

NOTAT

Juni 2013
/Digitalisering

Sag

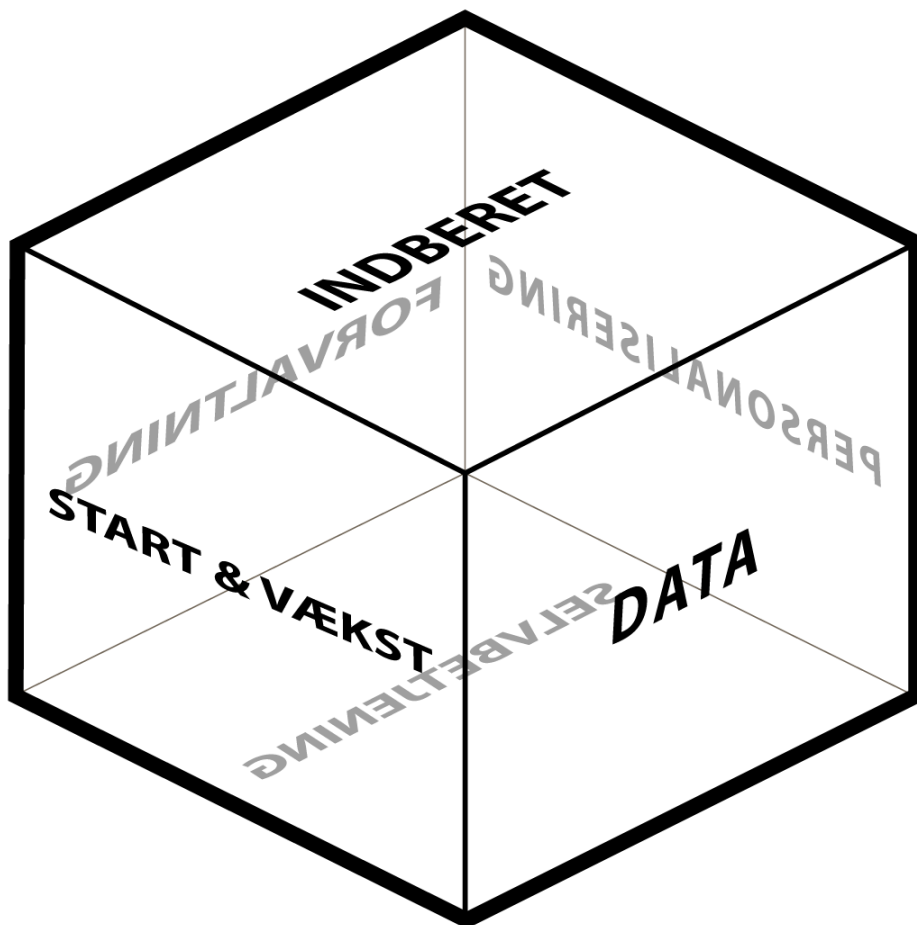
Handlingsplan for Virk 2013-15

ERHVERVSSTYRELSEN

Dahlerups Pakhus
Langelinie Allé 17
2100 København Ø

Tlf. 35 29 10 00
Fax 35 46 60 01
CVR-nr 10 15 08 17
E-post erst@erst.dk
www.erst.dk

**ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET**



Indhold

1.	Virk.dk's forankring i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi	3
2.	Værdiskabelse: fokus på effektive informationsstrømme	4
	Virk i dag	5
2.1	Virk skal skabe værdi for brugerne: Virksomhederne	6
1.1.	Virk skal skabe værdi for brugerne: Myndighederne	7
3.	Det teknologiske landskab	9
	Mobilportal	9
4.	Kommunikation fra Virk	10
5.	Pejlemærker og løsningsmodel	12
5.1	Syv pejlemærker for Virk	12
	Pejlemærke 1: Virk skal være omdrejningspunkt for digital forvaltning mellem virksomheder og myndighed	12
	Pejlemærke 2: Virk skal give virksomhederne en sammenhængende brugeroplevelse	13
	Pejlemærke 3: Virk skal i partnerskab med myndigheder skabe fælles værdi	13
	Pejlemærke 4: Virk skal personalisere virksomhedernes brugeroplevelse ved hjælp af datamining	14
	Pejlemærke 5: Virk skal sætte data i spil	14
	Pejlemærke 6: Virk skal sætte sig i spidsen for deling af offentligt erhvervsrettet indhold	15
	Pejlemærke 7: Virk skal være ét brand	15
5.2	Løsningsmodel: Tre forretningsområder	16
	Forretningsområde 1: Virk Indberet	16
	Forretningsområde 2: Virk Start og vækst	18
	Forretningsområde 3: Virk Data	20
6.	Udmøntning af handlingsplanen	21
	Metoden: afgrænsede projekter, agil udvikling, løbende lanceringer	21
	Udkast til projekter 2013 - juni 2014	22

1. Virk.dk's forankring i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi

Virk.dk er en såkaldt "glaspladeportal." Det betyder, at portalen er et udstillingsvindue for digitale løsninger, og pdf-blanketter, der drives af en lang række erhvervsrettede myndigheder.

I dag viser Virk.dk blandt andet sin værdi ved at være den eneste kanal for visse store, erhvervsrettede digitale løsninger og ved at have en særlig søgemotor, der i princippet giver virksomhederne mulighed for at finde alle erhvervsrettede indberetninger fra myndigheder.

Det er regeringens mål, at al kommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige skal foregå digitalt inden udgangen af 2015. Målet blev stadfæstet i regeringens fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015: "Den digitale vej til fremtidens velfærd."

For både virksomheder og myndigheder har aflevering og modtagelse af registreringer og indberetninger traditionelt medført store administrative byrder. Hensigten med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi er netop at imødegå dette og opnå effektiviseringer og besparelser for både virksomheder og myndigheder gennem digital kommunikation.

Sammen med de to andre tværoffentlige portaler, Borger.dk og Sundhed.dk, er Virk.dk fundamentet i arbejdet med at etablere en tidssvarende og robust offentlig digital infrastruktur.

Ifølge digitaliseringsstrategien skal virksomhederne foretage alle indberetninger til offentlige myndigheder digitalt fra 2012 – eller snarest derefter, når den nødvendige lovgivning og de effektive løsninger er på plads. Ved udgangen af 2013 skal virksomhederne kunne finde alle selvbetjeningsløsninger på Virk.dk, der også bliver mere målrettet den enkelte virksomheds behov.

Digitaliseringsstrategien sætter tre pejlemærker frem mod 2015 for "En lettere vej til vækst for virksomhederne" og dermed også for Virk.dk:

- Virksomhederne har deres egen side på Virk.dk og indberetter i videst muligt omfang kun én gang den samme oplysning til det offentlige.
- De offentlige myndigheder automatiserer og digitaliserer arbejdsgange for at gøre det lettere at drive virksomhed og spare ressourcer i det offentlige.
- Virksomhederne har en digital postkasse, hvor de modtager alle deres breve fra det offentlige.

Disse tre pejlemærker udmøntes i syv initiativer, der alle er direkte relateret til Virk.dk¹:

- 2.1 Digital post til alle virksomheder i 2013 (2.1) 2)
- 2.2a Virksomhedernes egen side på Virk.dk; i 2012,
- 2.2b Ét sted for offentlige selvbetjeningsløsninger
- 2.3 Nye virksomheder fødes digitalt
- 2.4 Nemmere ansættelse af nye medarbejdere
- 2.5 Automatisk postering til det offentlige
- 2.6 Tilgængelige offentlige data

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi stiller desuden nye krav til Virk med større fokus på værdiskabelse og effekt for brugerne. Det kræver, at Virk videreudvikles med dette for øje. Handlingsplanen fokuserer derfor på værdiskabelse for de to primære målgrupper: virksomheder og myndigheder, opstiller pejlemærker for videreudvikling af Virk og peger på en løsningsmodel med tre forretningsområder.

For 2013-15 er der planlagt et antal konkrete projekter til udmøntning af handlingsplanen.

2. Værdiskabelse: fokus på effektive informationsstrømme

Digitaliseringen af al relevant kommunikation med det offentlige vil lette virksomhedernes administration af offentlige krav, men det er ikke tilstrækkeligt. Digitalisering alene giver ikke den store gevinst. Virk skal i de mange næste år være omdrejningspunktet for digital forvaltning og sætte fokus på forenkling og tidsbesparelser på både virksomheds- og myndighedssiden. Virk skal skabe værdi for brugerne, for virksomhederne og myndighederne. Det betyder, at den store gevinst først kan realiseres, når den digitale kommunikation indrettes på en sådan måde, at den gør det lettere for både virksomhederne og myndigheder at opfylde krav fra det offentlige - for eksempel ved at give overblik over krav og indberetninger, ved at genbruge data, og gennem sammenhængende digitale registreringsforløb, system-til-system løsninger, målrettet vejledning mv.

Dette indebærer en forandring af Virk, både teknisk, men ikke mindst konceptuelt. Virk skal fokusere bredere end blanketter og indberetninger, og navnlig på effektive informationsstrømme både på virksomhedssiden og myndighedssiden.

I fremtiden skal Virk være den primære formidlingsflade mellem virksomheder og det offentlige, hvor kommunikation skal foregå effektivt *begge veje* og understøtte nem og hurtig anvendelse af den information, der formidles. Virksomhederne skal på den ene side benytte digital indberetning og selvbetje-

¹ <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Digitaliseringsstrategiens-initiativer/Lettere-vej-til-vaekst-for-virksomhederne>

ningstjenester. På den anden side skal myndigheder lave sagsbehandling, straks-afgørelser, føre tilsyn og udøve kontrol. Derudover skal myndighederne systematisere information, så det samlet set udgør data, der skal gøres frit tilgængelige.² Det indebærer endvidere inddragelse af det potentiale, der er i at udstille snitflader til offentlig information i sammenhænge, hvor virksomhederne kan udnytte specifik og målrettet information med det overordnede formål at skabe vækst. Dette indebærer også, at Virk som en glaspladeportal skal modificeres og ændres, hvor det er hensigtsmæssigt.

For at Virk skal udvikle sig i den retning, regeringen lægger op til, er det afgørende, at Virk fremadrettet sætter opfyldelse af brugernes behov som det absolut vigtigste mål. Virk skal derfor lette administrationen for alle Virks brugere, dvs. både myndigheder og virksomheder.

Virk i dag

Virk.dk består af en forside med søgefunktion, introsider til den enkelte løsning, log-in funktion, brugerrettighedsstyring (BRS) og kobling til ca. 1500 virksomhedsrettede indberetnings- og selvbetjeningsløsninger. I 2012 er der også tilføjet en mobilportal med foreløbigt et par apps. Virk.dk har desuden et informationssite til myndigheder og et hjælpeunivers til brugerne. Teknisk set ligger indberetninger og selvbetjeningsløsninger ikke på portalen, selv om brugerne gerne skulle opleve det sådan. Den enkelte indberetning ejes af en myndighed, og den ligger på den enkelte myndigheds systemer. Det gælder både indberetninger der er tilgængelig som en word-fil, pdf-blanketter og digitale løsninger. Når en bruger er logget ind i universet, kan der overføres brugerdata mellem løsningerne (ikke til pdf- og word-filer), så eksempelvis navn, virksomhedens navn og CVR-nummer er for-udfyldt, når indberetningen startes.

Integration til Virk.dk, betyder at en løsning er teknisk, visuelt og kommunikationsmæssigt "syet sammen", sådan at brugerne oplever at de kan bevæge sig mellem alle løsningerne når de først er logget ind. Integration indebærer, at myndighedens løsning kan kommunikere med Virks login og BRS, og overholder kravene til design.

Alle indberetninger, der kan findes på Virk.dk, er ikke nødvendigvis integreret på Virk.dk. Indberetninger med stor volumen (mange brugere/hyppige indberetninger) findes som regel som en digital indberetningsløsning med Single Sign On, imens en række indberetninger med meget lille volumen kun findes som en pdf- eller word-fil der udfyldes og sendes digitalt som vedhæftelse i en e-mail, eller udskrives og sendes som almindelig post.

Indberetninger på Virk.dk, ledsages af en introside, redigeret af myndigheden, der giver en overordnet information om indberetningen, kontaktinfo til support, og links til yderligere information på myndighedens egen hjemmeside.

² Jf. Regeringens publikation, oktober 2012. Gode grunddata til alle – en kilde til vækst og effektivisering.

ATP har, som den eneste myndighed, valgt at udvide introsiden på Virk.dk ved at lægge al sin generelle information til virksomhederne om Barsel.dk, på Virk.dk. Selve Barsel.dks indberetningsdel er integreret på Virk.dk som andre digitale løsninger og ligger derfor teknisk på ATPs egne systemer.

2.1 Virk skal skabe værdi for brugerne: Virksomhederne

Virk skal skabe administrative lettelser for virksomhederne for at frigøre tid til vækst og innovation. Virk skal være nemmere, intuitiv og let tilgængelig for virksomhederne - og Virk skal give virksomhederne viden retur, som kan gøre nytte i deres forretning. Virk skal understøtte, at der sker færre fejl i virksomhedernes kommunikation med det offentlige, at virksomhederne bliver bedre til at overholde fristerne, og at myndighederne får øget kendskab til de virksomheder, som er genstand for deres forvaltning. Det skal bl.a. ske ved, at Virk samler og systematiserer indberetninger, selvbetjeningsløsninger, information, vejledning og data til virksomheder - og gør det på en måde, der sætter brugernes behov for effektive, tidsbesparende løsninger i fokus.

Virk skal understøtte en bred og differentieret målgruppe af virksomheder med forskellige behov. De professionelle brugere er administrative medarbejdere, revisorer og rådgivere, der kommer på Virk.dk med ét formål – at indberette hurtigt og effektivt. Denne målgruppe arbejder med de samme indberetninger hver dag og har derfor brug for ”rene” indberetningsveje, hvor de kan arbejde målrettet og uforstyrret uden at forholde sig til anden information og vejledning. De professionelle brugere findes også i mindre omfang på Startvækst, hvor de både orienterer sig i forhold til ny viden, og i forhold til at kunne henvise deres kunder til online viden og værktøjer.³

Behovsbrugerne på Virk.dk er primært små og mellemstore virksomheder, der tit har et helt andet vejledningsbehov i sin kontakt med myndighederne, end hvad de professionelle brugere har. Mange behovsbrugere indberetter selv, men har ikke rutine i det, og har derfor behov for at blive guidet og vejledt. En stor del af disse brugere ender formentlig med at kontakte supportfunktioner, hvilket er ressourcekrævende både for virksomheden og myndighederne. Det er et mål at løsningerne er så intuitive og velformidlet, at virksomhedernes behov for hjælp (både i form af at læse guides, se vejledningsfilm, ringe til supportfunktioner etc.) minimeres. Virksomhedsportalerne Startvækst og Vækstguiden er informationsportaler, der tilbyder råd, vejledning og sparring til iværksættere og små virksomheder, der har behov for at blive inspireret og guidet. Viden om brugernes behov for information og vejledning på Startvækst.dk og Vækstguiden.dk kan understøtte udviklingen af brugervenlighed i et nyt Virk.

³ Med flere større løsninger integreret på Virk.dk, f.eks. SKATs løsninger, er det forventeligt at sammensætningen af brugergrupper ændrer sig.

1.1. Virk skal skabe værdi for brugerne: Myndighederne

Virk skal være myndighedernes fælleseje, der skal udvikles til at være en serviceportal som Erhvervsstyrelsen skal forvalte under særlig hensynstagen til de involverede myndigheders ønsker og behov.

Ifølge regeringens fællesoffentlige digitaliseringsstrategi skal Virk være "Ét sted for offentlige selvbetjeningsløsninger". Integration til Virk.dk er obligatorisk for myndigheder med erhvervsrettet kommunikation, og ved at sætte service, standard og kvalitet i fokus, vil Erhvervsstyrelsen gøre det attraktivt for myndighederne at integrere til Virk. Visionen er, at de virksomhedsrettede løsninger er samlet på ét sted, og at Virk.dk, inkl. virksomhedens egen side på Virk.dk, dermed fremstår for virksomhederne som ét digitalt selvbetjeningsunivers med adgang til data, indberetninger, ansøgninger, vejledninger mv. Med andre ord, forventes myndighedernes løsninger at skulle findes på Virk.dk, *også* selv om de samme tjenester evt. kan findes på andre platforme.

For Erhvervsstyrelsen indebærer det, at alle styrelsens selvbetjeningsløsninger skal integreres på Virk.dk. Styrelsen moderniserer nu sine systemer og integrerer dem på Virk.dk i 2013 og fremefter. System-til-system løsninger, hvor data automatisk formidles fra virksomhedens systemer til systemer tilhørende relevante myndigheder og aktører, er at betragte som de bedste digitale løsninger. Virk skal også udstille snitflader, der vil gøre det nemmere at lave system-til-system-løsninger.

Frem til lanceringen af den seneste version af Virk.dk har tekniske begrænsninger stået i vejen for en god integration af kommunerne på Virk.dk. Virk.dk er en fællesoffentlig portal, og da det nu er teknisk muligt, vil Erhvervsstyrelsen gøre en særlig indsats for at integrere og udvikle det kommunale område på Virk.dk. Det skal ske i samarbejde med kommunerne og KL. Det skal endvidere være muligt at tilgå Virk.dk gennem de kommunale sider.

Det skal være attraktivt for myndighederne at samarbejde med Virk.dk om udvikling og udstilling af deres digitale løsninger med det overordnede formål at skabe en digital udvikling, der understøtter både virksomhedernes og myndighedernes behov for effektivisering. Virk.dk har et særlig potentiale for at understøtte myndighedernes behov for at nedbringe virksomhedernes supportbehov, forenkle sagsbehandling, nedbringe udviklingsomkostninger, fremme rettidige indberetninger og for at give målrettet information til virksomhederne. I samarbejde med myndighederne skal Virk.dk måles på den merværdi, portalen giver den enkelte myndighed. Herunder vil Virk understøtte, at myndighederne arbejder i retning af straks-afgørelser hvor det er relevant og muligt. Erhvervsstyrelsen har selv en målsætning om at opnå 80 % straks-afgørelser.

På Virk.dk skal myndighederne kunne drage nytte af det fællesskab, som Virk.dk kan tilbyde. Fordi organisationen omkring Virk.dk arbejder med erhvervsrettet indhold på tværs af alle myndigheders ressortområder, kan Virk.dk pege på potentialet i at sammentænke flere myndigheders løsninger, genbruge data og udvikle fællesoffentlige komponenter. Dette indebærer og-

så at samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen og Borger.dk hvor det er relevant. I denne sammenhæng skal der også ses nærmere på udfordringer, risici og governance, og hvordan der kan sikres synergi på tværs. Et eksempel på fællesoffentligt samarbejde der skal understøtte Virk.dks brugere, er det nye *Offentlige log-in fællesskab*, *NemLog-in* der skal bruges både til Borger.dk og til Virk.dk. Aktuelt afsøges også behovet for at en ny mobilsignatur til borgerområdet, der også tilfredsstiller virksomhedernes behov.

Virk skal tilbyde tidssvarende fællesoffentlige komponenter, som myndighederne så ikke selv behøver at udvikle og vedligeholde (single-sign-on, brugerrettighedsstyring, multipel signaturløsning, løsninger til mobile platforme, beskedboks mv.). Hos Virk skal myndighederne møde ekspertise om brugeradfærd og brugergrænseflader, og en fælles-offentlig standard for, hvordan digitale løsninger skal bygges for at imødekomme virksomhedernes behov. Under digitaliseringsstrategien fortsætter arbejdet med den fællesoffentlige designmanual i koordination med de øvrige relevante projekter der er forankret i DIGST. Manualen forventes at blive holdt opdateret, og der afsættes ressourcer til at anvende den gældende governance-model effektivt. Med fælles standarder og genkendelighed i brugergrænseflader kan både supportbehovet hos den enkelte myndighed og deres udviklingsomkostninger nedbringes.

Myndighederne skal også opleve, at integration til Virk er lettere, så myndighederne ikke oplever en urimelig integrationsomkostning ved at integrere eksisterende løsninger og ved udvikling af nye løsninger til Virk. Myndighederne skal hos Virk møde en ekspertise på integration. En forudsætning for dette er, at der på nye forretningsområder (dataservices, fællesoffentlige komponenter, ny integrationsform) implementeres løsninger, som demonstrerer gode integrationer - såkaldte referenceimplementeringer.

Virk er forretningskritisk for de myndigheder, hvis løsninger på Virk har en stor transaktionsvolumen og for de myndigheder, der benytter Virk som sin eneste digitale kanal til virksomhederne. Disse myndigheder er derfor Erhvervsstyrelsens vigtigste samarbejdspartnere, og det medfører et særligt ansvar for Erhvervsstyrelsen at imødekomme disse myndigheders behov. Virk skal derfor sikre en drift og stabilitet, hvor opetid og serviceniveau er i top, og hvor niveauet er sat i forståelse med de aktuelle myndigheder. Der er derfor nu igangsat tiltag vedrørende højere opetid, driftssikkerhed, overvågning og support på Virk og de fællesoffentlige komponenter. Ydermere er det vigtigt særligt for disse myndigheder, at Virk er digital frontrunner på det offentlige område og hurtigt tilpasser sig til at møde brugerne fx på de mobile platforme. At vælge Virk som samarbejdspartner skal for myndighederne være den bedste løsning.

Myndigheder, hvis løsninger har en stor transaktionsvolumen på Virk, skal også tilbydes et særligt servicetjek, både for at sikre effektive og brugervenlige løsninger for virksomhederne, og for at spare tid og ressourcer for myndighederne.

3. Det teknologiske landskab

Det teknologiske landskab forandrer sig, og det har betydning for både persons og virksomheders måde at kommunikere på. Hvis den strategiske målsætning om at gøre det så let som muligt for virksomhederne skal imødekommes, så skal indsatsen med at sikre de rette digitale rammer for virksomhedernes kommunikation med det offentlige tage højde for det fremtidige teknologiske landskab. Konsekvensen er, at der skal udvises stor omstillingsparathed i forhold til udviklingen af den digitale kommunikation til virksomhederne.

Virk er bygget på CMS'et Jahia, og der foreligger en kontrakt med leverandøren, der løber til 2015. I god tid inden kontraktens udløb vil Virk foretage en analyse og evaluering af den tekniske platform med henblik på at afklare om denne på en hensigtsmæssig måde dækker eksisterende og fremtidige behov.

I kraft af at Virk.dk går fra at være en decideret glaspladeportal til i højere grad at være en serviceplatform, vil behovene ændre sig. Jahia blev i sin tid valgt, fordi systemet understøttede glaspladeideén fint, og fordi det på det tidspunkt var et af de mest avancerede open source CMS-produkter på markedet. Analysen vil derfor også afdække, hvad valget af et open source har haft af betydning for så vidt angår leverandørafhængighed, vedligehold, videreudvikling og support. Der vil samtidig blive foretaget en analyse af det nuværende drifts-setup med henblik på yderligere at stabilisere dette i kraft af øget tilgængelighed, opetid, support etc. Ved valg af et evt. nyt CMS skal der afdækkes afhængigheder, muligheder og synergi ved at vælge det samme CMS som til Borger.dk

Kommunikation med virksomhederne skal imødekomme mange forskellige behov. For nogle år siden var adgang til løsninger via PC den centrale indgang, nu er især anvendelsen af mobile enheder eksploderet, og mange virksomheder kommunikerer således ikke længere alene på PC, men alle steder fra. Det betyder, at softwareprogrammer til forretningsstyring og udvikling ofte nytænkes, så de kan kommunikere direkte med andre programmer uden om browser- og hjemmesideverdenen.

Mobilportal

I forsommeren 2012 lancerede Erhvervsstyrelsen første fase af en mobilportal på Virk.dk. Hensigten med mobilportalen er, at give en nem indgang til brugerne af de forskellige myndigheders erhvervsrettede mobile apps. P.t. er udvalget begrænset, men en rundspørge blandt myndighederne viser, at interessen for mobile løsninger er stor, og at udviklingen er i gang i mange myndigheder. Det er næppe hensigtsmæssig at udstille hele Virk.dk som mobile apps, men der er ingen tvivl om, at forventningerne om et mobilt Virk.dk bliver stadig større.

Erhvervsstyrelsen har selv lagt nogle få applikationer på mobilportalen, og det viste sig hurtigt, at der var behov for yderligere funktionalitet, end den vi i første omgang tilbød, eksempelvis en sikker log-in-løsning. En sådan løsning blev sat i drift i efteråret 2012 og anvendes i dag på mobilsitet til Startvækst.dk.

Så længe mobillog-in-løsningen kun anvendes af ganske få applikationer er der ikke problemer med at anvende bruger/password på flere forskellige applikationer. Men efterhånden som flere applikationer anvender samme bruger/password stiger risikoen for misbrug. Derfor vil Virk udvikle en fælles log-in komponent, således at den enkelte applikation ikke selv skal benytte en egen log-in side, men blot kalder den fælles side. Skulle det vise sig at der er behov for at øge sikkerhedsniveauet yderligere vil vi undersøge mulighederne herfor.

4. Kommunikation fra Virk

I forbindelse med udvikling af den obligatoriske digitale postkasse til virksomheder, har der været fremsat ønske fra en række myndigheder om, at få en postkasse (Virk.Besked) på Virk, der kan benyttes til information og vejledning.

Direkte information og vejledning fra myndigheder til virksomhederne har traditionelt været meget begrænset pga. omkostningerne forbundet med papirbreve. Virk.Besked er derfor udviklet som et supplement til den digitale postkasse, og kan benyttes til beskeder, der modsat post i den digitale postkasse, ikke har et juridisk forpligtende indhold for modtager.

Virk.Besked er tilgængelig for virksomheden på Mit Virk, som er virksomhedens personlige side på Virk. Virk.dk har qua CVR også virksomhedernes kontaktoplysninger (e-mail og telefon).

Virk.Besked muliggør nye services fra myndighederne, der kan understøtte rettidig indberetning, oplyse og motivere til korrekt overholdelse af påbud etc. Modsat den digitale postkasse, er sikkerheden på Virk.Besked ikke afgørende, og beskeder er derfor ikke krypteret, ligesom der ikke anvendes certifikater til identitetskontrol. Hvis virksomhederne efterspørger det, kan Virk.Besked udvides med en funktionalitet, der viderestiller beskeder til e-mail.

Myndighederne har hver især en interaktion med virksomhederne, men ingen har endnu benyttet sig af muligheden for at skabe et overblik over, hvad der kommunikeres om. Ved at anskue kommunikation mellem virksomheder og myndigheder på erhvervsområdet som forbundet med indberetningsprocesser, tilsyn, kontrol og to-vejs kommunikation har Virk mulighed for at skabe værdi. Indsamling af data (om hvad der indberettes af hvem, hvornår til hvem, sammenholdt med viden om hvad der kommunikeres om af hvem til hvilke,) kan skabe grundlag for optimering af eksisterende produkter og forretningsprocesser samt udvikling af nye. Fx kan Virk.Besked forbinde en myndigheds kommunikationsbehov til en virksomhed med dennes behov for at indberette ved, at beskeden indeholder integration til at foretage den specifikke ændring i samme arbejdsgang som beskeden læses.

Et forretningsmæssigt overblik over fødekæden i kommunikations- og interaktionsprocesser mellem myndigheder og virksomheder kan medføre en øget strømlining af erhvervsområdet og medvirke til flere administrative lettelser for virksomhederne og dermed vækst. Viden om, hvad der kommunikeres om,

kan føde tilbage til optimering af løsninger og kan koble mellem kommunikation og interaktion. Data om interaktion indsamles fra Virks tæller, der registrerer brugeradfærd. Evnen til at identificere problemstillinger samt formidle løsninger til konkrete problempunkter, skaber mere effektive processer hos myndighederne.

5. Pejlemærker og løsningsmodel

Handlingsplanen for Virk sætter rammerne for videreudviklingen af Virk.dk frem mod 2015, som er den periode, hvor der er afsat finansiering over finansloven til videreudvikling af Virk. Handlingsplanen skal både være udgangspunkt for den konkrete udvikling af Virk frem mod 2015 og understøtte tiltag, der vil kunne realiseres fuldt ud på længere sigt.

Der er derfor udarbejdet syv pejlemærker og en løsningsmodel, der skal give retning og rammer for Virk.dk's identitet og udvikling. De syv *pejlemærker* er retningsgivende for den videre udvikling af Virk, mens *løsningsmodellen* består af tre udvalgte forretningsområder, Virk Indberet, Virk Start og Vækst og Virk Data, der lægger den konkrete ramme for udmøntningen.

De tre forretningsområder bindes sammen af pejlemærkerne, der operationaliserer den synergiske effekt af Virk som univers. Pejlemærkerne sikrer, at den bagvedliggende hensigt med produkterne altid er målrettet både virksomhedernes og myndighedernes interesser.

5.1 Syv pejlemærker for Virk

Pejlemærkerne for Virk er følgende:

1. *Virk skal være omdrejningspunktet for digital offentlig forvaltning for virksomhederne*
2. *Virk skal give brugerne en sammenhængende brugeroplevelse*
3. *Virk skal i partnerskab med myndigheder skabe fælles værdi*
4. *Virk skal personalisere virksomhedernes brugeroplevelse ved hjælp af datamining*
5. *Virk skal sætte data i spil*
6. *Virk skal sætte sig i spidsen for deling af offentligt erhvervsrettet indhold*
7. *Virk skal være ét brand*

Hvert pejlemærke gennemgås i det følgende.

Pejlemærke 1: Virk skal være omdrejningspunkt for digital forvaltning mellem virksomheder og myndighed

Virk.dk skal skifte fra at være én portal til at rumme flere adskilte, men forbundne forretningsområder med udvalgt, smallere og dybdegående fokus. Ved at udvælge forretningsområder og fokusere på dybden i dem, vil Virk fremadrettet kunne understøtte sine kernemålgrupper mere målrettet.

Det indhold, der udstilles på Virk, skal have værktøjskarakter og kunne anvendes af virksomhederne til selvbetjening. Herved sikres en skarp profil, der segmenterer Virk som erhvervslivets selvbetjeningssted. Virk skal fokusere på at levere smalt og fuldstændigt inden for udvalgte forretningsområder for selvbetjening. Det vil fx betyde, at den information om opstart af virksomhed, der vil ligge på Virk, vil være "pakket" som en handlingsanvisende guide med et klart mål.

Pejlemærke 2: Virk skal give virksomhederne en sammenhængende brugeroplevelse

Virk's brugergrænseflade skal defineres ud fra følgende syv principper, der skal sikre sammenhæng og understøtte brugernes behov på en den bedst mulige måde:

- 1) *Nudging* (et venligt skub): Virk skal tage større ansvar for at få brugerne til at vælge de rigtige handlinger ved hjælp af strategisk (målstyret og resultatorienteret) kommunikation
- 2) Kan/skal-differentiering: Virk skal gøre det tydeligt for brugerne, om der er tale om krav, de *skal* leve op til eller det er indhold, de *kan* benytte sig af
- 3) Behovspakketering: Virk skal i videst muligt omfang skræddersy indhold til situationsbestemte pakker, hvor indholdet er udvalgt og behovsorienteret. Dette skal gøres uden samtidig at forstyrre den direkte vej til indberetning for de brugere der ved hvad de skal
- 4) Personlig integreret hjælp: Virk skal tilbyde brugerne hjælp, dér hvor de er, og når de har brug for det. Fx chat på udvalgte indberetningsløsninger
- 5) Personalisering: Virk skal vise, at Virk kender brugerne. Virk skal selekttere og prioritere indholdet for brugeren, så det fremstår relevant for brugeren
- 6) Adfærdsmåling på tværs af platforme: Virk skal systematisk opsamle information om brugernes flows og anvendelse af services for at forstå brugernes anvendelse af indhold
- 7) Distribution af løsninger og data: Virk skal udstille og dele indhold med samarbejdspartnere og private aktører for at være dér, hvor brugerne er

Pejlemærke 3: Virk skal i partnerskab med myndigheder skabe fælles værdi

Virk er fælleseje og skal videreudvikles i konstruktivt samarbejde med andre og med fokus på at skabe fælles værdi for både myndigheder og virksomheder.

Virk arbejder med erhvervsrettet indhold på tværs af alle myndigheders ressortområder og kan finde potentialet i at sammentænke flere myndigheders løsninger, genbruge data og udvikle fælleskomponenter. Virk vil prioritere, hvilke myndighedsområder, brancher eller indberetninger der skal arbejdes med fra dette udgangspunkt, samt ud fra potentialet for administrative lettelser og de relevante myndigheders ønske om at indgå i strategiske partnerskaber. Under arbejdet med de konkrete løsninger, vil Virk prioritere at udvikle en række best practices og fælles komponenter, som kan anvendes på tværs af myndigheder og digitale løsninger.

Myndighederne skal altid være velkomne til at henvende sig til Virk med deres ønsker og behov og Virk vil strække sig for at imødekomme myndighedernes ønsker, tidsperspektiver m.m.

Endvidere vil Virk arbejde for at etablere et samarbejde om en fællesoffentlig digital kommunikationsplatform rettet mod myndigheder med selvbetjeningsløsninger og deres leverandører. Formålet er at give myndigheder hjælp til at finde generelle krav og retningslinjer fra Digitaliseringsstyrelsen, særlige krav fra Virk og Borger.dk, fællesoffentlige komponenter, særligt relevante data samt procesguider og værktøjer.

Pejlemærke 4: Virk skal personalisere virksomhedernes brugeroplevelse ved hjælp af datamining

Forudsætningen for at skræddersy og situationsbestemme visning på Virk er datamining. Datamining er en systematisk opsamling og strategisk anvendelse af data. Virk kan i kraft af brugertallene få adgang til en stor mængde værdifulde data - både adfærdsmæssige data og registrerede virksomhedsoplysninger. Datamining forudsætter, at der er data til rådighed, og derfor er det nødvendigt, at Virk indsamler og får adgang til disse data i et fremtidigt set-up.

Ved at arbejde aktivt og strategisk med de adfærdsdata, hvor brugermønstre systematisk opsamles, struktureres og sammenstilles med virksomhedsoplysninger, får Virk en unik mulighed for at tilbyde relevant, personaliseret indhold. Det vil fx være muligt at koble CVR-data (fx branchekode, ansatte, virksomhedsform) med adfærdsdata (fx hvad andre virksomheder med samme branchekode, ansatte mv. har indberettet, søgt viden om osv.), og hermed foreslå relevante indberetninger og værktøjer.

Pejlemærke 5: Virk skal sætte data i spil

De store mængder virksomhedsdata, myndighederne får ind, indeholder et enormt innovationspotentiale. De kan ikke alene bibringe myndighederne stor værdi ved hjælp af datamining og skabe grundlag for nye intelligente digitale løsninger - de har også stor samfundsøkonomisk værdi. Når den fællesoffentlige datafordeler sætter grunddata i spil, vil Virk hente sine data fra datafordeleren.

Med frigivelsen af CVR og selskabsdata fra 2013 sætter Erhvervsstyrelsen fokus på offentlige data som et nyt indsatsområde i forhold til innovation og vækst. De oplysninger, Erhvervsstyrelsen registrerer om virksomhederne, kan sættes i spil hos private aktører i endnu højere grad end i dag og blive et vigtigt råstof til innovation og udvikling af nye digitale tjenester.

Virk skal være indgangen til erhvervsrettede data. Det skal være her, virksomhederne kan finde data om andre virksomheder. Virks opgave vil være at sikre visning af disse data, baseret på en systematik som de innovative virksomheder kan anvende forretningsmæssig.

Pejlemærke 6: Virk skal sætte sig i spidsen for deling af offentligt erhvervsrettet indhold

Digitalt indhold skal være tilgængeligt på de digitale kanaler, virksomhederne allerede anvender, så det bliver lettere for virksomhederne at få informationer om offentlige krav, finde relevante indberetninger, anvende erhvervsdata og få hjælp til start og vækst.

Virksomheder søger information om best practice, om regler og krav og data mange steder: Hjemmesider i regi af andre myndigheder, brancheforeninger og private dataleverandører m.v.. De gør det både fra stationære computere, laptops og mobiler enheder. Og de gør det via forskellige medier: internet, virksomhedernes eget intranet, deling på sociale medier etc. Alle disse steder skal virksomhederne kunne finde handlingsorienteret indhold fra Virk, fx:

- Indberetninger, tjeklister og guider
- Informationer og lovsamlinger
- Support fra en eller flere myndigheder
- Samlinger af data
- Services, som stiller funktioner, der er udviklet af Virk⁴

Virk skal sætte sig i spidsen for at udvikle, modne og skabe konsensus om fælles offentlige metoder til at distribuere indhold. Med en moden teknologi til distribution vil arbejdet med integration af fx kommunale indberetninger blive langt lettere.

Pejlemærke 7: Virk skal være ét brand

Virk er kendt af de fleste virksomheder. Derfor skal "Virk" være det fælles overordnede brand, der binder alle de tre forretningsområder sammen. Hvert forretningsområde får eget navn og egen url, som består af "Virk" plus en benævnelse, der sikrer genkendelighed i forhold til produkter/indhold i forretningsområdet. Der er flere fordele herved: Der bygges videre på et slagkraftigt brand, som virksomheder allerede kender – der er altså ikke tale om at starte forfra. Virksomhederne kan få overblik over og hurtig adgang til alle forretningsområder. Og de kan komme direkte til det forretningsområde, de har brug for – uden at blive forstyrret af andre tilbud. Set fra Erhvervsstyrelsens side kan Virk både markedsføres som helhed og målrettet, hvor det enkelte forretningsområde markedsføres over for en særlig målgruppe.

⁴ Fx en service, som giver brugeren adgang til at rette et CVR datafelt, der hvor data præsenteres, og håndterer rettighedsstyring mv. til dette. Eller en service med søgning af virksomheder efter branche og overskud, hvor den geografiske fordeling af virksomhederne vises på et kort.

5.2 Løsningsmodel: Tre forretningsområder

Virk skal levere det produkt, som bedst opfylder målgruppens behov. Metoden er at levere tilpassede løsninger til et veldefineret segment af markedet. Tre udvalgte forretningsområder for Virk skal give brugerne de bedste vilkår for digital kommunikation mellem myndigheder og virksomheder:

1. *Virk Indberet* har til formål at lette virksomhedernes administrative byrder
2. *Virk Start og Vækst* har til formål at sikre, at nye virksomheder kommer godt fra start og vokser
3. *Virk Data* har til formål at give virksomhederne nye forretningsmuligheder og gøre det muligt for myndighederne at bygge bedre løsninger

Forretningsområde 1: Virk Indberet

Formål:

Virk Indberet har til formål at lette virksomhedernes administrative byrder, ved at brugerne her kan finde indberetninger og relevante selvbetjeningsløsninger, som er samlet på Virk på tværs af de enkelte myndigheders ressortområder. Brugerne undgår således at skulle lede efter indberetninger mv. en række forskellige steder, men får udvalgte indberetninger præsenteret i tilpasset form (behovspersonaliseret og kalenderordnet) ét sted og med *single-sign-on*.

Key Performance Indicators:

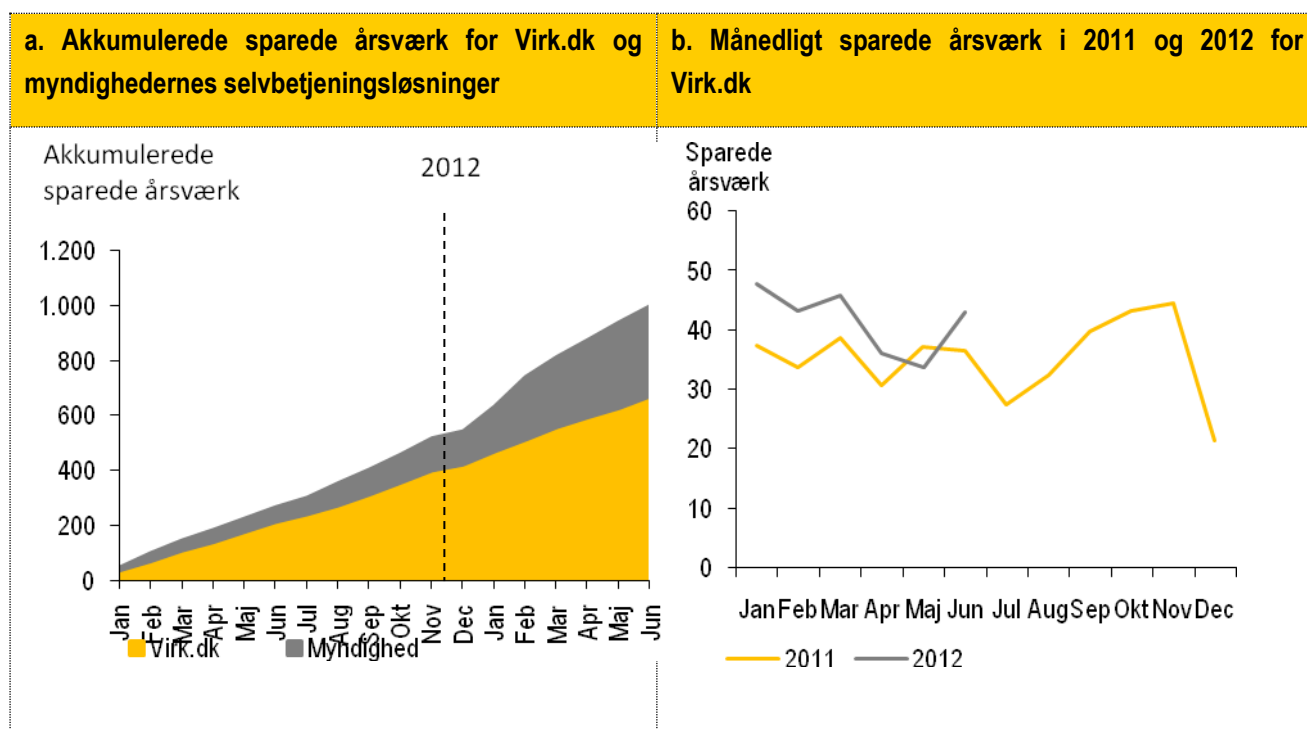
- ERST vil måle kvaliteten på Virk Indberet med bl.a. brugerundersøgelser. Andelen af brugere, der synes, det er nemt at finde informationer og indberetninger på Virk Indberet, skal i 2013 øges med 8%, dvs. fra 59 pct. i 2012 til 67 pct. i 2013. I 2014 og 2015 skal målet være yderligere 6% for hvert enkelt år.
- Antallet af årsværk som Virk Indberet sparer danske virksomheder for, skal øges med 10 % hvert år, ift. 2012-besparelser, hvilket er estimeret til 512 årsværk.

Det er en udfordring for Virk at levere skræddersyede løsninger til virksomhederne, da langt de fleste indberetningsløsninger leveres af andre myndigheder. Men Virk har qua sin position som fællesoffentlig komponent unikke muligheder for at tænke på tværs og kan medvirke til at berige og optimere myndighedernes løsninger. Myndigheden har det dybe kendskab til en løsningsformelle forretningskrav, mens Virk har viden om genbrug af data, komponenter, usability samt indsigt i andre myndighedsløsninger.

Virk Indberet kan gøre en afgørende forskel for virksomheder ved at tilbyde ét sted (med *single-sign-on*), og kan med brug af data sikre en personaliseret visning af indgangen til de mest benyttede indberetninger. I bestemte brancher

kan virksomhedernes indberetninger tænkes sammen på tværs af udvalgte myndigheder, eksempelvis for fødevarevirksomheder. Det kan give et sammenhængende virksomhedsforløb, der går på tværs af forskellige myndigheds indberetningskrav og systematiseres i forhold til de indberetningsfrister, virksomhederne har i løbet af kalenderåret.

Det anslås, at Virk Indberet vil spare virksomhederne for ca. 500 årsværk i 2012 i kraft af administrative lettelser ved digitale løsninger.⁵ De otte mest anvendte selvbetjeningsløsninger på Virk.dk dækker i dag ca. 95 procent af volumen i de erhvervsrettede indberetninger, der ikke kører system-til-system til det offentlige. Virk Indberet kan medvirke til at optimere de største erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger og medvirke til endnu større besparelser for virksomhederne.



Figur 1. Samlet effekt af Virk.dk og myndighedernes selvbetjeningsløsninger over perioden.

Indberetninger samlet på Virk skaber værdi for virksomheder og myndigheder ved at:

- Virksomheden sparer tid på at finde indberetninger og vejledninger
- Indhold pakkes, så virksomheden guides til relaterede indberetninger
- Løsningerne er genkendelige og følger konventioner
- Myndighedens forretning optimeres (forenklet sagsbehandling, reduceret supportbehov, billigere integrationer, flere rettidige indberetninger, målrettet og billigere kommunikation til virksomheder)

⁵ 'Effektmåling af Virk', Ernst & Young (2012).

Forretningsområde 2: Virk Start og vækst

Formål:

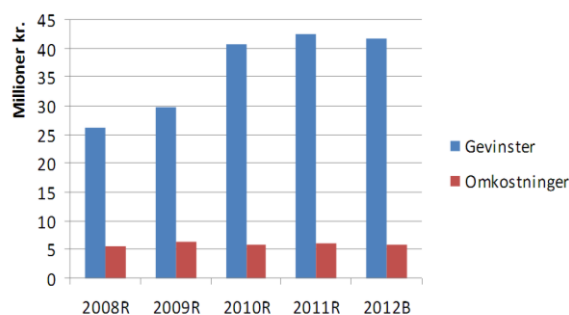
Virk Start og Vækst har til formål at sikre, at nye virksomheder kommer godt fra start, så flere nye virksomheder overlever, og at hjælpe eksisterende virksomheder ind i solide vækstforløb, så der skabes flere nye jobs og eksisterende arbejdspladser fastholdes. Dette skal gøres ved at iværksættere og virksomheder tilbydes de bedste digitale værktøjer til at understøtte sunde start- og vækstforløb

Key Performance Indicators:

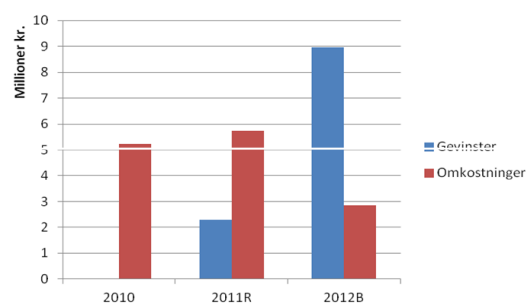
- ERST vil ved udgangen af 2013 måle på kvaliteten af Virk Start og Vækst gennem kvantitative brugerundersøgelser. 70% af de brugere der anvender indhold og værktøj under Start og Vækst skal tilkendegive, at indholdet hjalp dem videre i forhold til opstart, drift og vækst af virksomheden
- I 2015 - når alle initiativerne er udmøntet - skal minimum 80% af de brugere, der anvender indhold og værktøj under Virk Start og Vækst tilkendegive at indholdet hjalp dem videre i forhold til opstart, drift og vækst af virksomheden

Vi ved fra tidligere værdianalyser af informationsindsatsen ift. virksomheders opstart, drift og vækst gennemført i regi af Startvækst og Vækstguiden, at de økonomiske gevinster ved informationsindsatsen er mere end 40 mio. om året, hvilket er syv gange større end omkostningerne ved den eksisterende drift og udvikling.

Hertil kommer sparet arbejdstid for virksomheder, offentlige rådgivere og private rådgivere, der får et samlet og guidet overblik over offentlige tilbud. Dette overblik anslås at udgøre en potentiel årlig gevinst på 96 mio. kr.⁶



Figur 3. Diagram over økonomiske gevinster for Startvækst.dk



Figur 2. Diagram over økonomiske gevinster ved Vækstguiden.dk

⁶ Kilde: Værdianalyse for Startvækst, COWI 2012 og værdianalyse for Vækstguiden, COWI 2012

Det er dokumenteret, at virksomheder i opstart har et stort behov for hjælp og vejledning, og derfor skal det gøres let og enkelt for nye virksomheder at blive registreret og fødes digitalt ind i et personaliseret virksomhedsunivers på Virk.dk.⁷ Analyser viser, at virksomheder, der får sparring og deltager i vækstprogrammer hos Væksthusene har en højere vækstrate i produktiviteten, større eksportvækst og er bedre til at fastholde beskæftigelse end andre virksomheder. Der er allerede etableret en stærk kobling mellem de digitale virksomhedstilbud og den personlig sparring i Væksthuse og kommuner, og denne kobling skal styrkes.

Alle, der overvejer at starte – eller allerede driver – virksomhed i Danmark, bør derfor få et tilbud om hjælp til at erkende muligheder og udfordringer gennem handlingsorienteret og skræddersyet vejledning. Vejledningen skal klæde iværksættere og virksomheder bedst muligt på – fra den første idé til opstart og vækst.

Virk Start og vækst skal tilbyde et personaliseret univers, der understøtter iværksætterne og virksomheder med skræddersyede digitale tilbud om vejledning, offentlige tilbud og værktøjer målrettet den enkelte virksomheds profil og situation. Der skal etableres en endnu bedre sammenhæng i rådgivningssystemet hvor digitale selvbetjeningsløsninger spiller tæt sammen med erhvervsfremmesystemets personlige sparringstilbud.

⁷ Information, rådgivning og forretningsplaner betyder at 15-20 % flere iværksættere overlever. (Kilder: "De nye virksomheder" EBST 2003, "Et portræt af iværksættere der har benyttet klippekortsordningen" EBST, "Iværksættere i 1990erne nr. 2" EBST 2002 samt Economic impact Study of business Link Local Service, University of Warwick, Aston Business School and Kingston University

Forretningsområde 3: Virk Data

Formål:

Virk Data har til formål at give adgang til myndighedsdata på en måde, så virksomhederne får nye forretningsmuligheder.

Key Performance Indicators:

- I den årlige kendskab- og tilfredsundersøgelse, der gennemføres ultimo 2013, tilkendegiver 80 pct. af de virksomheder, der kender Virk Data, at Virk Data giver nye forretningsmuligheder.
- Virksomheder downloader apps. og opretter servicere, der sættes i drift i løbet af 2013, minimum 1000 gange.
- 4 nye servicere sættes i drift i regi af Virk Data i løbet af 2013

Digital registrering af CVR-data og selskabsdata, samt modtagelse af regnskabsdata mv., er en grundsten i Erhvervsstyrelsens forretning. Disse data registreres og indhentes, bl.a. fordi de skal stilles til rådighed for virksomhederne og samfundet. Med frikøb af data og regnskaber som strukturerede data opstår en situation hvor data kan udstilles og anvendes i en form og til en pris (gratis), som betyder, at data kan blive brugt som aldrig før i historien.

Både virksomheder og myndigheder, der anvender Virk, efterspørger relevante erhvervsdata. Virk Data vil tage udgangspunkt i disse brugeres behov. Fordi brugerne er på Virk og har en interesse i at finde data på Virk, vil Virk imødekomme disse behov. Der skal udvikles et antal standardiserede services, der imødekommer disse brugere. Det skal gøres ved at øge tilgængeligheden af virksomhedsinformation på Virk og ved at levere informationsprodukter til virksomhederne, hvilket både teknologien og de politiske rammer nu muliggør. Virk kan blive en vigtig distributør af erhvervsdata, både af data fra Erhvervsstyrelsen, og af data Virk, som udstilles på vegne af andre myndigheder. Når den fællesoffentlige datafordeler etableres som led i udmøntningen af grunddataprogrammet, skal der ske i et tæt samspil med Virk, således at data kan vises på Virk Data.

Der skal udvikles en række digitale redskaber, der tager udgangspunkt i de forskellige behov for data om virksomheder. Virk Data kan spille en central rolle som strategisk platform for udstilling af produkter i form af services, der er baseret på Erhvervsstyrelsens data. Produkterne skal kunne anvendes på Virk, men også gøres tilgængelige for tredjeparts adgang. Produkterne udvikles, så det sikres, at der er overensstemmelse med konkurrencereglerne.

Virk Data skal være en væsentlig kilde til data om virksomhederne i Danmark. Interessen for data er stor og forskellige brugere har forskellige interesser. Nogle brugere – fx nyhedsmedier, organisationer – kan være interesseret i statistiske data om virksomhederne: Hvor mange er de? Hvor mange medarbejdere har de? Hvor mange nye kommer der? Hvor mange lukker? Og så videre. Borgerne har også interesse i data fx til statistiske formål. Men borgere

kan også få brug for data, hvis de eksempelvis køber en ydelse af en virksomhed, som de har brug for at kunne identificere.

For virksomheder kan interessen for data have mere forretningsmæssig karakter. I dag kommer interessen for data om virksomhederne, selskaberne og deres regnskaber primært fra advokater, revisorer og et fåtal af virksomheder, som laver forretning på at forfine data fra Erhvervsstyrelsen. Men alle virksomheder kan få glæde af data til fx at øge deres viden om samarbejdspartnere og deres branche.

6. Udmøntning af handlingsplanen

Metoden: afgrænsede projekter, agil udvikling, løbende lanceringer

For at sikre et tidsvarende og tilpasningsdygtigt Virk, skal Virk ikke videreudvikles som et stort projekt der lanceres efter årelang udvikling. Virk skal derimod løbende kunne reagere på nye behov.

Det betyder, at Virk skal kunne levere produkter hurtigt til brugerne, og at der skal være et godt samarbejde med brugerne af vores produkter. Virk skal derfor løbende udvikles som mindre produkter og prioriteringen af de produkter Virk udvikler, skal basere sig på produkternes forretningsværdi, som måles ud fra den effekt, løsningen har for brugerne i forhold til vækst eller besparelse.

For at understøtte brugernes behov bedst muligt skal den udviklingsmetode, som Virk.dk anvender være agil, og projekterne skal tidligt afføde produkter, som kan benyttes af vores brugere. Virk's produkter skal være datadrevne og udbrede brugen af gratis virksomhedsdata.

Udkast til projekter 2013 - juni 2014

Projekter 2013-juni 2014			
Spor	Juni 2013	Dec. 2013	Juni 2014
1. Personalisering	- Mit Virk 1.1 m/ smart beskedboks o.a - Kalenderfunktion <u>- AnsætSelv 1.1</u>	- <u>Nye myndighedsregistreringer</u>	
2. Data	- <u>Analyse af CMS'er</u>	- Regnskabservice , eksportservice og benchmarkservice - Abonnementservice <u>- Født digital 2.0</u> <u>- Forretningsmodel for Virk Data</u>	- Obligatorisk E-mail
3. Mobil		- <u>Mobilweb 2.0</u>	- Designmanual for mobile løsninger
4. Måling		- Statistik & Business Intelligence	
5. Bruger-grænseflade	- Kvalitetssikring af brugervenlighed	- Ny brugergrænseflade til Virk.dk	- Designmanual: Bedre digital selvbetjening - Implementering af Virk-Data
6. Myndigheder	- SKAT fuldt integreret - Myndighedsbrug af beskedboks	- Tættere samarbejde med Kommunerne - Myndighedssamarbejde om optimering af 8 største indberetningsløsninger - Kommunikations- og servicekoncept	- Distribution af indhold til kommuner og erhvervsorganisationer