for forbedring identificeres bl.a. på baggrund af data om brugernes anvendelse af løsningerne, som er opsamlet vha. af Virk Tæller.

Virk Tæller gør det muligt at følge virksomhederne fra de klikker på start i en given selvbetjeningsløsning til indberetningsforløbet er afsluttet eller afbrudt. Det gør det muligt f.eks. at identificere løsninger med lav gennemførselsgrad, et højt tidsforbrug eller uhensigtsmæssig brugeradfærd, f.eks. hvis brugerne ofte afbryder et indberetningsforløb på en side, hvor det ikke er forventet eller tilsigtet.

Brugervenligheden for de 10 større selvbetjeningsløsninger forbedres i overensstemmelse med de fællesoffentlige krav til selvbetjeningsløsninger.

### 2. Digitalisering af papirblanketter

Regeringen har med udspillet “Mindre bureaukrati– mere vækst” besluttet at digitalisere de resterende 577 papirbaserede løsninger på Virk.

Det er langsommeligt og bøvlet for virksomhederne at indberette vha. papirbaserede løsninger (pdf). Der er derfor et stort lettelsespotentiale forbundet ved at omdanne papirblanketterne til digitale selvbetjeningsløsninger ved at benytte sig af digitaliseringsværktøjer som Blanketmotoren.

Ved at digitalisere de resterende papirblanketter vha. Blanketmotor får virksomhederne bl.a. disse fordele:

- Virksomhederne slipper for at skulle indtaste stamdata om virksomhederne, fordi Blanket motoren genbruger data fra f.eks. NemID, CVR– og CPR.
- Virksomhederne får en digital løsning i et gennemtestet brugervenligt design, der for mange brugere er genkendeligt, fordi det er baseret på de fællesoffentlige designkrav.

- Det er hurtigere at gennemføre en indberetning, fordi der kan indbygges forretningsregler i løsningerne der, på baggrund af de svar brugerne indtaster, styrer, hvilke spørgsmål, der efterfølgende skal svares på. Det betyder, at brugerne kun vil blive præsenteret for de indberetningskrav, som er relevante for deres situation.
- Fejl i indberettede data identificeres inden indberetningen sendes afsted, fordi det er muligt at kode de enkelte felter, så indtastede data valideres ud fra forudbestemte parametre, f.eks. at der i et datofelt kun må indsættes tal.

I dag er 152 papirblanketter blevet digitaliseret via Blanketmotor, hvilket har medført administrative lettelser svarende til ca. 15. mio. kr. På baggrund heraf er det vurderet, at der vil kunne skabes yderligere administrative lettelser for ca. 69 mio. kr. årligt, hvis de resterende 577 papirblanketter på Virk omdannes til digitale løsninger vha. Blanketmotor.

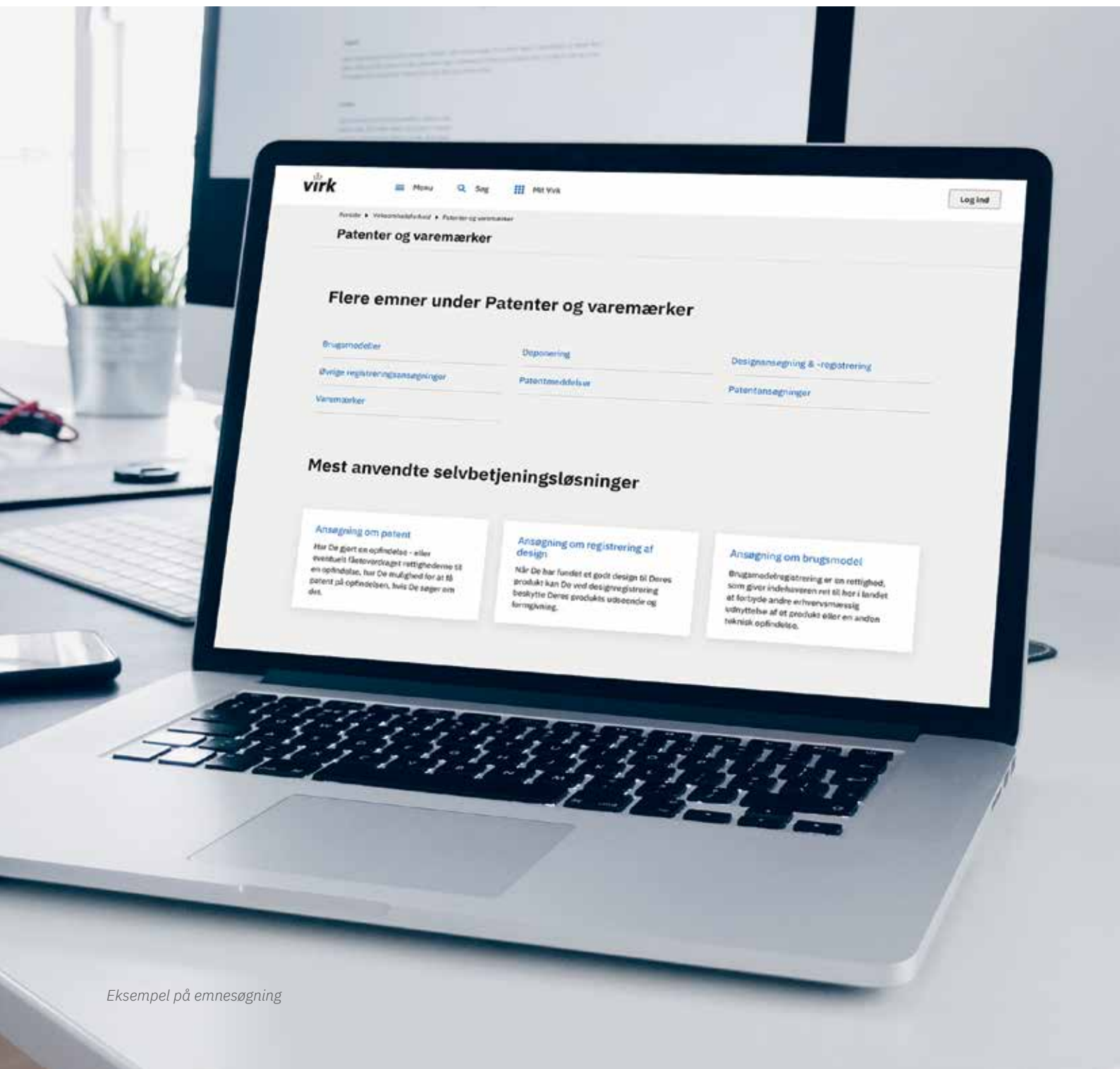
Med udgangen af 2019 vil 30 pct. af de resterende papirblanketter på Virk være digitaliseret. De resterende 70 pct. er digitaliseret inden udgangen af 2020.

### **3. Nemmere og hurtigere at finde relevant information**

Virk Indberet gennemgår en modernisering, der gør det nemmere og hurtigere for virksomhederne at finde frem til den relevante selvbetjeningsløsning. Det sker ved at implementere et nyt design og en bedre informationsarkitektur. Virksomhederne vil med denne modernisering opleve en række forbedringer.

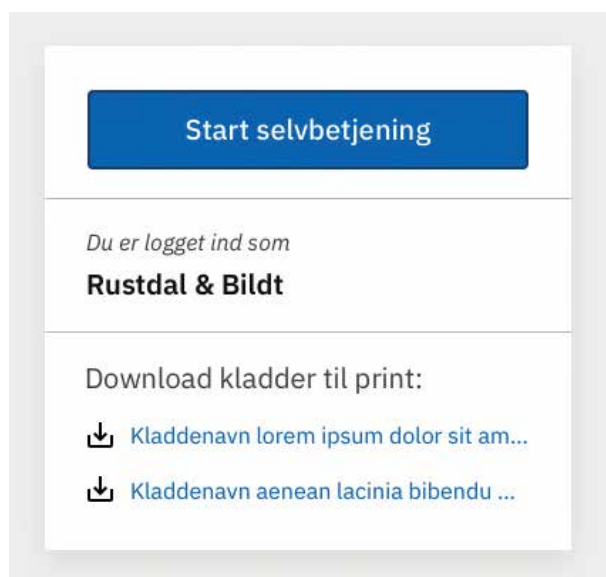
Søgningen på Virk forbedres, så det bliver nemmere for brugerne at finde relevant indhold. Det bliver bl.a. nemmere at fritekstsøge i begrænsede områder af Virk, f.eks. under et bestemt emne eller efter en bestemt type indhold som f.eks. vejledninger. Derudover forbedres emnesider på Virk, så det bliver nemmere for brugerne at finde relevant indhold indenfor et givent emne. I dag indeholder emnesiderne lange lister med links til indberetningsløsninger.

Fremover vil emnesiderne præsentere brugerne for det, der er mest relevant indenfor et givent emne, f.eks. direkte adgang til barselsrefusion, hvis brugeren har valgt emnet barsel. Det er samtidig muligt at fremhæve andre elementer, der kan være særligt relevante eller hjælpsomme for virksomheder, f.eks. vejledningssider, e-learningfilm eller lignende. Denne forbedring hjælper især den bruger, der ikke helt ved, hvad han/hun leder efter på Virk, til hurtigere at finde relevant indhold.



Eksempel på emnesøgning

Derudover vil personaliseret indhold være lettere tilgængeligt for virksomhederne flere steder på Virk. F.eks. vil der i forbindelse med start af en indberetningsløsning være adgang til kladder, igangværende sager eller andet relevant indhold, som de enkelte myndigheder har gjort tilgængelig for virksomhederne.



Eksempel på adgang til personaliseret indhold fra løsningernes startsider

#### 4. Bedre vejledning før og under indberetning

Med moderniseringen af Virk Indberet, vil det også blive nemmere for virksomhederne at få overblik over de vejledninger, der knytter sig til de konkrete selvbetjeningsløsninger.

Et nyt koncept for introduktionssider – også kaldet introsider - der fungerer som brugernes indgang til de enkelte selvbetjeningsløsninger, vil give virksomhederne bedre overblik over vejledning til selvbetjeningsløsningerne. Forbedringen vil være særlig mærkbar på introsider, der indeholder store mængder af indhold, fordi det vil blive præsenteret på en meget mere overskuelig måde. Det bliver blandt andet muligt at inddele indholdet efter kapitler og at navigere mellem indholdskapitler vha. henholdsvis en venstremenu og en topmenu. Konceptet er testet på brugerne, der fandt det logisk og overskueligt, og det vil gå igen flere steder på Virk, f.eks. også på virksomhedernes personlige side, Mit Virk.

#### Bedre adgang til vejledning under indberetning

Vejledning til konkrete indberetningsløsninger vil være tilgængelig gennem hele indberetningsflowet – og ikke, som det er tilfældet i dag, kun være tilstede på introsiderne. Konkret vil brugerne kunne klikke på et spørgsmålstegn, hvorefter vejledningsindhold vil blive tilgængeligt via en højremenu.

Forbedringerne af Virk er udviklet i samarbejde med repræsentative myndigheder. Det er myndighederne, der skal udfylde de nye rammer til at kunne præsentere indhold på Virk og den fulde effekt for virksomhederne opnås kun, hvis myndighederne udnytter de nye muligheder for at klæde virksomhederne på til nemmere at finde indhold på Virk, der kan hjælpe dem med at efterleve krav fra det offentlige.



### SAMMENHÆNG

Der skal være mere sammenhængende forløb for virksomhederne, når de skal løse centrale opgaver, der involverer flere myndigheder

*5. Sammenhængende virksomhedsrejser*

#### **5. Sammenhængende virksomhedsrejser**

Virksomhederne skal opleve en mere sammenhængende digital service – uanset hvilke myndigheder,

der er involveret. Derfor skal der i et samarbejde mellem de erhvervsrettede myndigheder udarbejdes sammenhængende virksomhedsrejser, der guider virksomhederne gennem løsning af en given opgave på tværs af det offentlige. Virksomhederne vil dermed let og hurtigt få overblik over, hvilke oplysninger de skal indberette til forskellige myndigheder og lettere komme frem og tilbage mellem forskellige indberetningsløsninger.

Virksomhedsrejserne understøttes af en Guidemotor, der udvikles i 2019. Guidemotoren anvendes indledningsvist til at skabe en virksomhedsrejse for start af ny virksomhed.

## Brugerrejse – Start virksomhed



Jeg overvejer virksomhedsform.

Jeg undersøger muligheder for at oprette en erhvervskonto i banken.

Jeg vil gerne oprette virksomhed.



### GUIDANCE

Jeg fortæller løsningen om, hvordan min virksomhed skal være.

Jeg får et overblik over, hvad jeg skal forholde mig til, når jeg skal starte virksomhed.



### REGISTRERING

Jeg vælger virksomhedsform ud fra de valg, jeg får præsenteret.

Jeg undersøger eventuelt mere generelle ting i forbindelse med start af virksomhed.

Jeg modtager en sms om, at min virksomhed er godkendt.

Jeg laver digital opsætning for min virksomhed, herunder NemID, Nemkonto og Digital Post.

Jeg modtager mit CVR-nummer.



### OVERBLIK

Jeg danner overblik via Huskelisten.

Jeg modtager en notifikation om, at jeg skal foretage yderligere registreringer.



### Mine REGISTRERINGER

Jeg foretager de indberetninger og registreringer, som jeg kan se via Huskelisten

- Fødevareregistrering
- Håndtering af løn
- Øvrige registreringer

*Eksempel på en virksomhedsrejse*

### Essensen i startrejsen er defineret ved:

**Et guidende introforløb;** hvor brugeren vha. et spørgetræ spørges ind til behov, forventninger og formål ift. til den virksomhed han/hun gerne vil oprette for senere, under registrering og overblik, at kunne præsentere brugeren for indhold, pligter og handlinger, som er relevante for netop den type virksomhed han/hun gerne vil starte op. Det vil skabe et forventningsafstemmende forhold, som kan sikre at virksomhedsbrugeren går trygt ind i løsningen.

**Et indledende registreringsflow;** hvor brugeren møder en løsning, der tager højde for hans/hendes situation ud fra brugerens input i det guidede forløb, og henleder opmærksomheden på konsekvenserne af centrale valg såsom virksomhedsform, branche og p-nummer. På denne måde reduceres kompleksiteten af de valg den nye virksomhedsbruger skal træffe. Samtidig bliver virksomhedens digitale opsætning en integreret del af det at starte en virksomhed. Således bliver tilmelding til NemID, NemKonto og Digital Post en del af løsningsflowet



## VIRKSOMHEDSREJSER SKABER BEDRE BRUGERSAMMENHÆNG

Virksomhedsrejserne fører i ét, samlet flow virksomhederne gennem løsning af centrale opgaver, der involverer flere myndigheder. Erhvervslivet og myndighederne udvikler sammen 10 tværgående virksomhedsrejser inden udgangen af 2020.

og gennemføres før virksomhedsregistreringen afsluttes med overdragelse af CVR-nummer.

**Et overblik;** hvor brugeren lander efter den indledende registrering af virksomheden. Herfra kan startrejsen fortsætte med yderligere registreringer, som er lovpligtige i forhold til typen af virksomhed samt andre aktiviteter, virksomheden skal udføre for at drive sin forretning f.eks. håndtering af fødevarer eller farlige kemikalier, ansættelse af medarbejdere osv. Overblikket præsenteres på Mit Virk. Med udgangspunkt i erfaringer fra brugerrejsen

Start virksomhed udarbejdes og implementeres løbende andre brugerrejser. Det forventes, at der i alt vil blive implementeret 10 nye brugerrejser inden udgangen af 2020. Brugerrejserne identificeres altid med udgangspunkt i virksomhedernes behov og derfor i tæt dialog med erhvervslivet og relevante myndigheder.



## OVERBLIK

Den enkelte virksomhed skal have et bedre overblik over centrale frister og pligter, som er relevante for netop deres virksomhed.

6. *Forbedring af Mit Virk*

7. *Information på engelsk til europæiske virksomheder*

## 6. Forbedring af Mit Virk

Virksomhederne skal have et bedre overblik over centrale opgaver, frister og pligter i forhold til det offentlige, således at virksomhederne hurtigere kan løse opgaver hos de forskellige myndigheder. Eksempelvis få overblik over indberetninger til Danmarks Statistik, og derefter klikke sig ind for at indberette. Det opnås gennem en forbedring af Mit Virk, som er virksomhedernes egen side på Virk.

I starten af 2020 vil virksomhederne få overblik over de allermest centrale pligter og frister relateret til barsels- og sygedagpenge, statistik og ATP-ordninger. Herefter vil også frister, sagsstatus o.l. fra andre større løsninger som f.eks. Byg- og Miljø indgå i overblikket på Mit Virk.

Forside ▶ Mit Virk

### Mit Virk

#### Opgaver

- 2 Opgaver >
- 1 Kalender
- 2 Digital Post
- ☆ Genveje

— ATP Livslang Pension
2. jun. ?

- Virksomheden mangler at betale ATP-bidrag for Vesterhavets VVS ApS  
 SE-nr. 123456789  
 Beløb: 5.250,00 kr.

[Se alle i selvbetjening](#)

*På Mit Virk kan virksomhederne få et overblik over centrale pligter og frister.*



Det forventes, at et samlet overblik på Mit Virk vil give virksomhederne en gevinst på ca. 64 mio. kr. i form af sparet tid, hvis de mest centrale data integreres på Mit Virk. På længere sigt forventes gevinsten at vokse i takt med at yderligere data fra myndighederne indarbejdes i overblikket. Der forventes også en betragtelig stigning i besøg på Mit Virk fra ca. 2 mio. besøg i 2018 til ca. 4 mio. besøg ultimo 2020.

Forudsætningen for et bedre overblik på Mit Virk er, at de erhvervsrettede myndigheder kan hente de relevante data ud af deres systemer. Den teknologi, der er til rådighed i dag, har gjort denne opgave langt billigere og lettere at løse end hidtil, fordi det f.eks. ikke er nødvendigt at integrere tæt med de systemer, der skal leveres data fra. I stedet for udvikles et servicelag (API), der gør det lettere at udveksle data mellem systemer. De tekniske forudsætninger for at kunne modtage og udstille data fra myndighederne på Virk etableres i forbindelse med opgradering af Virks tekniske platform.

## **7. Information på engelsk til europæiske virksomheder**

Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen arbejder på et fælles forslag til implementering af EU-forordningen om én digital indgang til det indre marked. Forordningen forventes at få betydning for Virk, idet Virk som virksomhedernes indgang til det offentlige, potentielt kan være med at sikre den bedste og billigste implementering af SDG-forordningen.

EU har i 2018 vedtaget en forordning om oprettelse af én digital indgang til det indre marked (SDG-forordningen), der giver europæiske borgere og virksomheder overblik og adgang til oplysninger, onlineprocedurer og tjenester relateret til EU- og nationale regler om det indre marked. Det vil gøre det lettere for europæiske virksomheder at tilgå det danske marked.

Inden udgangen af 2020 er Danmark forpligtet til at informere på engelsk om rettigheder, forpligtigelser og regler med indre markedsrelevans. Udvalgte digitale selvbetjeningsløsninger skal gøres tilgængelige for europæiske borgere og virksomheder inden udgangen af 2023.

Der skal tages stilling til, hvordan forordningen skal implementeres, herunder hvilke informationer, vejledninger og selvbetjeningsløsninger, der skal udvikles og stilles til rådighed for at leve op til forpligtelserne. Information og selvbetjeningsløsninger rettet mod virksomheder samles på Virk, mens den borgerrettede information samles på borger.dk.



#### INDBLIK

Det skal være lettere og hurtigere for virksomhederne at få nøgledata om samarbejdspartnere og andre virksomheder.

*8. Forbedret tilgængelighed og kvalitet af CVR-data og regnskabsdata*

### **8. Forbedret tilgængelighed og kvalitet af CVR-data og regnskabsdata**

Flere og flere virksomheder ser et potentiale i offentlige data, og adgang til data er efterhånden blevet et rammevilkår for virksomheders forretningsudvikling. Hvis offentlige myndigheder skal kunne honorere den fortsat stigende efterspørgsel efter data, forudsætter det en professionel tilgang, hvor myndighederne har et godt kendskab til, hvordan virksomhederne bruger data. Herigennem kan myndighederne efterkomme virksomhedernes krav og ønsker til datakvalitet og tilgængelighed.

Anvendelsen af Virk Data er steget markant de seneste år, hvor virksomhederne især efterspørger CVR og regnskabsdata. Hidtidige erfaringer fra virksomhedernes brug af data viser, at der er potentiale for at forbedre både kvalitet og tilgængelighed og derigennem skabe endnu bedre forudsætninger for, at virksomhederne kan anvende disse data.

I første omgang gennemføres en indsats for at forbedre kvalitet og tilgængelighed af de mest anvendte data - CVR-data og regnskabsdata – til gavn for virksomheder, som tilgår disse data via Virk Data eller andre dataplatforme såsom Datafordeleren. Erfaringerne fra indsatsen kan efterfølgende

bredes ud til andre centrale datakilder på Virk Data og derigennem hjælpe til at forbedre tilgængelighed og kvalitet heraf.

Konkret igangsættes der tre sideløbende initiativer:

#### **Regnskabsdata udstilles i JSON-format**

JSON er et velkendt og ofte anvendt filformat, og udstilling i JSON-format øger derfor i sig selv tilgængeligheden af regnskabsdata. Ved at udstille data i JSON-format skabes samtidig en sammenkobling af taksonomier imellem regnskabsår – dvs., det bliver nemt at sammenligne regnskabsdata imellem regnskabsår. Dette er en udfordring i dag, da taksonomierne i de digitale årsrapporter ændres fra år til år, fx som følge af lovændringer eller ændringer i Danmarks Statistiks taksonomier.

Sammenkobling af taksonomier imellem regnskabsår kræver aktiv stillingtagen til relationen mellem taksonomierne før og efter ændringerne, hvilket skal ske manuelt. Derfor udvælger Erhvervsstyrelsen i samarbejde med relevante parter indledningsvist [10] centrale regnskabstal, som bliver udstillet i JSON-format. Baseret på erfaringerne herfra tages der stilling til, om yderligere regnskabstal skal udstilles i JSON-format.

## Flere indsigter i virksomheders brug af CVR-data og regnskabsdata

Erhvervsstyrelsen opsamler i dag begrænset information om virksomheders anvendelse af CVR-data og regnskabsdata. Det giver et begrænset kendskab til, hvordan data bruges og af hvem, hvilket begrænser mulighederne for målrettet at forbedre tilgængelighed og kvalitet. Erhvervsstyrelsen vil fremadrettet på aggregeret vis – og i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen – opsamle information om virksomhedernes brug af CVR-data og regnskabsdata samt af konkrete metadata.

De nye indsigter giver bedre forudsætninger for at arbejde målrettet på at forbedre tilgængelighed og kvalitet af data til eksisterende brugere samt bedre muligheder for at målrette indsats mod segmenter af potentielle brugere. Det kan f.eks. være hjælp til opslag og filtreringer i databaserne, forbedret teknisk og semantisk dokumentation mv.

### Etablering af samarbejdsprogram

Erhvervsstyrelsen etablerer et program, hvor f.eks. studiemiljøer, iværksættere og andre virksomheder i korte sprints får mulighed for at sidde sammen med Erhvervsstyrelsens eksperter i CVR-data og regnskabsdata og arbejde med data i udviklingen af deres forretningsmodeller. Gennem samarbejdet får Erhvervsstyrelsen indblik i de udfordringer, brugere oplever med tilgængeligheden og kvaliteten af CVR-data og regnskabsdata, og kan agere på baggrund heraf. Deltagerne i programmet får direkte adgang til eksperthjælp og indflydelse på arbejdet med at forbedre tilgængelighed og kvalitet af CVR-data og regnskabsdata. Programmet etableres som et tilbud, hvor der sikres lige adgang for alle til at søge.



### MÅLRETTET

Den enkelte virksomhed – og dens medarbejdere – skal have en mere målrettet service, når de logger ind på Virk ved at indholdet tilpasses til netop dem

*9. Mere nuanceret viden om brugernes behov.*

*10. Tilpasse Virks indhold til den enkelte virksomhed.*

*11. Hurtigere indberetning ved øget genbrug af data.*

### MERE MÅLRETTET DIGITAL SERVICE

Den enkelte virksomhed – og dens medarbejdere – skal have en mere målrettet service, når de logger ind på Virk. Indholdet på Virk skal i højere grad tilpasses, således at virksomheden f.eks. får vist de krav og selvbetjeningsløsninger, som er mest relevante for netop deres virksomhed. Samtidig skal vi gøre det endnu lettere og hurtigere at indberette ved f.eks. at genbruge data, som det offentlige allerede har modtaget fra virksomhederne. Det skal ske gennem en bedre udnyttelse af eksisterende data om virksomhedernes anvendelse af Virk og ved at udnytte mulighederne i mere intelligente teknologier som f.eks. machine learning.

I det følgende præsenteres nogle foreløbige overvejelser omkring, hvilken type af initiativer, der skal igangsættes for at give virksomhederne en endnu mere målrettet digital service. Der er ikke taget endelig stilling til det konkrete indhold i de initiativer, der gennemføres. Det vil blandt andet afhænge af, at der i første omgang igangsættes et

et arbejde med at styrke Virks datagrundlag og opnå en mere nuanceret forståelse af virksomhedernes behov.

### **9. Mere nuanceret viden om brugernes behov.**

Virk indsamler i dag allerede en række data om, hvordan virksomhederne benytter Virk, og hvilke udfordringer de støder på. Webstatistik indsamler data om, hvordan virksomhederne bevæger sig rundt på Virk, f.eks. hvilke informationer og indberetningsløsninger, de leder efter. Virk Tæller indsamler data om, hvad der sker, når virksomhederne logger ind og benytter de digitale indberetningsløsninger; hvor lang tid det tager, og hvor de støder på problemer.

I disse data ligger viden gemt om udfordringer, behov og mønstre i virksomhedernes anvendelse af Virk, som vi kan udnytte til at levere en mere målrettet digital service.

Redskabet til at frigive denne viden er data science, hvor både kompetencer og teknologi er modnet betydeligt indenfor de seneste år. Data science dækker over avanceret statistisk analyse og machine learning, som bl.a. gør det muligt at identificere mønstre i store mængder data og gruppere forskellige typer af brugere alt efter de mønstre, som vi ser i anvendelsen af Virk. Teknologien kan også med en vis sandsynlighed forudsige brugeradfærd ud fra data om, hvad lignende brugere benytter.

En bedre udnyttelse af Virks datamæssige fundament ved hjælp af data science er således en grundlæggende forudsætning for målet at kunne forbedre de enkelte selvbetjeningsløsninger og levere en mere sammenhængende og intelligent digital service. F.eks. opnår vi viden om, hvor brugere typisk møder problemer i selvbetjeningsløsningerne, så myndighederne ved, hvilke løsninger de skal fokusere på at forbedre.

Derfor iværksættes følgende tiltag, der styrker Virks datamæssige fundament:

- Eksisterende data fra Virk Tæller og webstatistik skal kædes sammen med henblik på at få bedre data om brugernes behov og udfordringer på hele deres rejse; fra de søger efter information og indberetningsløsninger til de logger ind og gennemfører en indberetning. De nye data giver mulighed for mere avancerede statistiske analyser og datadreven segmentering, som kan give en bedre og mere nuanceret forståelse af virksomhedernes behov og udfordringer. Eksempelvis hvilken type information og/eller indberetningsløsninger, som bestemte typer af virksomheder søger efter.

### **10. Tilpasse Virks indhold til den enkelte virksomhed**

På baggrund af et stærkt datafundament, kan der gennemføres dataanalyser, der afdækker, hvilke digitale services, der kan præsenteres for den enkelte medarbejder i virksomheden, som logger ind på Virk. Så det f.eks. ikke er lønmedarbejdere i en miljøvirksomhed, der modtager information om,

at der er kommet nye regler på kemikalieområdet, men i stedet den medarbejder i virksomheden, der arbejder med kemikalier.

Når vi har fået en mere nuanceret viden om mønstre og behov i virksomhedernes anvendelse af Virk, er målet i endnu højere grad at kunne skræddersy Virk til den enkelte virksomheds behov. Det vil sige, indholdet på Virk tilpasses den bruger, der er logget ind på Virk. Den administrative medarbejder i virksomheder, der håndterer indberetning vedrørende virksomhedernes medarbejdere, vil eksempelvis kunne blive præsenteret for information om centrale regler og frister omkring refusion af barsels- og sygedagpenge, mens virksomheds-ejeren vil blive gjort opmærksom på nye regler eller centrale pligter og frister vedrørende virksomhedernes ejerskabsforhold.

### ***11. Hurtigere indberetning ved øget genbrug af data***

For at gøre det endnu lettere og hurtigere at indberette, skal virksomhederne i langt mindre grad indberette data til det offentlige, som de allerede har indberettet til andre myndigheder, eller som findes i offentlige registre.

Der er allerede gennemført en række tiltag, som har lettet indberetningsopgaven for virksomhederne ved f.eks. at genanvende data fra offentlige registre. Data fra CVR, adresse og kortdata bruges i løsninger, der er digitaliseret gennem Blanketmotoren. Ligeledes gør guidemotoren det muligt at genbruge information fra de forskellige

indberetningsløsninger, der indgår i de sammenhængende virksomhedsrejser, så virksomhederne slipper for at indtaste de samme oplysninger flere gange.

Ved at udnytte Virks datafundament og moderne teknologier kan vi opnå mere viden om, hvilke løsninger og områder, der efterspørger de samme informationer fra virksomhederne. Eksempelvis kan vi udnytte, at et stort antal selvbetjeningsløsninger er udviklet ved brug af Virks Blanketmotor efter en ensartet datastruktur. Det giver et godt grundlag for at gennemføre dataanalyser, der kan give et billede af, hvilke oplysninger, som virksomhederne bliver bedt om at indsende flere steder. Vi skal anvende den viden til at arbejde målrettet for, at virksomhederne så vidt muligt kun skal afgive den samme oplysning én gang til de offentlige myndigheder. Dermed bliver det hurtigere for virksomhederne at efterleve pligter i forhold til det offentlige.

The background of the page is a blurred photograph. On the right side, the shoulder and arm of a person wearing a dark blue suit jacket are visible. The rest of the image is out of focus, showing what appears to be an interior space with glass panels and some light fixtures.

# NEMMERE OG BILLIGERE FOR MYNDIGHEDER



Det er lettere og hurtigere for virksomhederne at indberette, når kvaliteten af indberetningsløsningerne er høj, og når opgaveløsningen er sammenhængende på tværs af myndigheder. Ligeledes er det lettere for virksomhederne at overholde pligter og frister til det offentlige, hvis de har overblik over de væsentligste, og hvis de erhvervsrettede myndigheder kan hjælpe med at gøre virksomhederne opmærksomme på, hvilke pligter, der kan være relevante for netop deres virksomhed.

Det kan blive nemmere og billigere for myndighederne at forbedre den digitale service til virksomhederne, hvis vi samarbejder og deler værktøjer, viden og kompetencer på tværs af de erhvervsrettede myndigheder.

Nye teknologier har gjort det muligt at tilvejebringe bedre redskaber, der kan hjælpe myndighederne med at levere god digital service. Ligesom nye teknologier har gjort det lettere og billigere at dele data på tværs af myndigheder. Det er i særdeleshed anvendelse af teknologier som Data Science, Single Page Applications (SPA) og Application Programming Interfaces (APIer), der har givet Virk og myndighederne nye muligheder. Men også de seneste års erfaringer med anvendelse af mere simple teknologiske greb, som f.eks. indsættelse af javascripts i løsninger og systemer, har gjort det til en nemmere og billigere opgave at skabe sammenhæng mellem offentlige løsninger og at indsamle data om virksomhedernes brug af løsningerne.



## VÆRKTØJER, DER GØR DET NEMMERE OG BILLIGERE FOR MYNDIGHEDERNE

12. Blanketmotor

13. Virk Tæller

14. *Fleksible hjælpemidler til udvikling af selvbetjeningsløsninger på Virk*

15. Guidemotor

I dag har Erhvervsstyrelsen i samarbejde med andre myndigheder udviklet en række værktøjer (Virk Blanketmotor, Virk Tæller og Det Fælles Designsystem for selvbetjening), som på forskellig vis kan hjælpe myndighederne med at udvikle bedre selvbetjeningsløsninger. Erfaringerne fra bl.a. Blanketmotoren har vist, at disse værktøjer kan anvendes til at gøre det nemmere og hurtigere for virksomhederne at indberette oplysninger til det offentlige – der indeholder færre fejl. Samtidig kan værktøjerne gøre myndighederne i stand til målrettet og omkostningseffektivt at forbedre deres løsninger. Derudover skal der også udvikles et nyt værktøj – en Guidemotor – som skal gøre myndighederne i stand til at levere en mere sammenhængende digital service til virksomhederne.

### **12. Blanketmotor**

Når myndigheder skal udvikle nye digitale selvbetjeningsløsninger, er Blanketmotoren et redskab, som kan gøre det nemmere og billigere at udvikle digitale løsninger af høj kvalitet og som samtidig

bidrager til mere korrekte indberetninger. Blanketmotoren giver mulighed for at lave digitale løsninger, der automatisk efterlever en række fællesoffentlige krav til selvbetjeningsløsninger, og som giver virksomheder og myndigheder en række fordele:

- Virksomhederne slipper for at kontinuerligt at skulle indtaste stamdata, fordi Blanketmotoren genbruger data fra f.eks. NemID, CVR og CPR.
- Virksomhederne får en brugervenlig digital løsning, fordi myndigheder via blanketmotoren kan indbygge forretningsregler, så virksomhederne kun bliver præsenteret for de indberetningskrav, som er relevante for den situation deres virksomhed står i.
- Fejl i indberettede data identificeres inden indberetningen sendes afsted, fordi det er muligt at kode de enkelte felter, så indtastede data valideres ud fra forudbestemte parametre, f.eks. at der i et felt kun må indsættes tal.
- Et betalingsmodul gør det muligt at lave digitale løsninger, hvor betaling af eventuelle gebyrer bliver en del af indberetningsflowet – og ikke bliver en opgave, der først skal løses efter indberetning.
- En medsigneringskomponent, der gør det muligt at få indsamlet underskrifter fra forskellige virksomheder inden indberetningen fremsendes til det offentlige.
- En kortfunktionalitet, der gør det muligt at lave løsninger med indbyggede kort, hvor virksomhederne f.eks. kan udpege geografiske områder.



- En mulighed for at integrere til myndighedernes fagsystemer og databaser, så myndighederne kan modtage indberetninger fra virksomhederne direkte i deres egne fagsystemer og dermed hurtigere igangsætte sagsbehandling o.l.

Samlet set medfører det digitale selvbetjeningsløsninger med en højere datakvalitet og færre fejl til gavn for både myndigheden og virksomhederne.

Arbejdet omkring Blanketmotoren er bakket op af et stærkt fællesskab, hvor myndighederne er sammen om at sætte kursen for videreudviklingen af Blanketmotoren, så det matcher myndighedernes løbende behov. Eksempelvis er der udviklet flere nye komponenter (betalingsmodul, medsigneringskomponent, kortfunktionalitet) til Blanketmotoren,

der giver mulighed for at lave bedre og mere komplekse selvbetjeningsløsninger.

Myndighederne skal understøttes i deres anvendelse af Blanketmotoren, således at myndighederne kan udnytte de muligheder, som værktøjet giver for at udvikle selvbetjeningsløsninger af høj kvalitet til virksomhederne. Derfor skal (nye) myndigheder, der vil digitalisere deres resterende papirblanketter vha. Blanketmotor, vejledes og supporteres. Dertil skal der bl.a. udarbejdes en Wiki; en hjemmeside der indeholder generel vejledning til brug af Blanketmotoren og som kan redigeres af blanketdesignere, så myndigheder kan dele viden og erfaringer med at anvende produktet. Derudover skal myndighederne bistås med bilateral vejledning til, hvordan de bedst anvender og udnytter Blanketmotoren.

*Anvendelse af obligatoriske felter sikrer at de nødvendige oplysninger indberettes*

### **13. Virk Tæller**

Når myndighederne løbende skal vedligeholde og forbedre deres digitale løsninger, har de behov for viden om, hvordan virksomhederne bruger deres digitale løsninger, så myndighederne målrettet og omkostningseffektivt kan sætte ind, hvor det gør størst gavn.

Virk Tæller gør det muligt at følge virksomhederne fra de klikker på start i en given selvbetjeningsløsning, til indberetningsforløbet er afsluttet eller afbrudt. Det gør det muligt f.eks. at identificere løsninger med lav gennemførselsgrad, et højt tidsforbrug eller uhensigtsmæssig brugeradfærd, f.eks. hvis brugerne ofte afbryder et indberetningsforløb på en side, hvor det ikke er forventet eller tilsigtet.

Det kræver dog, at myndighederne har implementeret Virk Tælleren på deres selvbetjeningsløsninger. Tælleren installeres med et simpelt script, der blot skal indsættes i de enkelte indberetningsløsninger. I dag er Virk Tælleren korrekt implementeret på halvdelen af de største løsninger på Virk, som dækker over 80 pct. af virksomhedernes indberetninger på Virk. Dermed er der allerede et godt datagrundlag for løbende at kunne forbedre brugervenligheden af de erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger.

Erhvervsstyrelsen analyserer i 2019 tællerdata fra de største løsninger, der har Tælleren implementeret, så løsningsejerne kan få kvalificeret og konkret viden tilbage om virksomhedernes brug af deres løsninger, som de kan anvende til at forbedre løsningerne.

### **14. Fleksible værktøjer til udvikling af selvbetjeningsløsninger på Virk**

For at gøre det nemmere og billigere for myndighederne at udvikle gode, webtilgængelige og brugervenlige digitale løsninger til virksomhederne og udstille dem på Virk, får myndighederne bedre og mere fleksible værktøjer til at udvikle selvbetjeningsløsninger og præsentere relevant information og vejledning til anvendelsen af dem på Virk.

#### **Nemmere for myndighederne at præsentere indhold på Virk**

I forbindelse med modernisering af Virk Indberet foretages en opgradering af den tekniske platform, der giver et nyt design og en bedre informationsarkitektur. Dette skaber også nogle mere fleksible rammer for myndighederne, som får nemmere ved at opdatere og præsentere deres indhold på Virk. Denne opgradering imødekommer et længe efterspurgt behov fra myndighederne.

Den nye Virk arkitektur er baseret på SPA-teknologi, der blandt andet omfatter en større adskillelse af data, teknik og design. Det indebærer bl.a. at det bliver et muligt at genbruge data på tværs af myndighedernes platforme, herunder at indhold automatisk opdateres på både Virk og myndighedernes egne hjemmesider. Dette bevirker, at myndigheder ikke både skal opdatere deres eget indhold på Virk og samtidig på deres egne hjemmesider, men at de i stedet kan opdatere ét sted. Dette betyder blandt andet også at indholdet på myndighedernes hjemmesider kan bevare deres eget design.

## Implementering af Det Fælles Designsystem for selvbetjening

For at gøre det nemmere for myndighederne at udvikle mere brugervenlige indberetningsløsninger har Erhvervsstyrelsen i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen udviklet det Fælles Designsystem, som kan anvendes til at bygge digitale løsninger til både Virk og borger.dk. Det Fælles Designsystem giver myndighederne en række brugervenlige og foruddefinerede byggeklodser, som kan kombineres på forskellig vis og dermed fleksibelt tilpasses de enkelte løsninger.

Det Fælles Designsystem for selvbetjening giver myndigheder og virksomheder følgende fordele:

- Myndighederne får lettere ved at udvikle mere brugervenlige indberetningsløsninger til virksomhederne, idet designsystemet sikrer en standardiseret og brugertestet opbygning af indberetningsløsningerne.
- Designsystemet tilpasses løbende myndighedernes behov og den digitale udvikling
- Det Fælles Designsystem forener Virks designmanual og borger.dk's html-guide, hvilket betyder, at myndighederne nu kun skal forholde sig til ét sæt af fællesoffentlige retningslinjer, når de udvikler digitale løsninger.
- Virksomhederne vil opleve at få et mere brugervenligt og genkendeligt design set-up på tværs af løsninger på Virk. Idet designet går igen på både borgerrettede og erhvervsrettede løsninger, vil også mange af de lavfrekvente brugere på

Virk opleve gevinsten, fordi de også mødt designet i en borgerrolle.

Det Fælles Designsystem blev lanceret i første kvartal af 2019, og der er hertil etableret et forum, hvor myndigheder og leverandører gennem et fælles interaktionsflow kan byde ind med fejlregistreringer, ændringsønsker og nyudvikling af Det Fælles Designsystem. Som led i implementeringen af Det Fælles Designsystem på de offentlige selvbetjeningsløsninger oprettes en tværoffentlig taskforce, der skal sætte implementeringsprocessen i gang og bistå myndigheder, der har brug for hjælp og vejledning til at anvende værktøjets muligheder på bedst mulig vis.

## 15. Guidemotor

Guidemotoren er et værktøj, som gør det lettere og billigere for myndighederne at bidrage til at skabe sammenhængende virksomhedsrejser for virksomhederne. Guidemotoren udvikles som en fælleskomponent, der er kendetegnet ved at have en anvendelighed på tværs af myndigheder og være konfigurerbar, så den kan håndtere alle typer af guides.

Guidemotoren vil give myndighederne følgende fordele:

- Myndighederne får nemmere og billigere ved at bidrage til at skabe de sammenhængende virksomhedsrejser. Guidemotoren udvikles således, at det ved indsættelse af et simpelt javascript - dvs. et stykke kode, som udfører en handling - i myndighedernes indberetning-



løsninger, bliver muligt at forbinde løsninger på tværs af Virk, uden at der skal ske omfattende ændringer i de enkelte myndigheders systemer.

- Myndighederne får hjælp til at forbedre deres services, da Guidemotoren giver myndighederne mulighed for at blive adviseret, når en virksomhed foretager en handling, som er relevant for den pågældende myndighed. På

den måde får myndighederne mulighed for at hjælpe virksomhederne med at opnå viden om og huske eventuelle forpligtelser, som følger af deres handlinger.

- Myndighederne modtager i højere grad korrekte informationer fra virksomhederne, idet Guidemotoren forudfylder information for brugeren.



## VIDEN OG KOMPETENCER TIL MYNDIGHEDER

16. Dashboard

17. API-vejledning

Data om virksomhedernes brug af Virk gemmer på en masse viden om udfordringer, behov og mønstre som Virk skal videreformidle til myndighederne. Det vil give myndighederne et langt bedre vidensgrundlag, som kan bruges til målrettet og omkostningseffektivt at forbedre deres digitale service til virksomhederne. Derudover kan data bruges til at identificere områder, hvor der er potentiale for mere datagenbrug mellem myndigheder, og hvor Virk kan stille viden og kompetencer til rådighed, som gør det lettere for myndighederne at dele disse data.

### 16. Dashboard

Myndighederne skal have bedre løbende viden om virksomhedernes anvendelse af deres digitale løsninger og vejledning på Virk. Derfor udarbejdes et Dashboard, der giver Virk og myndighederne et overblik samt et detaljeret indblik i, hvilke digitale løsninger, der ikke er tilstrækkeligt brugervenlige, og hvor vejledningen i dag ikke er god nok. Dette giver myndighederne et fundament til løbende at forbedre selvbetjeningsløsninger og vejledninger.

I første omgang indeholder Dashboardet udelukkende data fra Virk Tæller om virksomhedernes

brug af selvbetjeningsløsningerne. Efterfølgende udvides med nye data, som giver indblik i effekten af den information og vejledning, som er knyttet til myndighedernes selvbetjeningsløsninger.

På Virk er en introduktionsside – også kaldet introside - brugernes indgang til alle løsninger. Formålet med introsiden er at klæde brugerne på til at komme godt igennem den valgte selvbetjeningsløsning. Derfor skal myndighederne udfylde introsiden med målrettet og brugerrettet information, der giver virksomhederne overblik og relevant viden, inden de starter et indberetningsforløb. Det kan f.eks. være information om dokumenter, der skal hentes og vedhæftes inden et forløb kan afsluttes, en opsummering af regler eller information om særlige forhold, som brugerne skal være opmærksomme på.

I dag modtager myndighederne imidlertid ikke tilbagemelding på effekten af den vejledning, de præsenterer for virksomhederne på Virk. Myndighederne ved ikke, hvordan brugerne reagerer på deres kommunikation; om de reagerer hensigtsmæssigt og gør det, myndighederne forventer. Som følge af indsatsen for at forbedre Virks datagrundlag, kan Virk give myndighederne en tilbagemelding på, hvordan brugerne reagerer på de indberetningsfrister, de præsenteres for, eller om brugerne orienterer sig i tilknyttede vejledninger.

Hvis myndighederne får et større indblik i effekten af deres vejledningsindsats og konkret viden om, hvordan brugerne reagerer på information fra dem, så får de et bedre grundlag for at tilpasse deres kommunikation efter brugernes behov.

Og virksomhederne får som et resultat heraf bedre hjælp til at overholde deres forpligtelser overfor det offentlige.

## **17. API-vejledning**

Datagenbrug er et afgørende redskab for myndighederne til at indsamle relevant viden om virksomhederne og anvende den viden til at skabe bedre services til virksomhederne, eksempelvis et bedre overblik i Mit Virk. Ligeledes har regeringens Virksomhedsforum for enklere regler stillet flere forslag om øget genbrug af data på tværs af myndigheder, så virksomhederne ikke skal indberette de samme oplysninger til forskellige myndigheder.

Nøglen til mere datagenbrug er dels viden om hvilke data, virksomhederne igen og igen skal indberette til forskellige myndigheder, og dels gode API'er.

Ved at myndighederne har "gode" API'er, bliver det teknisk muligt at dele data mellem forskellige myndigheds IT-systemer og dermed understøtte et øget datagenbrug på tværs af myndigheder. Samtidig vil øget datagenbrug gøre det nemmere og hurtigere for virksomhederne at indberette, idet virksomhederne i mindre grad skal indberette de samme informationer til flere forskellige myndigheder.

På baggrund af ovenstående skal der derfor:

- Identificeres områder, hvor virksomhederne indberetter samme typer af data til flere myndigheder. Det kan ske med udgangspunkt i den viden om brugerne, som de erhvervsrettede myndigheder opnår gennem analyse af de eksisterende data. Ligeledes indeholder Blanketmotoren meget viden om de typer af data, som indberettes via de løsninger, der er bygget vha. Blanketmotoren, og kan dermed støtte op om at identificere områder, hvor samme typer af data indberettes flere gange.
- Udarbejdes en vejledning til myndighederne, der indeholder gode råd om at udstille og udveksle data via API'er, så de offentlige myndigheder ikke hver især skal oparbejde viden fra bunden, men kan trække på de erfaringer Virk-sekretariatet eller andre erhvervsrettede myndigheder allerede har opnået.

## UDVEKSLE DATA VED HJÆLP AF API'ER

Application Programming Interface (API): er en softwaregrænseflade, som bygger bro mellem forskellige typer software, således at disse kan "tale" sammen og udveksle data på tværs.









## STYRKET SAMARBEJDE

*18. Etablering af referencegruppe  
for Virk*

Virk har allerede et etableret samarbejde med de forskellige myndigheder ift. den daglige drift og omkring konkrete produkter, hvor der blandt andet samarbejdes om udvikling af forskellige værktøjer og læring på tværs – eksempelvis i form af implementeringen af Det Fælles Designsystem for selvbetjening og Blanketmotoren. Dette samarbejde skal selvfølgelig fortsætte. Men der ligger samtidig også et behov for at styrke det strategiske samarbejde på tværs, hvorfor en referencegruppe for Virk bestående af Erhvervsstyrelsen og erhvervsrettede myndigheder etableres.

### **18. Etablering af referencegruppe for Virk**

Samarbejdet mellem Virk og de øvrige erhvervsrettede myndigheder skal styrkes for at forbedre videndeling og bl.a. gøre det lettere at igangsætte nye og eventuelt tværgående digitaliseringsinitiativer, som kan bidrage til at give virksomhederne en bedre digital service. Derfor skal der etableres en referencegruppe for Virk bestående af Erhvervsstyrelsen, ATP og et antal erhvervsrettede myndigheder.

Referencegruppen for Virk indgår i den nye governance-model for fællesoffentligt samarbejde omkring digitalisering og refererer til styregruppen for Digital kommunikation med borgere og virksomheder. Virk spiller sammen med borger.dk en vigtig rolle i implementeringen af de fællesoffentlige initiativer, og vil være tæt koblet til det fællesoffentlige arbejde f.eks. omkring fælleskomponenter og sammenhængende brugerrejser. Referencegruppen vil under den ramme blive inddraget i konkrete fællesoffentlige udviklingsprojekter samt drøfte udviklingstiltag, som kan være relevante at føre videre i de strategiske diskussioner i styregruppen. Derudover vil referencegruppen danne ramme for drøftelser om Virk og initiativerne i nærværende handlingsplan. Der vil desuden fortsat være et tæt samarbejde mellem de erhvervsrettede myndigheder om bl.a. Blanketmotoren og Det Fælles Designsystem for selvbetjening, hvor myndighederne allerede samarbejder om retningen for videreudviklingen af produkterne.



December 2019

Erhvervs- og Selskabsstyrelsen  
Langelinie Allé 17  
2100 København Ø  
Tlf: 3529 1000  
E-mail: [erst@erst.dk](mailto:erst@erst.dk)

ISBN: 978-87-92518-12-5



