



Bedre service for udenlandske virksomheder

To-be-rapport

Indholdsfortegnelse

Ledelsesresume	s. 3
Indledning	s. 4
Afgrænsning og metode	s. 5
Designprincipper	s. 6
Løsningsmodel	s. 11
Brugerrejse og prototyper	s. 15
Brugerrejse (SE-virksomhed)	s. 16
Prototype 1: Startside (alle virksomheder)	s. 21
Prototype 2: Startrejsen (SE-virksomhed)	s. 23
Prototype 3: Årshjul (SE-virksomhed)	s. 26
Koncept for it-arkitekturen	s. 29
Omkostninger og gevinster	s. 32
.....	s. 34
Implementering	s. 37
Bilag A: Løsningsbeskrivelser	

Ledelsesresume

Deloitte har kortlagt udenlandske virksomheders møde med Danmark og det danske system, når de udfører midlertidigt arbejde og/eller etablerer virksomhed i Danmark. Formålet har været at forstå de udfordringer, virksomhederne møder, når de kommer til Danmark for dermed at kunne tilbyde en bedre service. Fokus har været på EU/EØS virksomheder.

Deloitte har foretaget 8 kvalitative brugerinterviews, samt en række interviews med aktører, der har kontakt med de udenlandske virksomheder - herunder en hvervgiver, bank, arbejdsgiverorganisation samt rådgivere.

Indsigterne om virksomhedernes udfordringer har resulteret i denne rapports løsningsforslag til en, for brugerne, lettere registrering og etablering i Danmark.

Indsigter

Kortlægningen viser, at der er en række udfordringer i dag:

- 1) De udenlandske virksomheder mangler et overblik over, hvad de skal igennem, før de er fuldt ud registrerede.
- 2) Der mangler en samlet, letforståelig og let tilgængelig information om, hvad det kræver at drive virksomhed i Danmark.
- 3) Virksomhederne bruger i mindre grad myndighederne som indgang og i højere grad deres hvervgivere* og netværk. Virksomheder er ikke opsøgende i forhold til information.
- 4) Lovgivningen er ikke ensrettet, og der anvendes bl.a. forskellige definitioner. Derfor er det eksempelvis ikke muligt at fastslå, hvad der definerer en udenlandsk virksomhed. Dette betyder at regeloverholdelse beror på skøn fra virksomhedernes side.
- 5) Virksomhedernes snitflade til Danmark er bredere end kontakten til myndighederne – virksomhederne anser banker og særligt fagforeninger for at være mere centrale aktører end myndighederne.
- 6) Tidshorisonter for udenlandske virksomheder er generelt korte – ofte fra uge til uge. Derfor er længere sagsbehandlingstid en forhindring.
- 7) En manglende centralisering og samkøring af data resulterer i en uensartet og overflødig sagsbehandling.
- 8) De udenlandske virksomheder er fortrolige med digitale selvbetjeningsløsninger – blot de er på engelsk.

Anbefalet to-be-løsning

Efter aftale med arbejdsgruppen har Deloitte opstillet en to-be-løsning med forskellige ambitionsniveauer. Deloitte har herefter udfoldet den mest ambitiøse model, som kort beskrevet er:

- En fællesoffentlig indgang til virksomhederne (hjemmeside)
- En samlet registreringsløsning (til oprettelse af virksomhed)
- En fælles digital identitetsløsning (til at kunne logge på)

Den fællesoffentlige indgang vil være en profilbaseret hjemmeside. Her samles al myndighedsinformation, og anden relevant information for udenlandske virksomheder. Gennem hjemmesidens profilløsning vil informationsmaterialet blive tilpasset den pågældende virksomhedstype ligesom den fungerer som samlet indgang til virksomhedsregistrering og øvrige selvbetjeningsløsninger.

Nøgleelementerne i den anbefalede to-be-løsning er:

- En test, der anviser brugerens virksomhedstype.
- Interaktive illustrationer af registreringsbrugerrejsen
- Årshjul for de løbende forpligtelser, som virksomheden har, mens den udfører opgaver i Danmark.
- Online informationsbibliotek med foldere, tjeklister og videoer.

Forudsætningsskabende initiativer

Første skridt på vejen mod implementeringen af den anbefalede løsning, er at der i fællesoffentligt regi igangsættes følgende forudsætningsskabende initiativer:

- Gennemføre ensretning af lovgivningen for at sikre fælles definitioner og begreber på tværs af myndighederne.
- Samle rapportinput fra Advice og Deloitte til én virksomhedsløsning
- Gennemføre it-gap-analyse, der kortlægger den nuværende it-arkitektur og kravene til den nye it-arkitektur, og hvor stor afstand (gap) der er mellem de to
- Kortlægge kompetencebehov ifm. udviklingen af to-be-løsningerne ift. myndighedernes eksisterende kompetencer.

Derefter anbefaler Deloitte, at it-udviklingen projekteres efter agile principper.

* Privat personer og virksomheder der hyrer udenlandske virksomheder til opgaver i Danmark

Indledning

Baggrund

Som led i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategis initiativ 1.1 "Mere sammenhængende digitale brugerrejser", er det aftalt at gennemføre en indsats, der vil gøre det nemmere for udenlandske virksomheder at drive virksomhed i Danmark.

Deloitte har på den baggrund udarbejdet as-is-brugerrejser for udenlandske virksomheder, der enten ønsker at etablere sig i Danmark eller levere tjenesteydelser midlertidigt.

Indsigterne fra as-is-brugerrejserne danner grundlag for Deloitte's forslag til to-be-løsninger, som præsenteres i denne rapport.

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi indeholder en række andre initiativer der har indflydelse på de to-be-løsninger der præsenteres i denne rapport. Det gælder særligt initiativ 7.4 og 7.3. Arbejdet fra de øvrige initiativer bør inddrages i det videre arbejde med to-be-løsningerne.

Derudover har Advice i regi af initiativ 1.1 gennemført en analyse af brugerrejserne for "start og luk af virksomhed". Denne rapport's to-be-løsninger bygger på de samme principper, og de to rapporter kan med fordel tænkes sammen.

Formål

Formålet med den udarbejdede løsningsmodel er at skabe en lettilgængelig, overskuelig og sammenhængende brugerrejse for de udenlandske virksomheder.

Projektets formål er at skabe gevinster for virksomhederne og gøre det nemmere for dem at overholde deres forpligtelser over for de danske myndigheder. Et sekundært formål med projektet er at skabe gevinster for myndighederne.

Fremgangsmåde

To-be-løsningerne er udarbejdet ud fra en række designkriterier, der er udformet på baggrund af indsigterne fra as-is-brugerrejserne. De forskellige løsningsforslag er udformet med udgangspunkt i brugerinput fra de samme brugere, der indgik i as-is-brugerrejserne.

Deloitte har derudover været i dialog med de deltagende myndigheder for at sikre input til it-forudsætningerne og sammenhæng med myndighedernes øvrige projekter.

Læsevejledning

I den indledende del af rapporten beskrives de centrale as-is-indsigter og designprincipper, som to-be-løsningerne er baseret på.

Første del af to-be-analysen opstiller en ambitionsniveau-model.

Anden del af to-be-analysen beskriver den samlede to-be-brugerrejse og de eksemplificerede prototyper for den samlede løsningsmodel.

Tredje del af to-be-analysen opstiller forslag til de næste skridt i form af en implementeringsplan for den samlede løsningsmodel.

I Bilag A findes uddybende løsningsbeskrivelser for de forskellige elementer i den samlede løsningsmodel.

Afgrænsning og metode

Konceptudvikling af to-be-løsninger bygger på designprincipper

Udformningen af to-be-løsningerne er baseret på en række designprincipper, brugerinput og brugerfeedback. Designprincipperne er ekstraheret fra nøgleindsigterne fra as-is-rapporten ved at gruppere as-is-indsigterne og oversætte dem til løsningsbehov.

To-be-løsningerne er konceptuelle beskrivelser af beslutningsforslag, der skal udfoldes yderligere, såfremt det besluttes at implementere to-be-løsningerne.

Både brugerrejsen og prototyperne er udfoldet som konceptuelle ideer, der skal udfoldes til konkrete brugerflader og brugeroplevelser i det videre arbejde.

Det gælder for såvel rækkefølgen som fastsættelsen af, hvilke aktiviteter der indgår i de forskellige virksomhedstypers profilløsninger, at de først kan endeligt defineres, når der er sket en ensretning af lovgivningen.

Ligeledes skal vurderingen af omkostninger ses som en overordnet vurdering ud fra en simpel skala fra 1-5. Deloitte anbefaler, at vurderingerne uddybes ved udarbejdelse af en businesscase i forbindelse med gennemførelse af en it-gap-analyse.

Implementeringsplanens første fase viser vejen fra koncept til konkret løsning

Grundet behovet for uddybende afklaringer og valideringer er første del af implementeringsplanen afsat til forudsætningsskabende initiativer. Ved gennemførelse af de fire forudsætningsskabende initiativer vil de konceptuelle tanker fra denne rapport blive udfoldet til konkrete løsninger, der er klar til at blive udviklet.

Inddragelse af brugerinput og brugerfeedback

To-be-løsningerne bygger på brugernes input, der er indsamlet gennem de otte gennemførte brugerinterviews, der også blev brugt til at kortlægge as-is-brugerrejserne. Derfor er to-be-rapporten afgrænset til udenlandske virksomheder fra EU-lande inden for bygge- og anlægsbranchen, som de inddragede brugere netop repræsenterer.

Undervejs i de gennemførte brugerinterviews er virksomhederne blevet bedt om at komme med input eller konkrete forbedringsforslag til deres egne brugerrejser. Generelt var det vanskeligt for de udenlandske virksomheder at komme med konkrete forslag. Derimod havde de lettere ved at komme med anbefalinger og generelle input til fokusområder for to-be-løsningerne. Disse er indarbejdet i to-be-løsningerne.

Deloitte har foretaget et kvalitativt feedbackinterview med en af de brugere der blev interviewet til as-is-rapporten for at afprøve prototyperne og de konceptuelle beskrivelser. Det primære udvælgelseskriterie var, at brugeren i høj udstrækning selv havde gennemført as-is-brugerrejsen.

Deloitte anbefaler brugertest som en del af udviklingen

Indarbejdelsen af brugernes input og den positive brugerfeedback indikerer, at rapportens to-be-løsninger vil skabe bedre service for de udenlandske virksomheder. Det er dog vigtigt, at brugerne inddrages løbende i det videre arbejde med udviklingen af de konkrete løsninger.

I takt med at de konceptuelle prototyper udfoldes til design af en konkret løsning, anbefaler Deloitte, at der indarbejdes brugertest som en del af udviklingen. Det gælder for eksempel i forhold til designet af brugerfladen, funktionalitet, ordvalg og brugervenlighed.

Personaer

To-be-brugerrejsen er illustreret med udgangspunkt i de samme personaer som blev anvendt i as-is-rapporten. Personaerne præsenteres i dette afsnit.

Dominic Carpentry



Register for udenlandske tjenesteydere (RUT)

Virksomhedstype:

Dominic Carpentry er en mindre polsk virksomhed med otte ansatte. Virksomheden er specialiseret i bærende trækonstruktioner. De leverer primært ydelser som underleverandør til hoved-entreprenører på opførsel af nye huse. Langt hovedparten af arbejdet er i Polen.

Opgave(r) i Danmark:

Gennem sit netværk er Dominic blevet spurgt, om han vil give tilbud på en opgave i Danmark. Dominic sender sine medarbejdere til Danmark i tre måneder.

Baggrund:

Dominic har selv startet virksomheden, og hans kone står for meget af det administrative hjemme i Polen, da Dominic er ordblind og foretrækker at fokusere på selve håndværket. Han er medlem af den polske brancheorganisation for byggebranchen.

Emil Renovation



Se-nummer

Virksomhedstype:

Emil Renovation er en svensk enkeltmandsvirksomhed uden ansatte, der står for diverse mindre renoveringsopgaver. Virksomheden har hyppigt opgaver i Danmark og arbejder mest for privatpersoner.

Opgave(r) i Danmark:

Dansk husejer har bedt ham om at blænde en dør og male de to værelser. Bagefter skal han rive et køkken ned for en svensk husejer, og så er han lige blevet kontaktet af en ven til den danske husejer, der gerne vil have et tilbud på at få malet hele sin nye lejlighed.

Baggrund:

Emil har lavet sin egen enkeltmandsvirksomhed, fordi han godt kan lide friheden ved at være selvstændig. Emil har ikke stiftet familie, og han vil bare gerne arbejde meget og tjene mange penge.

Paolo Concrete



Selskab

Virksomhedstype:

Paolo Concrete er en mellemstor portugisisk virksomhed, der er specialist i betonstøbning. Den leverer primært ydelser som underleverandør til hovedentreprenører. Den løser opgaver i mange europæiske lande.

Opgave(r) i Danmark:

En samarbejdspartner fra et tidligere projekt har vundet et EU-udbud i Danmark og har spurgt om Paolo Concrete vil give tilbud på at støbe betonelementer til et større offentligt byggeprojekt. Opgaven varer to-tre år.

Baggrund:

Paolo er en ambitiøs portugiser, der selv er uddannet ingeniør og bor med sin familie i Portugal. Han har mange rejsedage, fordi han tager rundt til de forskellige byggepladser, hvor hans medarbejdere arbejder.

Complete Tracks



Filial

Virksomhedstype:

Complete Tracks er en mellemstor italiensk virksomhed, der er specialiseret i at lægge skinner til tog og sporvogne.

Opgave(r) i Danmark:

Gennem et EU-udbud har Complete Tracks vundet en langvarig opgave om at lægge skinnerne til en ny letbane. Opgaven har en varighed af to-tre år.

Baggrund:

Complete Tracks er ejet af tre italienere, hvoraf to er ingeniører, og en har finansiell baggrund. De to ingeniører tager ud og byder på opgaver, mens ejeren med den finansielle baggrund, Alberto, står for økonomien og mange af de administrative pligter.

Designprincipper

Designprincipperne for to-be-brugerrejsen og prototyperne er udviklet med udgangspunkt i brugernes input fra de gennemførte interview og nøgleindsigterne fra as-is-rapporten. Afsnittet beskriver grundlaget for designprincipperne og præsenterer selve designprincipperne.

Brugerinput

Designprincipperne for to-be-brugerrejsen og prototyperne er udviklet med udgangspunkt i brugernes input fra de gennemførte interview. Nedenfor ses de centrale brugerinput.

Input fra brugerinterview

De udenlandske virksomheder fokuserede i høj grad på at finde en løsning for informationssøgning og manglende overblik over, hvad de skal gøre.

- De udenlandske virksomheder efterspurgte særligt, at der blev udviklet en løsning, der samlede myndighedsinformation et sted.
- De udenlandske virksomheder efterspurgte, at der blev lavet løsninger, der kunne give dem et overblik over de elementer, de skulle igennem, samt at det blev tydeligere, hvilke regler og dele af brugerrejsen der var relevante for lige netop dem.
- De udenlandske virksomheder lagde vægt på, at tidsperspektivet er essentielt for dem, og at de derfor ikke skal bruge ressourcer på at opsøge informationer fra mange forskellige kilder.
- De udenlandske virksomheder fremhævede, at hjælpen fra deres hvervgiver var vigtig for at sikre en effektiv og nem brugerrejse for dem.

"There has to be a better overview showing me what to do and how to do it. Maybe its just me, but I couldn't figure out which rules applied to me"
– SE-virksomhed

"I think my experience with [hvervgiver] was ideal. Everything was very easy. They gave me all info. No problems"
– RUT-virksomhed

"Why don't you collect all the information from the different handouts on one page? Right now, the information is spread out, so you have to search many places. For me, the ideal is that I can get as much information as possible in the shortest amount of time"
– Selskab

"In order to study the market, I do not have time to read everything. I would have to have ten guys working with me to read Danish sites"
– Selskab

Emnegruppering af as-is-indsigter

Designprincipperne for to-be-brugerrejsen og prototyperne er udviklet ved at gruppere de centrale indsigter fra as-is-rapporten

1) De udenlandske virksomheder mangler et overblik over, hvad de skal igennem, før de er fuldt ud registrerede.

As-is-brugerrejsen er så svær, at brugerne ikke kan gengive den
Interviewpersonerne har til tider oplevet, at processen er så forvirrende og kompleks, at de ikke har kunnet redegøre for, hvad der er sket. Det er både uklart for virksomhederne hvad de egentlig gjorde, og om det var rigtigt, det de gjorde.

Virksomheden har ikke overblik over hele rejsen, når de starter ud

Virksomheden starter fra en ende af og arbejder sig igennem de forpligtigelser i den rækkefølge, som de bliver præsenteret. De har ikke et samlet overblik over den rejse, de skal ud på.

2) Der mangler en samlet, letforståelig og let tilgængelig information om, hvad det kræver at drive virksomhed i Danmark.

Myndighedernes hjemmesider mangler vedligeholdelse og oversættelse

Alt for mange døde links og henvisninger fra engelske sider til danske sider gør det tæt på umuligt at finde relevant information for en ikke dansktalende person.

Decentral myndighedsinformation gør informationssøgning til et puslespil

De mange forskellige myndigheders hjemmesider, der er opbygget på hver deres måde og med hvert deres fokusområde, gør det svært at samle et overblik over relevant information.

Informationsoverload og svært sprog mindsker brugbarheden

Virksomhederne oplever, at de bliver mødt med et informations-overload, og at det er for svært og tidskrævende at læse sig igennem den svært forståelige information.

3) Virksomhederne bruger i mindre grad myndighederne som indgang og i højere grad deres hvervgivere og netværk. Virksomheder er ikke opsøgende i forhold til information.

Hvervgiver spiller en vigtig rolle

Hvervgiver er det første kontaktpunkt for virksomheden i Danmark. Det er hvervgivers krav, som virksomheden er mest lydhør overfor, da det er denne, der tildeler og betaler for arbejdet.

Vejen til Danmark går gennem netværket

Det er oftest virksomhedens professionelle netværk, der kontakter dem vedrørende en konkret opgave i Danmark.

Revisor/advokat er uundværlige

For at overkomme sprogudfordringer, forvirring over reglerne eller for at komme gennem de danske selvbetjeningsløsninger er en revisor eller advokat uundværlig for virksomhederne. Særligt for dem, der ønsker at etablere sig.

Lav grad af informationssøgning inden ankomst til Danmark

Virksomhederne søger i lav grad informationer på eget initiativ, men de tilpasser sig den information og de krav, som de bliver gjort opmærksomme på.

Virksomheden gør kun det, de selv har fantasi til

Virksomheden gør de ting, de ved, de skal. De har ikke overblik

over de mange forskellige myndigheder og deres forskellige krav. De overser derfor ofte de dele af deres forpligtigelser, som ligger hos de myndigheder, de ikke kontakter selv.

4) Lovgivningerne på området kolliderer med hinanden.

Myndighedskrav er ikke entydige

Black box med de forskellige lovfortolkninger betyder, at det i dag kræver en ekspertvurdering at afgøre, hvilke regler der gælder for den enkelte virksomhed.

5) Banker og fagforeninger ses af virksomhederne som langt mere centrale end myndighederne

Bankkonto er en gennemgående udfordring

For selskaberne er det at oprette en erhvervskonto den største udfordring. Bankernes tilbageholdende tilgang overfor de udenlandske virksomheder medfører mange krumspring og forsøg på omgåelse af de formelle krav til at bruge en dansk erhvervskonto.

Den danske arbejdsmarkedsmodel er svær at forstå

Det danske arbejdsmarked fungerer radikalt anderledes i forhold til mange andre europæiske lande. Derfor oplever virksomhederne store udfordringer ved at forstå og begå sig. Der er en udbredt frygt for at ende i konflikt med fagforeningerne, som anses for den vigtigste myndighed i Danmark.

6) Tidshorisonter for udenlandske virksomheder er korte

Der er en lang tilbudsfase, men kort tid fra kontrakten underskrives, til første spadestik tages på byggepladsen. Lang sagsbehandlingstid sidst i processen er derfor en udfordring.

7) En manglende centralisering og samkøring af data resulterer i en uensartet og redundant sagsbehandling.

Decentral data resulterer i manglende overblik for myndighederne

Det er ikke muligt at kontrollere om virksomheden giver sammenhængende information på tværs af myndighederne, og om virksomheden er registreret korrekt, da data ikke kan samkøres.

Manuel sagsbehandling af udenlandske virksomheder er ressourcetungt for myndighederne

De digitale løsninger fungerer ikke til alle udenlandske virksomheder, og det giver manuel sagsbehandling at håndtere sagerne rundt om de gængse systemer.

Nye EU-forordninger kan få betydning for krav til myndighedernes service til udenlandske virksomheder

Både eIDAS-forordningen og Single Digital Gateway forordningen kan betyde, at myndighederne i højere grad skal samkøre data, oversætte hjemmesider og digitale løsninger til engelsk samt give et samlet overblik over krav og regler til udenlandske virksomheder.

8) Udenlandske virksomheder er digitaliseringsparate, hvis sproget er engelsk

Alle de virksomheder, vi har talt med, er fortrolige med digitale selvbetjeningsløsninger, så længe løsningen er på engelsk.

Designkriterier og forudsætninger

Ved at sammenholde brugerinput og emnegrupperingen af as-is-indsigterne er følgende designkriterier og forudsætninger udviklet.

Designkriterier for to-be-løsninger

Et designkriterie beskriver centrale egenskaber, som to-be-løsningerne skal indeholde. Løsningerne skal således:

- **Være visuelle:** Løsningerne skal anvende visuelle elementer for at gøre budskabet lettilgængeligt og forståeligt – selv for virksomhedsejere med begrænsede læse- og skrivefærdigheder.
- **Give overblik:** Løsningerne skal skabe et samlet overblik for virksomhederne, i forhold til hvilken brugerrejse de skal igennem, samt hvilke krav og regler der gælder.
- **Være skræddersyede:** Løsningerne skal hjælpe virksomheden med at afgrænse, hvilke forhold der er relevante for dem; "hvad gælder for mig?".
- **Være push-baseret:** Løsningerne skal være baseret på, at myndighederne aktivt pusher information til virksomhederne, både i starten af brugerrejsen og løbende, mens virksomheden arbejder i Danmark.
- **Have hvervgiver som målgruppe:** Løsningerne skal pushes til virksomhederne gennem hvervgiver, der er deres første kontaktpunkt og vigtigste kontaktperson.

Forudsætninger for to-be-løsninger

En forudsætning beskriver de forhold, der skal være tilstede for, at to-be-løsningerne kan udvikles og blive en succes.

Forudsætningerne for udviklingen af brugervenlige to-be-løsninger er, at der skabes en digitaliseringsklar lovgivning og et samarbejde med private aktører, der er i berøring med de udenlandske virksomheder.

- **Ensretning af lovgivning på tværs af myndigheder:** Det er en forudsætning for løsningerne, at myndighederne får ensrettet deres lovgivning og sagsbehandlingspraksis.
- **Bredt samarbejde med private aktører:** Løsningerne skal udvikles og vedligeholdes med input fra hvervgiver, organisationer, arbejdsmarkedets parter og andre private aktører, der er i berøring med virksomhederne.

Der skal derfor igangsættes et forudsætningsskabende initiativ til ensretning af lovgivningen forud for udviklingen af de konkrete to-be-løsninger.

Udviklingen af de konkrete to-be-løsninger skal ske i samarbejde med de private aktører, som også er i berøring med de udenlandske virksomheder. De private aktører kan både komme med input og producere informationsmateriale mv. indenfor deres felt.

Ambitionsniveaumodel

To-be-løsningen bliver præsenteret i en ambitionsniveaumodel, der gør det muligt at skalere løsningerne til tre forskellige ambitionsniveauer. Afsnittet beskriver visionen for to-be løsningen og opdelingen mellem de forskellige niveauer.

Tænk, hvis...

... vi kan bygge en samlet digital virksomhedsløsning, der skaber bedre service ved at samle al relevant information og præsentere den med udgangspunkt i den enkelte brugers behov.

Tænk, hvis vi kan skabe en digital virksomhedsløsning, hvor:

- Al relevant information er samlet et sted.
- Brugeren hurtigt kan opnå et overblik over sin egen brugerrejse.
- Brugeren ikke er i tvivl om, hvilke regler han eller hun er omfattet af.
- Brugerrejsen er ét sammenhængende flow, der guider brugeren igennem rejsen trin for trin.
- Der findes en samlet loginløsning til alle myndighedsløsninger, så brugeren kun skal lære ét system at kende og kun skal huske én kode.
- Der findes digitale selvbetjeningsløsninger til håndtering af alle de udenlandske virksomheders forpligtelser.
- Brugerne ikke er forvirrede over, hvor de skal registre sig, fordi der er en samlet registreringsløsning for alle virksomheder.
- Der er en samlet virksomhedsdatabase, der gør det muligt at opgøre, hvor mange udenlandske virksomheder der er i Danmark.

Deloitte's samlede løsningsmodel lægger op til at bygge en to-be-løsning, hvor disse muligheder bliver til virkelighed.



Prototyper af nyt fællesoffentligt site

Deloitte's samlede løsningsmodel – Niveau 3

Deloitte anbefaler en samlet løsningsmodel, hvor de forskellige elementer tilsammen skaber en sammenhængende, letforståelig og personlig brugerrejse for de udenlandske virksomheder.

Løsningsmodellens hovedelement er udviklingen af et nyt fællesoffentligt site. Herfra kan virksomhederne søge al myndighedsinformation, og ved at oprette deres egne virksomhedsprofiler guides de gennem de aktiviteter, de er forpligtet til at gennemføre.

Løsningsmodellen omfatter udviklingen af en samlet registreringsløsning til virksomheder samt udviklingen af en fælles digital identitetsløsning til de virksomheder, der ikke kan tildeles et almindeligt Mit-ID.

Udover de tekniske elementer består løsningsmodellen af en kommunikationsindsats, der skal sikre at især hvervgivere – både professionelle og private – bliver opmærksomme på deres ansvar og får kendskab til sitet.

En forudsætning for den samlede løsningsmodels succes er, at lovgivningen vedrørende udenlandske virksomheder ensrettes.

En anden forudsætning for den samlede løsningsmodels succes er, at myndighederne samarbejder, ikke bare på tværs, men også med private aktører, der er i berøring med de udenlandske virksomheder.

På næste side præsenteres ambitionsniveau modellen, hvoraf niveau 1 og niveau 2 er forslag til nedskalleringer af den samlede løsningsmodel.

Ambitionsniveaumodel

Modellen opstiller fire løsningsforslag med forskellige ambitionsniveauer. Niveau 1-3 er skalleringer af Deloitte's samlede løsningsmodel. Det er en forudsætning på niveau 1, at myndighederne kan blive enige om bløde formuleringer af lovgivningskrav. På niveau 2 og niveau 3 er det en forudsætning, at lovgivningen ensrettes, så den kan kodes.

Niveaubeskrivelse

Niveau 0: Niveauet er placeret under baseline for at indikere, at modellen kun indeholder initiativer, der vil få de eksisterende løsninger til at fungere mere hensigtsmæssigt. Initiativerne fokuserer på at gøre myndighedernes eksisterende online kommunikation mere tilgængelig.

Niveau 1: Niveauet anviser den minimale løsning, som stadig vil give en forbedret service til de udenlandske virksomheder. Initiativerne fokuserer på at forbedre myndighedernes kommunikation til de udenlandske virksomheder ved at samle den vigtigste information på tværs af myndighedsområder og præsentere den på en letforståelig måde.

Niveau 2: Niveauet anviser en løsning, der vil give en betydelig forbedring i servicen til de udenlandske virksomheder, fordi initiativerne får åbnet myndighedernes black box med krav om programmering af en regelmotor. Initiativerne fokuserer på at skabe overblik og en skræddersyet service til de udenlandske virksomheder.

Niveau 3: Niveauet anviser en sammenhængende brugeroplevelse for de udenlandske virksomheder. Initiativerne fokuserer på at udvikle nye digitale løsninger med øget integration og datadeling mellem myndighederne.

Deloitte anbefaler niveau 3

Deloitte anbefaler en implementering af niveau 3, som er den mest ambitiøse to-be-løsning, da den vil sikre en sammenhængende brugeroplevelse for de udenlandske virksomheder.

Rapportens øvrige afsnit tager udgangspunkt i, at niveau 3 to-be-løsningen implementeres.

Fokuseringen på niveau 3 er valgt ud fra devisen om, at det ved efterfølgende tilpasning er lettere at plukke elementer ud og sortere andre fra, end det er at tilføje nye elementer.

Ambitionsniveaumodel giver mulighed for nedskallering

Ambitionsniveaumodellen er opsat med henblik på at illustrere, hvordan en eventuel nedskallering af løsningsforslagene kan opdeles, såfremt alle dele af niveau 3-løsningen ikke ønskes implementeret.

Efterfølgende nedskallering af de enkelte elementer fra niveau 3 kan ske ved at genbesøge løsningsbeskrivelserne og tilpasse krav og design til det ønskede niveau.

Nedskallering af løsninger til nuværende lovgivningsrammer

Niveau 2 og 3 er baseret på en ensretning af lovgivningen, så det bliver muligt at programmere en regelmotor. Ensretningen og programmeringen er grundlaget for de skræddersyede løsningselementer. Dele af løsningerne kan dog gennemføres uden lovændringer.

Det vil for eksempel fortsat være muligt at skabe overblik ved at lave en illustration af brugerrejsen, der indeholder alle aktiviteter for udenlandske virksomheder. Virksomheden vil selv skulle vurdere, hvilke aktiviteter på rejsen, der er relevante for dem.

Samme nedskalleringsprincip gælder den samlede registreringsløsning. Det vil være muligt at lave en samlet registreringsløsning uden regelmotoren. Virksomheden vil blot selv skulle vurdere og indtaste deres virksomhedstype, fremfor at regelmotoren definerer typen automatisk.

Samlingen af tværgående information på onlinebiblioteket vil også kunne gennemføres indenfor nuværende lovgivning. Onlinebibliotekets indhold vil blot blive mere kompleks information, der er baseret på forskellige begrebsdefinitioner, såfremt lovgivningen ikke ensrettes.

Udviklingen af en ny niveauinddelt digital identitet, der gør at udenlandske virksomheder kan gennemføre alle deres registreringer digitalt, er ikke afhængig af lovændringer.

Ambitionsniveaumodel

Note: Implementeringen af den samlede løsningsmodel kræver en ensretning af lovgivningen og af fortolkningen heraf. Herunder kræves en ensartet definition af, hvad en udenlandsk virksomhed er.

Niveau 1 kan gennemføres uden lovændringer, men myndighederne skal blive enige om bløde formuleringer.

Niveau 2-3 kræver som udgangspunkt entydige regler. Dele af løsningerne vil dog kunne nedskalleres, så de kan gennemføres uden entydige regler.

Bløde
formuleringer

Entydige
regler

Niveau 1

- Udarbejdelse af fællesoffentlige informationsfoldere
- Udarbejdelse af fællesoffentlige tjeklister
- Udarbejdelse af onlinebibliotek
- Kommunikationsindsats, der er rettet mod hvervgivere (både privat personer og virksomheder).

Niveau 2

- Udarbejdelse af regelmotor
- Udvikling af typetest; "hvilken type virksomhed er jeg?"
- Tegning af startrejsen
- Udvikling af chatbot
- Udarbejdelse af onlinebibliotek
- Samarbejdsforum med fagforeninger, brancheorganisationer og hvervgivere
- Kommunikationsindsats, der er rettet mod hvervgivere (både privat personer og virksomheder).

Niveau 3

- Udvikling af fælles digital identitetsløsning
- Udvikling af en samlet registreringsløsning for alle udenlandske virksomheder
- Udarbejdelse af nyt fællesoffentligt site med profilside til virksomheden
- Interaktiv tegning af startrejsen og årshjul med sms-service
- Tværgående søgefunktion til onlinebibliotek

Niveau 0

- Vedligeholdelse af links mv. til eksisterende hjemmesider
- Oversættelse af eksisterende hjemmesider til engelsk
- Søgemaskineoptimering af eksisterende hjemmesider.

- Udarbejdelse af regelmotor
- Udvikling af typetest; "hvilken type virksomhed er jeg?"
- Tegning af brugerrejsen
- Udvikling af chatbot
- Udarbejdelse af online bibliotek
- Samarbejdsforum med fagforeninger, brancheorganisationer og hvervgivere
- Kommunikationsindsats, der er rettet mod hvervgivere (både privat personer og virksomheder).

Brugerrejse og prototyper

Brugerrejserne og prototyperne gælder for alle brugertyper, men er i følgende afsnit illustreret med udgangspunkt i en SE-bruger. Denne er valgt, fordi brugerrejsen på ene side kan illustrere alle elementer fra løsningsmodellen og på den anden side bevare overblikket.

Brugerrejsen for et selskab eller en filial vil indeholde flere aktiviteter, end der er illustreret her. Tilføjelser til brugerrejsen vil blandt andet være opsætning af digital post og trinvis CVR-registrering.

Brugerrejsen for en RUT-virksomhed vil indeholde færre aktiviteter, end der er illustreret her. Udeladt af brugerrejsen vil blandt andet være momsregistrering.

Indgang og afklaring



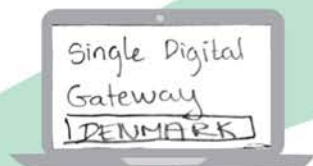
Direkte opfordring
fra hvervgiver.

Indgang



Funktionalitet

- SEO optimering og annonce-investering sikrer at Det Fællesoffentlige Site ligger i top-3 som søgeresultat ved simple google-søgninger som fx "how to do business in Denmark".



Funktionalitet

- Udvikling af Single Digital Gateway og integration/link til Det Fællesoffentlige Site.

Forside



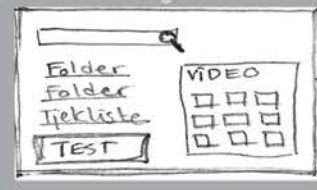
Funktionalitet

- Design af brugerflade og programmering af nyt fælles-offentligt site.
- Programmering af Chatbot.
- Cookies til brugertilpasning af site.

Data

- IP-adresse.
- Hvor der klikkes på skærmen.
- Spørgsmål der stilles til chatbot.

Test + online bibliotek



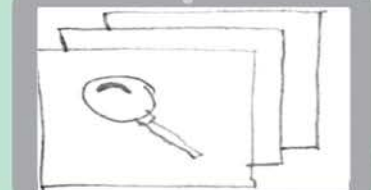
Funktionalitet

- Integrationer til eksisterende myndighedssites.
- Tværgående søgefunktion, som kan hente information fra eksisterende myndighedssites.
- Udvikle typetest, der henter svar fra programmeret regel-motor.
- Lagring af data med test-resultater sorteret efter virksomhedsnavn til senere brug ved profiloprettelse.
- Data indtastet under typetest gemmes, så de kan hentes frem til registrering af virksomhedsprofil, ved genkendelse af Bruger-ID.
- Illustration af brugerrejse indgår i typetestens resultatside.

Data

- Søgeord der indskrives i søgefeltet.
- Hvilke foldere, tjeklister og videoer klikkes der på.
- Testsvar og testresultat i form af virksomhedstype.

Informationssøgning



Funktionalitet

- Tværgående søgefunktion henter information fra myndighedssite til online biblioteks interface.

Data

- Søgeord der indskrives i søgefeltet.

Oprettelse

Vises som prototype

Forside



Funktionalitet

- Design af brugerflade og programmering af nyt fælles-offentligt site.
- Programmering af Chatbot.
- Cookies til brugertilpasning af site.

Data

- Hvor der klikkes på skærmen.
- Spørgsmål der stilles til chatbot.

Test



Funktionalitet

- Søger i database om IP adressen har gennemført typetesten
- Hvis "nej" bedes brugeren gennemføre testen
- Hvis "ja" sendes brugeren videre til den fælles identitetsløsning
- Data fra typetest deles med den fælles identitetsløsning

Data

- Testsvar og testresultat i form af virksomhedstype.
- Test påbegyndt, men ikke fuldført.

Fælles identitetsløsning



Funktionalitet

- 1-faktor digital identitet.
- Mulighed for integration til EU-id-løsning.
- Henter data fra virksomhedsprofil.
- Indhenter yderligere oplysninger, herunder upload af dokumenter.
- Digital identitet oprettes.
- Data gemmes på virksomhedsprofil.

Data

- Stamoplysninger: navn, adresse i hjemland, telefonnummer og mail.
- Identitetsdokumentation for virksomhedsejer(e).
- Underskrift.
- Login oplysninger.

Manuel sagsbehandling

- Manuel validering af dokumentation.
- Afsendelse af den fælles identitetsløsning med mail

Forskellige mulige udfald - i denne brugerrejse udfolder vi SE-rejsen

Profilside



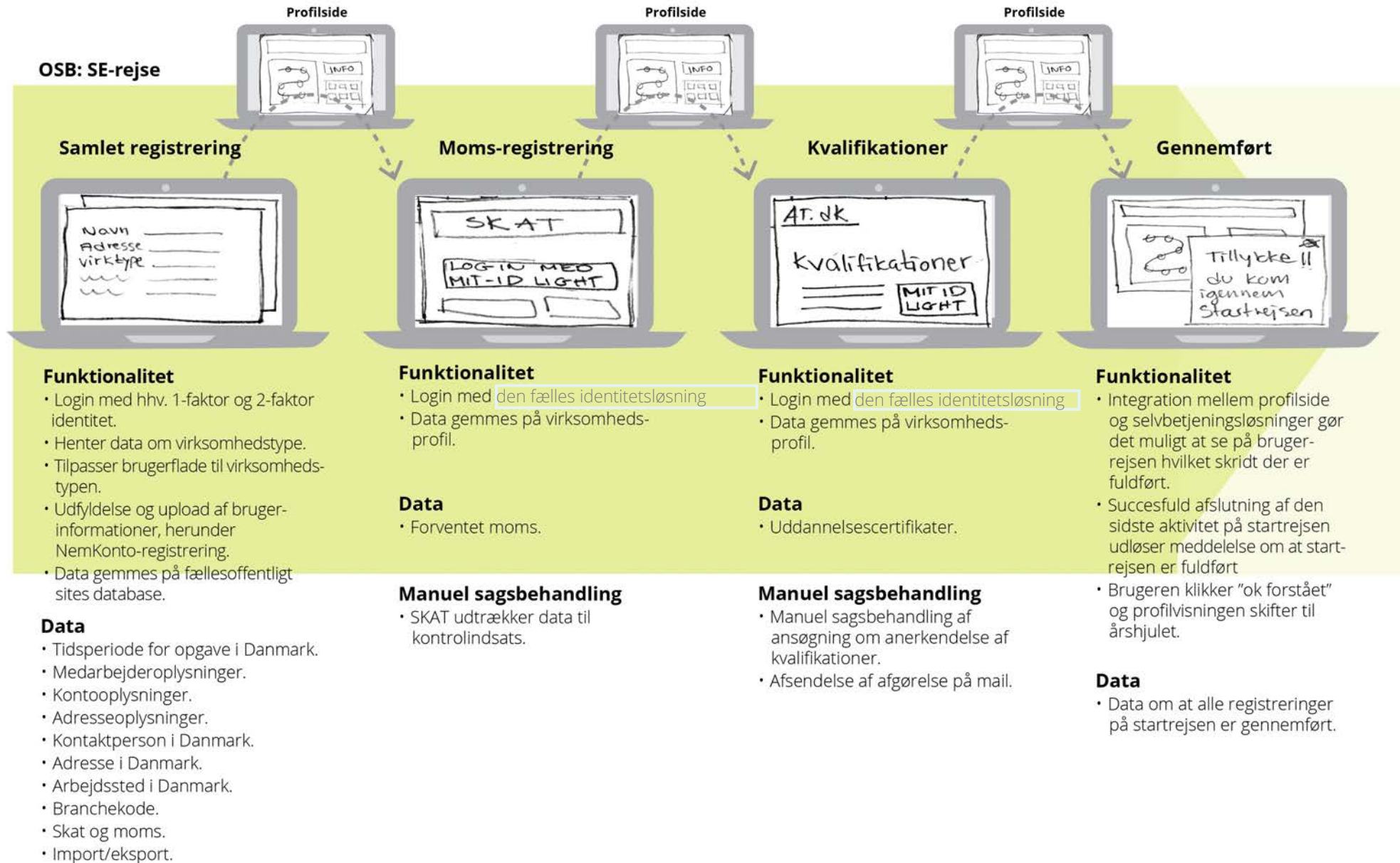
Funktionalitet

- Danner skræddersyet profilside ud fra stamdata og testresultater.
- Interaktiv illustration af start-rejsen, der linker til de relevante selvbetjeningsløsninger mv..
- Link til online bibliotek. Biblioteket indeholder en sorteringsfunktion, der sortere videoer, foldere og øvrigt materiale ift. hvad der er mest relevant baseret på testresultater og adfærdsdata (cookies med tidligere søgeord mv.).
- Cookies kobles til login for profilsiden.

Data

- Hvor der klikkes på skærmen.

Registrering



Løbende forpligtigelser

Årshjul



Funktionalitet

- Danner skræddersyet profilside ud fra profildata og testresultater
- Interaktiv illustration af virksomhedens årshjul, der linker til de relevante selvbetjeningsløsninger mv.
- Link til online bibliotek. Biblioteket indeholder en sorteringsfunktion, der sortere videoer, foldere og øvrigt materiale ift. hvad der er mest relevant baseret på testresultater og profildata (cookies).

Data

- Hvor der klikkes på skærmen.

Remindere



Funktionalitet

- Kalenderfunktion udløser påmindelse om snarlig tidsfrist/aktivitet i årshjulet.
- Påmindelse sendes også via SMS-service

Data

- Gennemføres aktivitet efter reminder.

Registrer opgave



Funktionalitet

- Login med den fælles identitetsløsning
- Data gemmes på virksomhedsprofil.

Data

- Registrering af ny tidsperiode for opgave.
- Medarbejderoplysninger.
- Arbejdssted i Danmark.

Manuel sagsbehandling

- AT udtrækker data til kontrolindsats.

Prototyper

Prototype: Forside

Prototypen illustrerer skærmbisningen på forsiden af det fællesoffentlige site. Forsiden har to menuknapper – en til registrering og en til information – som er de to hovedformål virksomhederne har i starten af deres brugerrejse. Derudover er der en chatbot i højre hjørne, som hjælper virksomhederne i den rigtige retning, hvis de går i stå på forsiden.

Ideen bag prototypen

Forsiden er helt simpel for at skabe overblik for brugerne. De skal kun vælge mellem to overordnede kategorier: "Ønsker jeg at finde information, eller ønsker jeg at foretage en registrering?".

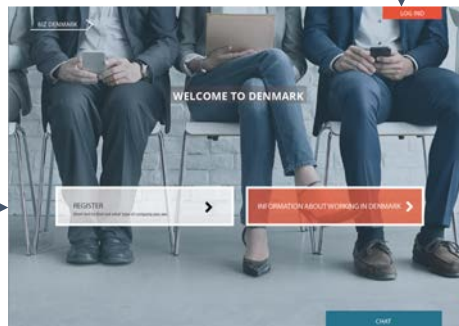
Login

Har brugeren været på siden før og allerede fået en profilside, kan brugeren klikke på "login" for at gå direkte til profilvisningen. Alt efter hvor langt brugeren er i processen, vil profilsiden blive vist med startrejsen eller årshjulet.

Menuknappen "register"

Klikker brugeren på menuknappen "register", vil sitet automatisk tjekke, om brugeren har taget testen om, "hvilken type virksomhed jeg er". Hvis brugeren ikke har taget testen, bliver brugeren ledt videre til testen og derefter til siden for oprettelse af Mit-ID eller Mit-ID light.

Hvis brugeren allerede har taget testen, sendes brugeren direkte videre til siden for oprettelse af Mit-ID eller Mit-ID light. Derefter kommer brugeren ind på profilsiden.



Chatbot

Hvis brugeren ikke vælger at klikke på en af de to menuknapper, vil chatbotten blive aktiveret og hjælpe brugeren videre.

Menuknappen "information about doing business in Denmark"

Klikker brugeren på menuknappen "information about working in Denmark" kommer brugeren videre til det onlinebibliotek. Det onlinebibliotek er den centrale indgang til al myndighedsinformation. Herfra kan brugeren via den tværgående søgefunktion indhente information fra alle myndighedssites.

Det online bibliotek vil derudover rumme letforståelig informationsmateriale, som er lavet særskilt til siden. Der vil blandt andet være korte informationsvideoer, informationsfoldere og tjeklister.

BIZ DENMARK

LOG IN

WELCOME TO DENMARK

REGISTER YOUR COMPANY

Short test to find out what type of company you are.



INFORMATION ABOUT DOING
BUSINESS IN DENMARK



CHAT

REGISTER YOUR COMPANY

Short test to find out what type of company you are.



INFORMATION ABOUT BUSINESS IN DENMARK

NEED HELP?

Hi. I am a chatbot. I am here to help you. You can ask me questions or I can call you on your phone.

I have a question

Call me up, please

CHAT

Prototype 1: Startrejse

Idet brugeren opretter profilen og påbegynder sin rejse, vil profilsiden vise en interaktiv illustration af brugerrejsen – i dette tilfælde SE-rejsen –, et link til onlinebiblioteket, informationsvideoer og personligt tilpasset inspirationsmateriale.

Illustration af brugerrejse

Illustrationen af brugerrejsen vil blive udformet efter den virksomhedstype, som brugeren har fået som svar på typetesten "hvilken type virksomhed er jeg?".

Illustrationen af brugerrejsen anvender en række af de opstillede designkriterier:

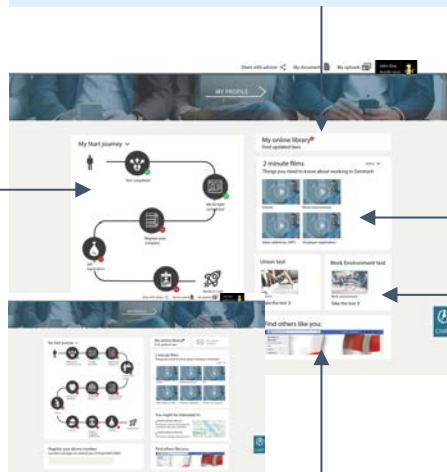
- Den samlede illustration giver et **overblik** over, hvilke skridt brugeren skal igennem.
- De **visuelle** farvemarkeringer af de enkelte step giver brugeren vished om, hvornår et step er gennemført.
- Illustrationen af brugerrejsen er **personlig** for den virksomhedstype, brugeren tilhører. Illustrationen præsenterer kun step, der er relevante for den enkelte bruger.

Illustrationen af brugerrejsen er samtidig et navigationselement, hvor et klik på det enkelte step sender brugeren videre til den pågældende selvbetjeningsløsning.

Brugeren kan fra sin profilside hoppe direkte videre til de enkelte selvbetjeningsløsninger, anvende løsningen og komme tilbage til profilsiden, hvor farvemarkeringen for det pågældende step vil ændre sig til grøn (afsluttet).

Onlinebibliotek

Den onlinebibliotek er brugerens samlede side til informationssøgning. Informationsbanken er etableret som et bredt **samarbejde** og indeholder både materiale fra myndighederne, arbejdsmarkedets parter og banker. Den tilgængelige information har en stor spændvidde fra de letlæselige foldere og tjeklister til detaljeret viden i form af konkret lovgivning, overenskomster mv.



Informationsvideoer

Informationsvideoerne på forsiden er korte 2-minutters videoer, om de seks vigtigste emner. Videoerne giver **visuel**, hurtig og lettilgængelig information.

Test

De forskellige test hjælper brugeren med at lære om nogle af de vigtigste forhold for deres arbejde i Danmark

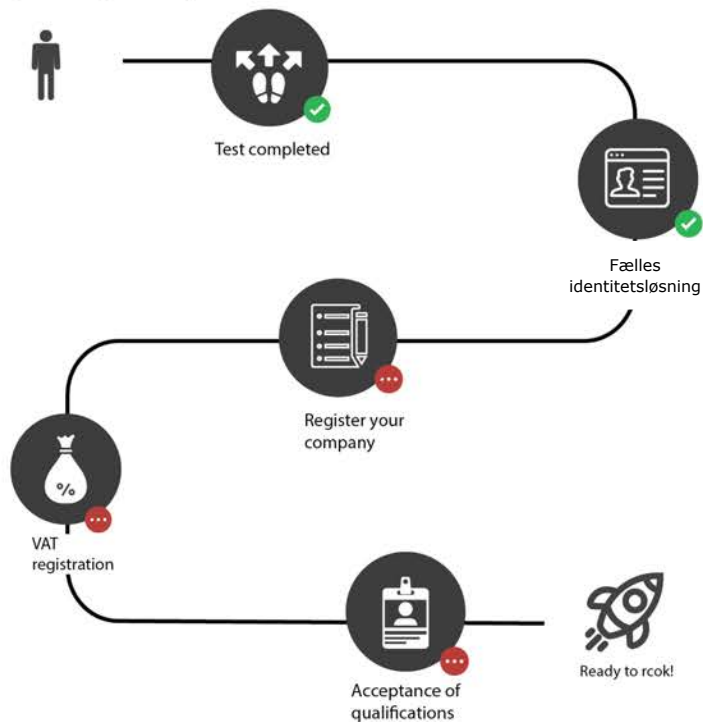
Personligt tilpasset informationsmateriale

Materialet er et personligt tilpasset **push** i retning af events og netværk, der kan hjælpe brugeren til en større forståelse af, hvordan det er at udføre arbejde i Danmark.



MY PROFILE

My Start journey ▾



Receive text message!

Get text messages to remind you of important dates



+0048 035 5884 930

Yes, please

My online library¹

Find updated laws

2 minute films

VIDEO ▾

Things you need to know about working in Denmark



Unions



Work environment



Value added tax (VAT)



Employer registration

Union test



Unions

Take the test >

Work Environment test



Work environment

Take the test >

Find others like you:



CHAT

Prototype 2: Årshjul

Når starttrejsen er gennemført skifter illustrationen til et årshjul, der viser brugerens forpligtelser i løbet af et år. Profilsidens resterende elementer forbliver de samme.

Illustration af årshjul

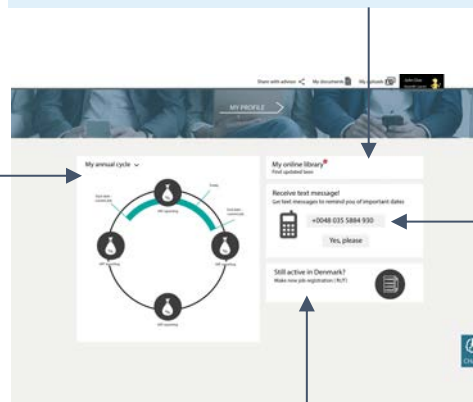
Illustrationen af årshjulet vil blive udformet på baggrund af de data, der er registreret på profilen under starttrejsen.

Årshjulet anvender en række af de opstillede designkriterier:

- Den samlede illustration giver et **overblik** over, hvilke skridt brugeren skal igennem.
- De **visuelle** farvemarkeringer af de enkelte step tydeliggør, hvor langt brugeren er på årshjulet, og giver brugeren vished om, hvornår et step er gennemført.
- Årshjulet er **personligt** for den virksomhedstype, brugeren tilhører. Illustrationen præsenterer kun step, der er relevante for den enkelte bruger.

Onlinebibliotek

Onlinebiblioteket er brugerens samlede side til informationssøgning. Onlinebiblioteket er etableret som et bredt **samarbejde** og indeholder både materiale fra myndighederne, arbejdsmarkedets parter og banker. Den tilgængelige information har en stor spændvidde fra de letlæselige foldere og tjeklister til detaljeret viden i form af konkret lovgivning, overenskomster mv.



Sms-service

Årshjulet er koblet til en sms-service, der **pusher** information til brugeren om, at det snart er tid til at gennemføre et skridt på årshjulet.

Ved udløbet af tidsperioden for den igangværende opgave sendes en reminder om, at hvis virksomheden stadig udfører opgaver i Danmark, så er det tid til en ny registrering af opgave (RUT).

På samme måde vil der blive sendt en reminder to uger inden tidsfristen for momsindberetning.

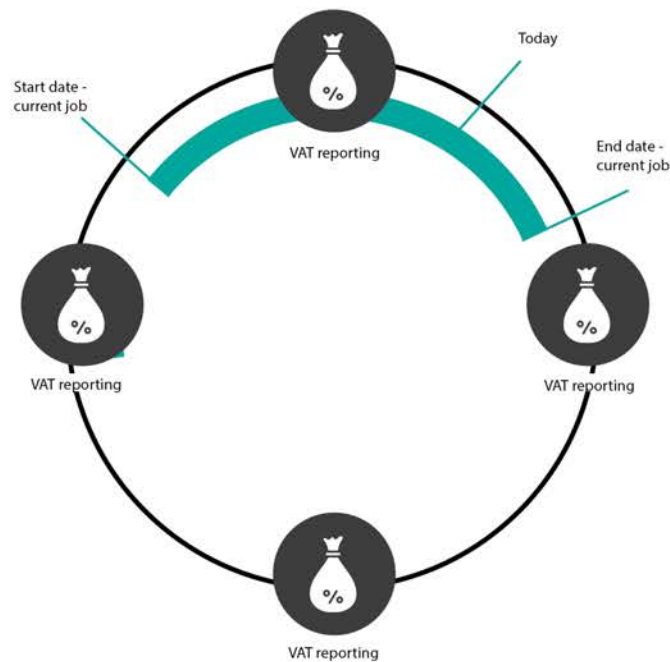
Still active in Denmark?

Knappen er et direkte link til registreringsløsningens element for registrering af nye arbejdsopgaver i Danmark, som indeholder de oplysninger, der skal opdateres, hver gang virksomheden påbegynder en ny opgave.



MY PROFILE

My annual cycle ▾

My online library¹

Find updated laws

Receive text message!

Get text messages to remind you of important dates



+0048 035 5884 930

Yes, please

Still active in Denmark?

Make new job registration (RUT)



CHAT

Brugerfeedback

Brugerrejsen og prototyperne fik positiv feedback ved brugerinterviewet.

Feedback fra brugerinterview

Deloitte har gennemført et feedbackinterview med en af de brugere, der også deltog i de tidligere gennemførte brugerinterview. Interviewets formål var at få et helt indledningsvist billede af, om den opstillede løsningsmodel stemte overens med brugerens behov.

Deloitte præsenterede SE-brugeren for de prototyper og den brugerrejse, der også indgår i rapporten, og spurgte ind til:

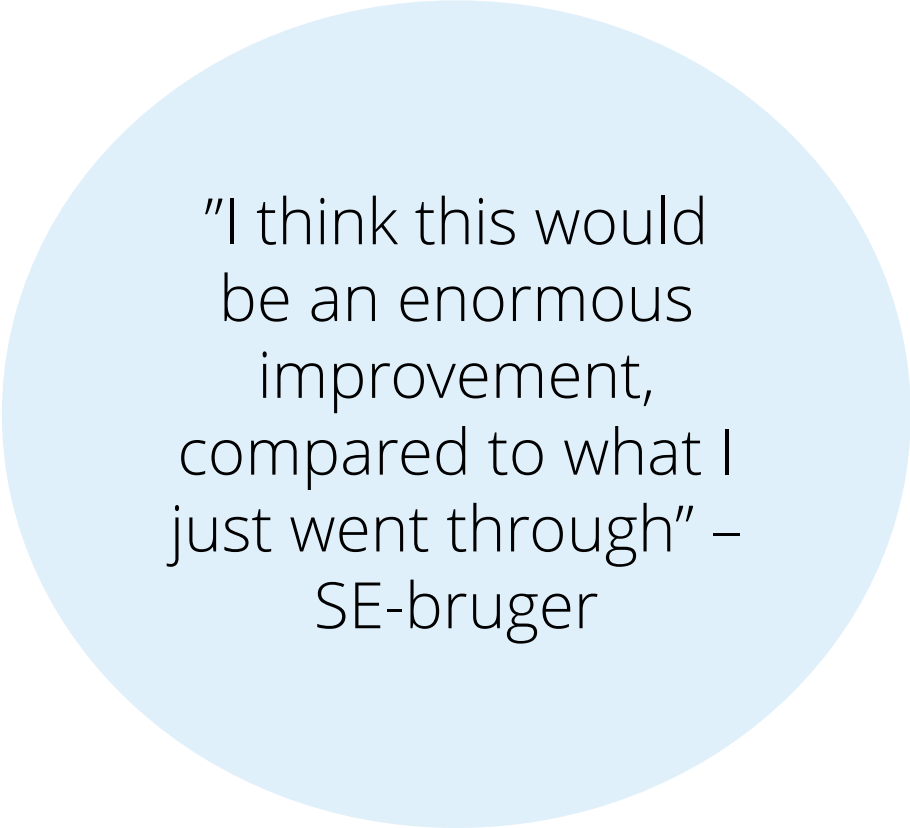
- Om designet af prototyperne var intuitivt for brugeren
- Om brugeren vurderede, at der var nogle funktioner, der manglede
- Om brugeren vurderede, at de illustrerede funktioner var relevante
- Om brugeren vurderede, at løsningen opfyldte de behov, brugeren havde udtrykt ved første interview
- Om brugeren vurderede, at løsningen ville skabe bedre service for de udenlandske virksomheder.

Feedbacken var meget positiv, og det var brugerens vurdering, at løsningen ville skabe en bedre brugeroplevelse og brugerrejse.

SE-brugeren havde svært ved at vurdere, om der var funktioner, der manglede, men var meget positiv overfor de funktioner, der var med i løsningen.

Brugeren var særligt begejstret for profilvisningen og muligheden for at få en brugerrejse, der var skræddersyet til virksomhedstypen.

Brugeren var positiv, men det var samtidig svært for brugeren at komme med konkrete input, når løsninger stadig var på konceptuelt niveau. Det underbygger antagelsen om, at værdien af input fra brugere stiger, i takt med at løsninger bliver konkretiseret og udviklet.



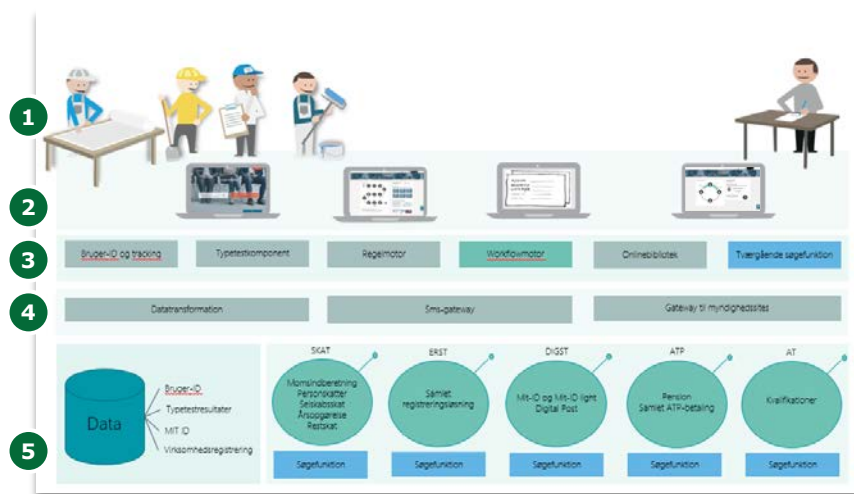
"I think this would be an enormous improvement, compared to what I just went through" – SE-bruger

Koncept for it-arkitekturen

Afsnittet præsenterer de elementer, der vil indgå i it-arkitekturen for det fællesoffentlige site, og integrationerne til de øvrige elementer i den samlede løsningsmodel.

Konceptuel it-arkitektur

Illustrationen viser de elementer, der vil indgå i it-arkitekturen for det fællesoffentlige site, og integrationerne til de øvrige elementer i den samlede løsningsmodel.



1 Roller: Det vil være de forskellige virksomhedstyper, der skal definere virksomhedernes forskellige roller og deres rettigheder i systemet. Derudover skal myndighedernes sagsbehandlere have en administratorrolle, så de kan hente data og redigere informationer på sitet.

2 Brugerflade (UI): Design og udvikling af brugerfladen vil svare til udvikling af de skærmbvisninger, der er illustreret i brugerrejsen.

3 Logik: De forskellige elementer, der udgør sitets logik, skal udvikles. For eksempel:

Den tværgående søgefunktion skal kunne sende forespørgsler med søgeord til alle myndighedshjemmesider, og myndighedshjemmesiderne skal kunne sende svar retur, som kan læses på sitets brugerflade (onlinebiblioteket).

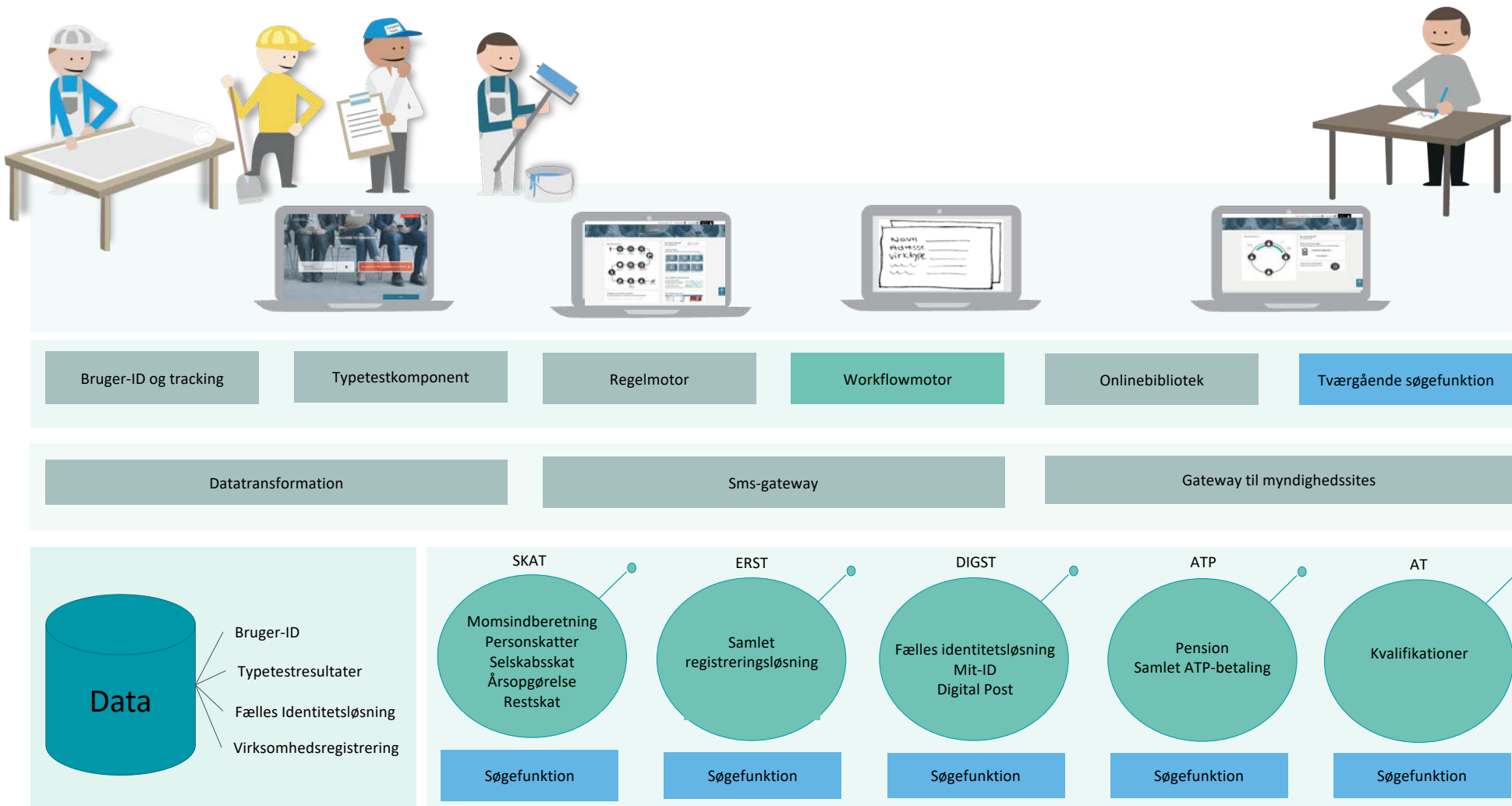
Workflowmotoren skal kunne sende forespørgsler om, hvorvidt en registrering er fuldført eller ej, til myndighedernes selvbetjeningsløsninger, og selvbetjeningsløsningerne skal kunne sende svar retur, som kan læses i sitets interface (startrejsen og årshjulet).

4 Teknisk integration: Elementerne skal udvikles for at sikre, at data struktureres på den rette måde på sitet. Sms-gateway kan formentlig købes som standardløsning, såfremt myndighederne ikke har en eksisterende sms-gateway, der kan genbruges.

5 Data: Data bliver hentet og gemt på den centrale database samt hos de forskellige myndigheder, der arkitektonisk kan anses som eksterne datakilder.

Ved siden af de forskellige myndigheder vil private samarbejdspartnere også kunne tegnes ind i arkitekturen, så for eksempel fagforeningerne har mulighed for at sende data til sitet.

Konceptuel it-arkitektur



Farvekoder



De blå komponenter beskriver de dele af løsningen, der gør det muligt at bruge onlinebiblioteket til at søge information på tværs af myndigheder.



De mintgrønne komponenter beskriver de dele af løsningen, der gør det muligt at bruge profilvisningen som direkte indgang til selvbetjeningsløsningerne.



De grå komponenter beskriver alle de øvrige dele af løsningen.

Omkostninger & gevinster

Afsnittet giver en overordnet vurdering af de omkostninger og gevinster som implementeringen af to-be-løsningen vil medføre.

Omkostninger og gevinster

Nedenfor præsenteres en overordnet vurdering af, hvad den samlede løsningsmodel vil koste, og hvilke gevinster den vil give. Deloitte anbefaler, at vurderingerne konkretiseres som del af det videre arbejde.

Hvad vil det koste?

Et konkret svar på det spørgsmål kræver en nedbrydning af den konceptuelle løsningsmodel. Til udformningen af en indledningsvis vurdering har Deloitte dog opstillet en simpel målestok for, hvilke elementer i løsningsmodellen der vil være henholdsvis de mest og mindst omkostningstunge. Tabellen nedenfor illustrer dette på en simpel skala fra 1-5 dollartegn.

Opdelingen for it-udviklingen følger elementerne i it-arkitekturen. De fire forudsætningsskabende initiativer stammer fra implementeringsplanen, der er uddybet på de næste sider. Dertil kommer de øvrige omkostninger til løsningsmodellens informations- og kommunikationsaktiviteter samt styring af hele projektporteføljen.

Omkostningstabel

	Omkostning*
Forudsætningsskabende initiativer	
It-gap-analyse	\$ \$ \$ \$ \$
Kompetenceafklaring	\$ \$ \$ \$ \$
Samling af rapport input til en løsning	\$ \$ \$ \$ \$
Ensretning af lovgivningen	\$ \$ \$ \$ \$
Information og kommunikation	
Udarbejdelse af informationsmateriale	\$ \$ \$ \$ \$
Kommunikationsindsats	\$ \$ \$ \$ \$
Oversættelse af hjemmesider til engelsk	\$ \$ \$ \$ \$
Opdatering af informationsmateriale	\$ \$ \$ \$ \$
Governance	
Samarbejde med eksterne parter	\$ \$ \$ \$ \$
Tværoffentligt samarbejde	\$ \$ \$ \$ \$
Sikring af organisatorisk forankring	\$ \$ \$ \$ \$

	Omkostning*
IT-udvikling	
Bruger-ID + tracking	\$ \$ \$ \$ \$
Typetestkomponent	\$ \$ \$ \$ \$
Tværgående søgefunktion	\$ \$ \$ \$ \$
Regelmotor	\$ \$ \$ \$ \$
Workflowmotor	\$ \$ \$ \$ \$
Onlinebibliotek	\$ \$ \$ \$ \$
Datatransformation	\$ \$ \$ \$ \$
Sms-gateway	\$ \$ \$ \$ \$
Gateway til myndighedssites	\$ \$ \$ \$ \$
Myndighedernes plugin til site	\$ \$ \$ \$ \$
Mit-ID og Mit-ID light	\$ \$ \$ \$ \$
Teknisk drift af site	\$ \$ \$ \$ \$

Hvad får vi ud af det?

De udenlandske virksomheder får en langt mere sammenhængende og skræddersyet brugerrejse med lettilgængelig information. Det bør medføre, at de får lettere ved at overholde deres forpligtelser i Danmark.

Særligt tvivlen om, hvilke regler virksomhederne skal overholde, hvordan de gennemfører processen, og om de er færdige med alle nødvendige aktiviteter, skulle gerne mindskes betydeligt med typetesten, profilvisningen og de interaktive illustrationer af startrejsen og årshjulet.

Virksomhederne kan samtidig opnå en økonomisk gevinst, da de skal bruge mindre tid på administration, hvis den samlede løsningsmodel implementeres. Det er tid, som virksomhederne i stedet kan bruge på at løse opgaver for deres danske kunder.

Hvis lovgivningen bliver ensrettet, kan virksomhederne effektivisere deres forretning ved at træffe optimale valg, i forhold til hvordan de ønsker at etablere sig i Danmark

Myndighederne får et samlet dataoverblik over hver virksomhed. Det vil give nye muligheder for at gennemføre avancerede statistiske opgørelser over virksomhederne i Danmark. Det nye dataoverblik vil understøtte bedre muligheder for at levere service og gennemføre målrettede kontrolindsatser.

Den samlede løsningsmodel fremtidssikrer Danmark i forhold til de kommende EU-krav fra single digital gateway-forordningen og eIDAS-forordningen.

Implementering

Afsnittet beskriver implementeringsplanen, der er opdelt i to faser. Første fase er de forudsætningsskabende initiativer, og anden fase er agil it-udvikling af de digitale løsninger.

Fase1: Forudsætningsskabende initiativer

Nedenfor er de fire forudsætningsskabende initiativer angivet. Initiativet med ensretning af lovgivning er beskrevet mere uddybende, da dette er den mest grundlæggende forudsætning for den samlede løsningsmodel.

Ensretning af lovgivning

Beskrivelse

Initiativet er karakteriseret ved høj kompleksitet.

I alle tre faser er der behov for stringent facilitering af processen og stærke juridiske kompetencer.

I projektets tredje fase er der samtidig behov for stærke it-programmeringskompetencer. Her er det kritisk at få skabt et stærkt bindeled mellem jura og it.

Kortlægning af lovgivning

I den første fase skal projektgruppen skabe et samlet overblik over lovgivningen.

- Hver myndighed kortlægger egne regler ud fra skabelon, der sendes til projektgruppen.
- Projektgruppen udpeger områder med behov for ensretning.
- Projektgruppen opstiller løsningsforslag til ensretning.

Ensretning af lovgivning

I den anden fase skal projektgruppen skrive forslag til lovændringer.

- Projektgruppen skriver ændringsforslag til lovgivning.
- Lovgivningsproces for vedtagelse af ny lovgivning igangsættes.

Definering af kodeklare regler

I den tredje fase skal den nye ensrettede lovgivning omskrives til et regeltræ med kodeklar regler.

- En tværfaglig gruppe bestående af juridiske repræsentanter fra projektgruppen og it-programmører skal opstille et regeltræ.
- Eventuel inddragelse af en ekstern facilitator til at understøtte et stærkt tværfagligt samarbejde.

Samle rapportinput

- Indledningsvist samles inputtene fra Advices rapport for "start og luk af virksomhed" med ideen fra denne rapport.
- De konkrete løsningsforslag fusioneres til en samlet løsning for bedre service til alle virksomheder.
- Den fusionerede løsningsmodel sendes til godkendelse hos styregruppen for digital kommunikation.

It-gap-analyse

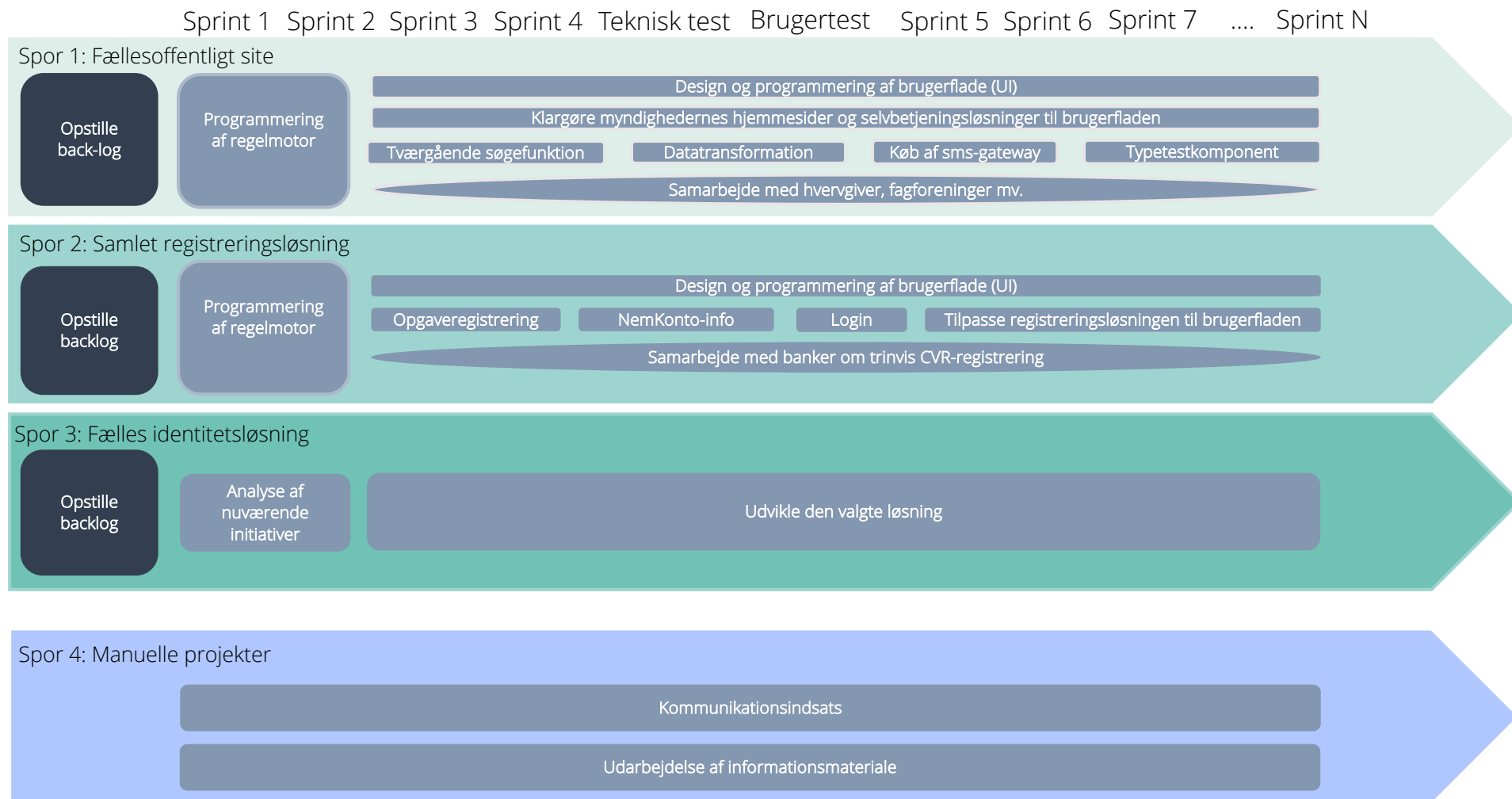
- Indledningsvist kortlægges den nuværende it-arkitektur.
- Den konceptuelle it-arkitektur konkretiseres.
- Afstanden mellem den nuværende it-arkitektur og den fremtidige fastlægges.
- Afstanden mellem opgaverne konkretiseres.

Kompetenceafklaring

- Med udgangspunkt i opgaveporteføljen for hele den samlede løsningsmodel kortlægges det, hvilke opgaver der kan dækkes med interne ressourcer på tværs af myndighederne.
- Det defineres, hvilke kompetencer der skal dækkes med eksterne ressourcer.

Fase 2: Agil it-udvikling

Spor 1-3 arbejder med at udvikle de digitale løsninger efter agile metoder. I backloggen opstilles de samlede krav til de digitale løsninger. Disse prioriteres, og for hvert sprint udvikles de mest essentielle elementer. Spor 4 samler de manuelle elementer, der indgår i den samlede løsningsmodel.



Bilag A:

Løsningsbeskrivelser

#Fælles identitetsløsning

#Fællesoffentligt virksomhedssite

#Onlinebibliotek

#Virksomhedsprofil

#Samlet digital virksomhedsregistrering

#Bankkontoproblematik

#Kommunikationsindsats

Fælles identitetsløsning

Nedenfor beskrives en fælles digital identitetsløsning, der kan bruges til alle de selvbetjeningsløsninger, som de udenlandske virksomheder skal benytte.

Hvad er det?

Myndighederne udvikler en fælles identitetsløsning på tværs af alle myndigheder, der gør det muligt for de udenlandske virksomheder at få én digital identitet, som giver adgang til at foretage al registrering digitalt.

I dag er udenlandske virksomheder, der ikke etablerer selskab i Danmark, ikke berettiget til at få MitID. Den fælles identitetsløsning skal dække behovet for en digital identitet med tilhørende loginløsning for disse virksomheder.

Den fælles digitale identitetsløsning sikrer både, at det er muligt for de udenlandske virksomheder at foretage al deres registrering digital – hvilket ikke er tilfældet i dag. Samt at brugeren oplever at indgangen til de digitale selvbetjeningsløsninger er ens alle steder – uanset hvilke myndighed der er ansvarlig for løsningen.

Data deles og indtastes derfor kun en gang: For at sikre at virksomhederne kun skal angive en oplysning til myndighederne én gang bør virksomhedens data kunne deles mellem selvbetjeningsløsningerne. Virksomhedernes tidligere indtastede data bør derfor være knyttet op til den fælles digitale identitetsløsning, så data deles med selvbetjeningsløsningen, når virksomheden logger ind.

Virksomheden vil opleve, at stamdata er udfyldt på forhånd, og at myndighederne ikke beder om de samme oplysninger flere gange.

Den konkrete udformning af den fælles login-løsning.

Der er forskellige muligheder for at udvikle den fælles identitetsløsning. Udviklingen kan fx tilrettelægges som:

- en ny form for digital identitet med tilhørende login
- en videreudvikling af den eksisterende nationale løsning (MitID)
- en sikring af anvendelse af virksomhedernes nationale eID-løsninger i den danske infrastruktur (videreudvikling af eID-Gateway)

På nuværende tidspunkt er der en række igangværende myndighedsinitiativer, der vil have betydning for udviklingen af den fælles identitetsløsning. For at kunne vurdere hvilken konkret udformning, der vil være mest hensigtsmæssig, er der behov for at skabe et mere indgående kendskab til de igangværende initiativer og deres aktuelle status.

Hvorfor skal vi implementere det?

En af indsigterne fra as-is-brugerrejserne var, at de udenlandske virksomheder er digitaliseringsparate, men at der i dag er flere registreringer, der kun kan udfyldes på papirblanket. Samtidig er virksomhederne forvirrede over, at de forskellige digitale løsninger bruger forskellige loginsystemer.

Med den fælles identitetsløsning får virksomhederne en adgangsbillet til at kunne klare alle deres registreringer digitalt. De skal samtidig kun forholde sig til én digital identitet, som de kan bruge til alle de digitale selvbetjeningsløsninger, som de skal bruge.



Fordi jeg gerne vil klare min registrering digitalt, og det er nemt for mig kun at skulle huske en adgangskode.

Indsigt #6 fra as-is-rapporten beskrev, hvordan myndighederne i dag har kringledede manuelle processer for håndteringen af de udenlandske virksomheder, der ikke har et MitID, og derfor ikke kan benytte de almindelige digitale selvbetjeningsløsninger.

Med den fælles identitetsløsning kan de udenlandske virksomheder komme med på den digitale hovedmotorvej og vil derfor ikke bebyrde myndighederne med særskilte arbejds gange for at håndtere de udenlandske virksomheder.

Fordi jeg ikke længere skal bruge tid på at håndtere papirblanketter og de tunge manuelle processer, hvor jeg tidligere skulle scanne, tyde håndskrift osv.



Hvordan gør vi det så i praksis?

Vi arbejder ud fra en overordnet tidsplan, der indeholder følgende elementer:

- Vi nedsætter en arbejdsgruppe, der skaber et overblik over myndighedernes igangværende initiativer vedr. digitale identiteter. Arbejdsgruppen skal afklare tidshorisonten, indholdet, og gensidige afhængigheder for de enkelte initiativer.
- Der træffes beslutning om den konkrete udformning af den fælles identitetsløsning.
- Alt efter hvad der besluttet igangsættes udbudsproces med henblik på at få udviklet den fælles identitetsløsning.



Involvering af myndigheder

- Alle myndigheder levere input om deres igangværende initiativer til arbejdsgruppen.
- Alt efter hvilke konkrete udformning den fælles identitetsløsning får, fastlægges den videre involvering af myndighederne.

It-forudsætninger

Forudsætninger afhænger af den konkrete udformning af den fælles identitetsløsning. For alle løsninger vil det generelt gælde at:

- Løsningen skal integreres med det fællesoffentlige site.
- Løsningen skal integreres med alle de selvbetjeningsløsninger, der henvender sig til udenlandske virksomheder uden MitID.

Øvrige forudsætninger

eIDAS-forordningen stiller krav om, at borgere og virksomheder fra andre EU-lande skal kunne bruge deres nationale e-ID-løsninger til de danske selvbetjeningsløsninger.

Omkostninger

Prisen afhænger af den konkrete udformning af den fælles identitetsløsning.

\$\$\$\$\$

Fællesoffentligt virksomhedssite

Nedenfor beskrives det fællesoffentlige site som helhed. På de efterfølgende sider er sitets to elementer og disses funktioner nærmere beskrevet.

Hvad er det?

Det fællesoffentlige site er virksomhedernes samlede indgang til al myndighedsinformation samt registrerings- og øvrige selvbetjeningsløsninger.

Sitet vil rumme en simpel forside, der med hjælp fra en chatbot fører virksomhederne videre til enten et onlinebibliotek eller registreringen af virksomhedens profil.

Sitet vil indeholde to elementer med en række underliggende funktioner:

- Element 1: Onlinebibliotek
 - Informationsfoldere og tjeklister
 - Videoer
 - Søgefunktion med integration til øvrige myndighedssites
- Element 2: Virksomhedsprofil
 - Typetest "hvilket type virksomhed er jeg?"
 - Interaktiv illustration af startrejsen og årshjulet
 - Sms-service
 - Mit dokumentarkiv (overblik over de dokumenter jeg har delt med myndigheder og organisationer)

Det fællesoffentlige site vil være ejet af myndighederne, men vil kunne hente information fra og udvikle funktionalitet sammen med eksterne samarbejdspartner. Det muliggør for eksempel, at fagforeningerne kan stille deres aktuelle regler og overenskomster til rådighed, eller at banker kan stille med informationsfoldere om dokumentationskrav og proces for oprettelse af bankkonto.



Prototyper af nyt fællesoffentligt site

Hvorfor skal vi implementere det?

Indsigt #4 fra as-is-rapporten beskriver, hvordan de mange forskellige myndighedssites i dag gør informationssøgningen til et puslespil for de udenlandske virksomheder. De skal selv finde og navigere imellem mange forskellige hjemmesider med forskellige strukturer.

Med det fællesoffentlige site får de udenlandske virksomheder én indgang til myndighedsdanmark. Det mindsker kompleksiteten og ikke mindst tidsforbruget til administrativt arbejde for de udenlandske virksomheder.

Det fællesoffentligt site vil ikke kun gøre det muligt at foretage informationssøgningen ét sted, men også at foretage alle registreringer ét sted.



Fordi det virker simpelt og overskueligt for mig, at jeg kan klare det hele ét sted

Indsigt #5 fra as-is-rapporten fremstiller, hvordan myndighedernes mange forskellige registre med data gør, at der mangler et tværgående overblik over de udenlandske virksomheder.

Med det fællesoffentlige site får myndighederne ét sted til opbevaring og udtræk af data om de udenlandske virksomheder.

Fordi jeg får meget bedre indsigt i virksomhedernes aktuelle situation. Nu kan jeg nemt krydstjekke oplysninger til min kontrolindsats.



Hvordan gør vi det så i praksis?

Vi arbejder ud fra en overordnet tidsplan, der indeholder følgende elementer:

1. Indledningsvist sammentænker vi inputtene fra Advice's rapport for "start og luk af virksomhed" med ideen om et fællesoffentligt virksomhedssite.
2. Den fusionerede løsningsmodel sender vi til godkendelse hos styregruppen for digital kommunikation. Vi indstiller til, at der sikres en stærk organisatorisk forankring af projektet.
3. Vi gennemfører en it-gap-analyse.
4. Vi foretager en kompetenceafklaring, i forhold til hvilke interne ressourcer vi har, og hvilke eksterne ressourcer vi har brug for at købe ind til projektet.
5. Vi inviterer eksterne parter til at deltage i en samarbejdsgruppe, der både skal byde ind med input og ressourcer til projektet.
6. Selve elementerne til det fællesoffentlige site udvikler vi agilt. Ved at projektere udviklingen i agile sprint kan vi gennemføre brugertest og løbende tilpasse sitet, i takt med at vi bliver klogere på de konkrete behov.



Involverede myndigheder

- Det er en nødvendig forudsætning, at alle myndigheder, der er i berøring med virksomhederne, indvilger i at deltage i projektet ved at stille medarbejdere og ressourcer til rådighed.
- Udviklingen styres af en fællesoffentlig projektgruppe.
- Driften forankres hos en myndighed, men med fællesoffentlig finansiering.

It-forudsætninger

Helt kort er it-forudsætningerne for det fællesoffentlige site dem, der fremgår af it-arkitekturen. De mest centrale er:

- Design af brugerflade og programmering af site.
- Udvikling af integrationer til øvrige myndighedssites i forhold til informationssøgning.
- Udvikling af integrationer eller links til selvbetjeningsløsninger i forhold til registreringer gennem virksomhedsprofilen.
- Opkobling til regelmotor.
- Cloud-løsning til sikker opbevaring af data.

Øvrige forudsætninger

Den vigtigste forudsætning for hele sitet er udviklingen af regelmotoren og det forudgående arbejde med at ensrette lovgivningen. Det skaber grundlaget for at udarbejde letforståeligt informationsmateriale og for at skabe skræddersyede profilvisninger.

Processen med ensretning af lovgivningen skal foregå sideløbende med punkt 1-5 i tidsplanen for det fællesoffentlige site.

Omkostninger

Det fællesoffentlige site indeholder mange forskellige elementer. Tilsammen må det fællesoffentlige site vurderes at være omkostningstungt.

Der vil løbende være betydelige driftsomkostninger til vedligehold af sitet. Det er essentielt for sites succes, at der prioriteres midler til løbende drift.

\$\$\$\$\$

Element 1: Onlinebibliotek

Nedenfor beskrives onlinebiblioteket, som er informationssøgningselementet på det fællesoffentlige virksomhedssite.

Hvad er det?

Det fællesoffentlige sites onlinebibliotek vil være det centrale udgangspunkt for virksomhedernes informationssøgning.

Lettilgængelig information: På forsiden af onlinebiblioteket findes lettilgængelig information i form af emneopdelte informationsfoldere, tjeklister og videoer. Informationsmaterialet beskriver de mest gængse regler og processer, som virksomhederne skal forholde sig til. Emnebeskrivelser afdækker emnerne på tværs af ministerieområder.

Informationsmaterialet kan som minimum findes på engelsk og tysk. Det skal være muligt både at tilgå informationen online og i et printbart format.

Eksempler på emner til informationsmateriale:

- Medarbejderforhold – Her er de ting, du skal være opmærksom på, hvis du har udenlandske medarbejdere, der arbejder i Danmark.
- Virksomhedsregistrering – Sådan skal du registrere din virksomhed, og disse dokumentationskrav skal du have på plads for at fuldgøre registreringen.
- Arbejds miljøregler – Sådan skal du agere på arbejdspladsen for at overholde de danske krav til arbejdsmiljø.

Detaljeret søgefunktion: På forsiden af onlinebiblioteket findes ligeledes en søgefunktion, som gør det muligt at søge efter specifik myndighedsinformation. Det gælder også detaljeret information om forpligtelser og krav i form af den konkrete lovgivning, overenskomster mv. Søgefunktionen indhenter informationen fra de myndighedssider og tredjepartssider, som den er integreret med.

Typetest: På forsiden findes en test af, hvilken type virksomheden er. Testresultatet er en beskrivelse af virksomhedstypen og en liste over virksomhedens forpligtelser i Danmark samt en illustration af brugerrejsen.

Hvorfor skal vi implementere det?

Brobyggerindsigt #3 fra as-is-rapporten beskrev, at virksomhederne havde meget lidt viden om at arbejde i Danmark, når de ankommer til Danmark. Med onlinebiblioteket kan virksomhederne hurtigt opnå den fornødne viden.

Virksomhederne opnår hurtig adgang til letforståeligt informationsmateriale i form af foldere, tjeklister, korte videoer og en typetest. Det tilgodeser virksomhedernes behov for overblik, vished, og visuel kommunikation. Virksomhederne ved dermed hvad den samlede proces er, hvor langt de er i processen og de kan tilegne sig viden uden at skulle læse.

Den tværgående søgefunktion gør det samtidig muligt at søge al information ét sted – også detaljerede regler og krav i form af lovgivning, overenskomster mv..



Fordi jeg får hurtig adgang til letforståelig information. Jeg kan søge efter al information et sted.

Brobyggerindsigt #4 fra as-is-rapporten viser, at større professionelle hvervgivere selv udleverer informationsmateriale om de danske regler til de udenlandske virksomheder.

Med onlinebiblioteket kan myndighederne tilbyde hvervgivere og de udenlandske virksomheder informationsmateriale, som myndighederne har kontrolleret er korrekt.

Fordi jeg som myndighed gerne vil sikre, at den information, virksomhederne modtager, er korrekt



Hvordan gør vi det så i praksis?

Vi arbejder ud fra en overordnet tidsplan, der indeholder følgende elementer:

1. Indledningsvist sammentænker vi inputtene fra Advice's rapport for "start og luk af virksomhed" med ideen om et onlinebibliotek.
2. Den fusionerede løsningsmodel sender vi til godkendelse hos styregruppen for digital kommunikation. Vi indstiller til, at der sikres en stærk organisatorisk forankring af projektet.
3. Vi gennemfører en it-gap-analyse og foretager en kompetenceafklaring.
4. Vi udarbejder udkast til indhold af informationsmateriale med input fra eksterne samarbejdsparter.
5. Kommunikationsbureau hyres til brugertest, design og sproglig tilpasning af informationsmaterialet.
6. Vi sender Informationsmaterialet til tværministeriel godkendelse.
7. Selve udviklingen af onlinebiblioteket og den tværgående søgefunktion med integration til øvrige myndighedssites og eksterne samarbejdsparter sker efter agile principper.
8. Vi sikrer, at der sker en løbende gennemgang og opdatering af informationsmaterialet.

Involverede myndigheder

- En fællesoffentlig projektgruppe er ansvarlig for det online bibliotek.
- Alle myndigheder er ansvarlige for at stille med ressourcer til udarbejdelse af lettilgængeligt informationsmateriale.
- Alle myndigheder er ansvarlige for at deltage i den løbende gennemgang og opdatering af informationsmaterialet.

It-forudsætninger

Helt kort er it-forudsætningerne for det fællesoffentlige site dem, der fremgår af it-arkitekturen. De mest centrale i forhold til det online bibliotek er:

- Design af brugerflade og programmering af side.
- Tværgående søgefunktion til myndighedssites og eksterne parter.
- Myndighedernes tilpasninger til det online biblioteks brugerflade.

Øvrige forudsætninger

Den vigtigste forudsætning er udviklingen af en regelmotor på baggrund af en ensretning af lovgivning, så der er enighed blandt myndighederne om indholdet af informationsmaterialet.

Virksomhederne efterspørger også information, udenfor myndighedernes område. Hvis onlinebiblioteket skal fungere som samlet indgang for al informationssøgning, er det en forudsætning, at der etableres et samarbejde med eksterne samarbejdsparter, der vil være med til at udarbejde informationsmateriale til biblioteket.

Omkostninger

Det er særligt it-udviklingen af den tværgående søgefunktion og myndighedernes tilpasninger til brugerflade, der er omkostningstungt.

Derudover skal der afsættes ressourcer til udarbejdelsen af informationsmaterialet.

\$\$\$\$\$

Element 2: Virksomhedsprofil

Nedenfor beskrives virksomhedsprofilen, som er registreringselementet på det fællesoffentlige virksomhedssite.

Hvad er det?

Det fællesoffentlige sites virksomhedsprofil skal være det centrale udgangspunkt for virksomhedernes håndtering af deres forpligtelser både ved opstart og løbende.

Profilen bliver oprettet på baggrund af typetesten, virksomhedsregistreringen og oprettelsen af en digital identitet.

Typetest til profilsortering: Testen er koblet op til regelmotoren og designet med en brugerflade, der indeholder simple spørgsmål til virksomheden vedrørende for eksempel branche, tidsperiode for arbejdet i Danmark, dansk adresse og lignende. På den baggrund definerer regelmotoren virksomhedstypen.

Interaktive illustrationer af startrejse og årshjul: Illustrationen af virksomhedstypens brugerrejse er et overblik over de samlede aktiviteter, som virksomheden skal igennem for at overholde sine forpligtelser i Danmark.

Ved profiloprettelsen vises en illustration af startrejsen, som skal gennemføres ved opstart af arbejde i Danmark. Når startrejsen er gennemført, skifter illustrationen til et årshjul, der viser de forpligtelser, virksomheden løbende skal forholde sig til, mens den udfører opgaver i Danmark.

Sms-service: Opkoblet til årshjulet er en sms-service, der udsender påmindelser om kommende tidsfrister for indberetninger, betalinger mv.

Virksomhedsdokumentarkiv: Fra profilsiden kan virksomheden tilgå et arkiv over de dokumenter og informationer, som er gemt på profilen. Herfra har virksomheden mulighed for at ændre stamoplysninger som fx telefonnummer eller adresse.



Prototyper af interaktive illustrationer af startrejse og årshjul

Hvorfor skal vi implementere det?

To af indsigterne fra as-is-brugerrejserne var, at de udenlandske virksomheder ikke har overblik over deres egen brugerrejse, og at de har svært ved at gengive rejsen.

Med virksomhedsprofilens illustrationer af startrejsen og årshjulet skabes et visuelt overblik over brugerrejsen. Illustrationernes integration til myndighedernes respektive selvbetjeningsløsninger gør det samtidig let for virksomheden at navigere mellem de forskellige elementer, som er en del af brugerrejsen.

Den skræddersyede profilvisning skaber et sammenhængende flow, så virksomheden ikke selv skal regne ud, hvilke aktiviteter de skal igennem, men bliver pushet i den rigtige retning.

Sms-servicen gør det muligt at kommunikere med virksomhederne på et medie, de i forvejen tjekker hyppigt.



Fordi jeg får en skræddersyet løsning, der hurtigt skaber overblik og viser, hvilke aktiviteter jeg skal gennemføre.

En indsiget fra as-is-brugerrejserne var, at virksomhederne kun gør det, de selv har fantasi til.

Med profilvisningens overblik over brugerrejsen holdes virksomheden på sporet. Dette sikrer, at virksomhederne ikke ubevidst springer nogle aktiviteter over.

Fordi jeg som myndighed får færre spørgsmål fra forvirrede virksomheder. Jeg er som myndighed glad, når flere virksomheder kommer igennem alle trin.



Hvordan gør vi det så i praksis?

Vi arbejder ud fra en overordnet tidsplan, der indeholder følgende elementer:

1. Indledningsvist sammentænker vi inputtene fra Advice's rapport for "start og luk af virksomhed" med ideen om en virksomhedsprofil.
2. Den fusionerede løsningsmodel sender vi til godkendelse hos styregruppen for digital kommunikation. Vi indstiller til, at der sikres en stærk organisatorisk forankring af projektet.
3. Vi gennemfører en it-gap-analyse.
4. Vi foretager en kompetenceafklaring, i forhold til hvilke interne ressourcer vi har, og hvilke eksterne ressourcer vi har brug for at købe ind til projektet.
5. Selve elementerne til det fællesoffentlige site udvikler vi agilt. Ved at projektere udviklingen i agile sprint kan vi gennemføre brugertest og løbende tilpasse sitet, i takt med at vi bliver klogere på de konkrete behov.



Involverede myndigheder

- Udviklingen styres af en fællesoffentlig projektgruppe.
- Alle myndigheder er ansvarlige for at stille med ressourcer til validering af illustrationer af startrejsen og årshjulet samt ressourcer til udarbejdelse af test om for eksempel arbejdsmiljøregler.

It-forudsætninger

Helt kort er it-forudsætningerne for det fællesoffentlige site dem, der fremgår af it-arkitekturen. De mest centrale i forhold til virksomhedsprofilen er:

- Design af brugerflade og programmering af site.
- Udvikling af integration fra illustration af startrejsen og årshjulet til selvbetjeningsløsninger
- Tilpasning af myndighedernes hjemmesider til onlinebibliotekets brugerflade.
- Etablering af opkobling der gør det muligt at hente data fra typetest.

Øvrige forudsætninger

Den vigtigste forudsætning for hele sitets mulighed for at skabe skræddersyet information og brugerrejser er udviklingen af regelmotoren og det forudgående arbejde med at ensretning af lovgivningen.

Processen med ensretning af lovgivningen skal foregå sideløbende med punkt 1-5 i tidsplanen for det fællesoffentlige site.

Omkostninger

Det er særligt udviklingen af integrationerne fra virksomhedsprofilen til selvbetjeningsløsninger, der er omkostningstungt.

Derudover skal der afsættes ressourcer til udarbejdelsen af informationsmaterialet.

\$\$\$\$\$

Samlet registreringsløsning

Nedenfor beskrives den samlede registreringsløsning for SE, CVR og RUT. Løsningen indsamler samtidig de nødvendige oplysninger til registrering af NemKonto. Registreringsløsningens mulighed for trinvis registrering forventes at kunne løse bankproblematikken,.

Hvad er det?

Løsningen er en digital selvbetjeningsløsning, som alle udenlandske virksomheder skal registre sig i.

3-i-1-løsning: Virksomhederne logger ind med MitID eller den fælles identitetsløsning, hvorfra deres stamdata hentes og forhåndsudfyldes. Ud fra stamdataene kan registreringsløsningen afkode virksomhedstypen og tilpasse, hvilke yderligere informationer virksomhederne vil blive bedt om at udfylde.

Registreringen vil således bede om oplysninger i henhold til RUT-lovgivningen, hvis der er tale om en midlertidig tjenesteyder, men bede om yderligere oplysninger i henhold til CVR-loven, momsloven mv., hvis virksomheden skal have CVR-nummer eller SE-nummer.

Trinvis registrering af CVR-nummer: Det vil særligt gælde for CVR-registreringen, at den vil kunne gennemføres i to trin for at løse bankkontoproblematikken, hvor virksomhederne bliver fanget i en catch-22 mellem at skulle registrere deres virksomhed og åbne en dansk bankkonto

I trin 1 dokumenterer virksomheden alle nødvendige oplysninger, undtagen fremvisning af kapital og registrering af NemKonto. Virksomheden modtager et inaktivt CVR-nummer.

Banken kan bruge det inaktive CVR-nummer, sammen med de øvrige dokumentationskrav, til at oprette en dansk erhvervskonto til virksomheden.

I trin 2 dokumenterer virksomheden den nødvendige kapital og fuldfører den sidste del af virksomhedsregistreringen, herunder registrering af erhvervskontoen som NemKonto. Herefter aktiveres CVR-nummeret.

NemKonto: Registreringsløsningen vil bede de udenlandske virksomheder registrere en konto som deres NemKonto med de dertilhørende krav om dokumentation til identificering af den tegningsberettigede.

Hvorfor skal vi implementere det?

Indsigt #5 fra as-is-rapporten beskrev, at det var forvirrende for de udenlandske virksomheder, at der var flere forskellige virksomhedsregistreringer.

Med den samlede registreringsløsning bliver det entydigt for virksomhederne, hvor de skal registrere sig, uanset hvilken type virksomhed de er. Ved at inkorporere registrering af NemKonto med den øvrige virksomhedsregistrering minimeres antallet af trin, som de udenlandske virksomheder skal igennem på deres brugerrejse.

Muligheden for trinvis registrering af CVR-nummer betyder, at virksomhederne ikke er fanget i en catch-22 mellem bankens krav om CVR-nummer og registreringsløsningens krav om dansk bankkonto.



Fordi jeg kun skal registrere mig et sted, og især fordi jeg slipper for at være fanget i bankproblematikken.

Indsigt #5 fra as-is-rapporten beskrev, hvordan de forskellige registre vanskeliggjorde tværgående kontrol.

Med den samlede registreringsløsning får myndighederne et samlet dataregister med entydige definitioner for typer af virksomheder. Det giver øget mulighed for kontrol samt overblik på tværs af myndighedsområder.

Indsigt #6 i as-is-rapporten beskrev myndighedsudfordringerne ved den nuværende håndtering af NemKonto. Indarbejdelsen af Nemkonto i registreringsløsningen forventes at reducere andelen af udenlandske virksomheder, der havner på ventekontoen.

Fordi jeg får et samlet register med ensrettede virksomhedskategorier, og fordi jeg skal bruge færre ressourcer på håndtering af ventekonto.



Hvordan gør vi det så i praksis?

Vi arbejder ud fra en overordnet tidsplan, der indeholder følgende elementer:

1. Indledningsvist sammentænker vi inputtene fra Advice's rapport for "start og luk af virksomhed" med ideen om en virksomhedsprofil.
2. Den fusionerede løsningsmodel sender vi til godkendelse hos styregruppen for digital kommunikation. Vi indstiller til, at der sikres en stærk organisatorisk forankring af projektet.
3. Vi gennemfører en it-gap-analyse.
4. Vi foretager en kompetenceafklaring, i forhold til hvilke interne ressourcer vi har, og hvilke eksterne ressourcer vi har brug for at købe ind til projektet.
5. Selve elementerne til det fællesoffentlige site udvikler vi agilt. Ved at projektere udviklingen i agile sprint kan vi gennemføre brugertest og løbende tilpasse sitet, i takt med at vi bliver klogere på de konkrete behov.



Involverede myndigheder

- Erhvervsstyrelsen er ansvarlig for virksomhedsregistrering og vil derfor være overordnet projektleder for udviklingen af den samlede registreringsløsning.
- SKAT og AT vil indgå i udviklingen af den samlede registreringsløsning.
- Digitaliseringsstyrelsen bistår med indarbejdelsen af NemKonto.

It-forudsætninger

- Design af brugerflade og programmering af selvbetjeningsløsning
- Opkobling til regelmotor i forhold til sortering af registreringskrav på baggrund af virksomhedstype
- Skabe mulighed for trinvis registrering for CVR-numre
- Udvikle en integration til virksomhedsprofil.

Øvrige forudsætninger

- Udvikling af regelmotor på baggrund af ensretning af lovgivning
- Undersøgelse af behov for lovgivningsmæssig tilpasning i forhold til, at NemKonto-registrering pålægges virksomhederne ved registrering af virksomhed frem for inden udbetalingstidspunktet.
- Undersøgelse af lovgivningsmæssig tilpasning til trinvis CVR-registrering
- Samarbejde med bankerne vedrørende trinvis CVR-registrering.

Omkostning

Omkostningsniveauet afhænger af, hvor meget af de eksisterende registreringsløsninger der kan genbruges.

\$\$\$\$\$

Uddybning: Bankkontooprettelse

Nedenfor gives en uddybende forklaring af bankkontoproblematikken, og af hvordan en trinvis registrering kan være ét ud af flere initiativer til at overkomme problematikken.

Hvad er problemet i dag?

- Den nuværende catch-22 mellem bankkontooprettelsen og virksomhedsregistreringen nødvendiggør, at de udenlandske virksomheder benytter professionelle rådgivere. Det gælder både, hvis virksomheden køber et skuffeselskab, eller hvis virksomheden anvender en klientkonto til oprettelse af CVR-nummer.
- Den nuværende uklarhed vedrørende processer betyder, at de udenlandske virksomheder oplever stor frustration og tidsspild i forbindelse med oprettelse af en bankkonto.

Hvad er årsagen til problemet?

Problematikken med at åbne en dansk erhvervskonto har både en kommunikativ og en lovgivningsmæssig dimension.

- De udenlandske virksomheder har svært ved at forstå baggrunden for bankernes afvisning. De har ligeledes svært ved at finde viden om, hvad det kræver at leve op til bankens krav.
- Hvidvaskningsloven stiller omfattende dokumentationskrav, som bankerne skal sikre er overholdt.
- Banken skal bruge CVR-nummeret til at registrere virksomheden i deres systemer ved oprettelsen.
- Myndighederne skal kontrollere, at kapitalkravene til virksomhedstypen er overholdt, når virksomheden registreres.

Hvordan løser vi problemet?

Deloitte anbefaler, at der nedsættes en arbejdsgruppe med repræsentanter fra myndighederne og bankerne. Arbejdsgruppen skal udarbejde informationsmateriale og undersøge de konkrete muligheder for at tilrette krav og processer uden at slække på sikkerhedsniveauet. Arbejdsgruppen kan tage udgangspunkt i følgende ideer.

Trinvis virksomhedsregistrering

Virksomheden dokumenterer alle nødvendige oplysninger, undtagen kapitalen til myndighederne, og modtager et inaktivt CVR-nummer.

Banken kan bruge det inaktive CVR-nummer, sammen med de øvrige dokumentationskrav, til at oprette en dansk erhvervskonto.

Virksomheden kan nu dokumentere den nødvendige kapital og fuldføre den sidste del af virksomhedsregistreringen og derved få aktiveret CVR-nummeret.

Accept af sikkerhedsstillelse på udenlandske kontoer

De udenlandske virksomheder kan enten oprette en låst konto i en udenlandsk bank eller i en udenlandsk filial af en dansk bank. Den udenlandske bank eller filial skal være forhåndsgodkendt til at kunne anvendes til at stille sikkerhed.

Let tilgængelig information om dokumentationskrav

Der bør udarbejdes en oversigt over de dokumentationskrav, som de udenlandske virksomheder skal fremvise til bankerne, i henhold til gældende lovgivning, for at blive godkendt til en erhvervskonto.

Kommunikationsindsats

Nedenfor beskrives den kommunikationsindsats, der skal udbrede kendskabet til de digitale løsninger og til de danske hvervgiveres – både private og professionelle - forpligtelser, når de bruger udenlandske virksomheder.

Hvorfor skal vi lave en kommunikationsindsatsen?

As-is-rapporten belyste, at hvervgivere var en vigtig målgruppe, fordi de er det naturlige kontaktpunkt, når de udenlandske virksomheder kommer til Danmark.

De gennemførte brugerinterview pegede på, at jo mere information hvervgiver videreformidler, og jo større krav hvervgiver stiller til de udenlandske virksomheder, jo større er sandsynligheden for regeloverholdelse.

As-is-rapporten indikerede samtidig, at det i dag primært er de større og professionelle hvervgivere, der er bekendt med de danske regler og deres egne forpligtelser som hvervgivere. Der er derfor brug for en kommunikationsindsatsen til at få de mindre hvervgivere og de private hvervgivere til at stille krav og hjælpe de udenlandske virksomheder.

Hvad skal indsatsen indeholde?

Mange privatpersoner og mindre virksomheder tænker ikke over, at de har et ansvar, når de hyrer udenlandske virksomheder til at renovere deres hus eller bygge en ny carport.

De primære budskaber:

**"Husk RUT-kvitteringen,
når du bruger udenlandske virksomheder".**

**"Hjælp din udenlandske leverandør; der findes vigtig information på
www.fællesoffentligtvirksomhedssite.dk".**

Hvad gør vi for at nå ud til de professionelle hvervgivere?

Der findes flere forskellige kanaler, som myndighederne kan bruge til at nå ud til de professionelle hvervgivere, da virksomhederne ofte er organiseret i brancheorganisationer og arbejdsgiverforeninger.

Etablering af et tæt samarbejde med brancheorganisationer og arbejdsgiverforeninger kan være en omkostningseffektiv kommunikationskanal. Det kan desuden styrke troværdigheden, at det er virksomhedernes egne organisationer, der kommunikerer budskabet.

Reklameopslag på myndighedernes egne hjemmesider for danske virksomheder vil være en anden omkostningseffektiv metode til kanalisering af budskabet. Myndighedernes obligatoriske selvbetjeningsløsninger anvendes af alle virksomheder, og for de mindre virksomheder vil det ofte være ejeren selv, der gennemfører indberetningerne. Myndighedernes egne hjemmesider er derfor en kanal med mulighed for at ramme en stor andel af målgruppen.

Hvad gør vi for at nå ud til de private hvervgivere?

Modsat de professionelle hvervgivere er de private hvervgivere ikke organiseret i de samme foreninger.

Store offentlige indsatser kan være nødvendige for at nå helt ud i de danske hjem. Her kan klassiske kommunikationstiltag såsom tv-reklamer og plakater ved busstoppesteder mv. kombineres med mere moderne tiltag i form af annoncer på sociale medier og YouTube-videoer.

Reklameopslag ved ansøgning om byggetilladelse vil være en omkostningseffektiv metode til kanalisering af budskabet.



Om Deloitte

Deloitte leverer ydelser indenfor revision, consulting, financial advisory, risikostyring, skat og dertil knyttede ydelser til både offentlige og private kunder i en lang række brancher. Deloitte betjener fire ud af fem virksomheder på listen over verdens største selskaber, Fortune Global 500®, gennem et globalt forbundet netværk af medlemsfirmaer i over 150 lande, der leverer kompetencer og viden i verdensklasse og service af høj kvalitet til at håndtere kundernes mest komplekse forretningsmæssige udfordringer. Vil du vide mere om, hvordan Deloitte omkring 264.000 medarbejdere gør en forskel, der betyder noget, så besøg os på Facebook, LinkedIn eller Twitter.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited

Deloitte er en betegnelse for Deloitte Touche Tohmatsu Limited, der er et britisk selskab med begrænset ansvar, og dets netværk af medlemsfirmaer og deres tilknyttede virksomheder. Hvert medlemsfirma udgør en separat og uafhængig juridisk enhed. Vi henviser til www.deloitte.com/about for en udførlig beskrivelse af den juridiske struktur i Deloitte Touche Tohmatsu Limited og dets medlemsfirmaer.

© 2018 Deloitte Statsautoriseret Revisionspartnerselskab. Medlem af Deloitte Touche Tohmatsu Limited