

To-be-brugerrejse, start og luk virksomhed

Rapportering

advice/

Executive Summary

En sammenhængende brugerrejse

Leverancen

Med udgangspunkt i as-is-analyserne for start og luk virksomhed har Advice udviklet to-be-rejser for samme med udgangspunkt i eksisterende viden, dialog med arbejdsgruppen, brugerinvolvering og prototyping.

Prototypen af rejserne har netop været udgangspunktet for dialogen med både brugere og arbejdsgruppen under hele processen og er dermed fundamentet for både brugerrejsen og nærværende rapportering. Igennem den løbende udvikling af prototypen har Advice kunnet konkretisere, forfine og konkludere på en målløsning for de to brugerrejser. Dermed står de endelige prototyper samt beskrivelsen af de enkelte elementer i rapporten og i bilag B som det anbefalede mål for to-be-brugerrejserne. I en kommende realisering af to-be-rejserne er der identificeret en række elementer, som skal udgøre de 'byggesten', hvorpå en understøttende løsning kan bygges. Elementerne er beskrevet i rapporten, hvor der henvises til bilag A for det samlede elementbibliotek, der er kommenteret af arbejdsgruppemedlemmer og relevante fagpersoner i forhold til:

- 1) Opmærksomhedspunkter
- 2) Krav til implementering
- 3) Eksisterende initiativer, som taler op mod elementet
- 4) En vurdering af Implementeringsmyndighed og Gevinstmyndighed

Det videre arbejde med implementeringen

Denne rapporteringsform er valgt, da elementstrukturen gør det videre arbejde med at bygge nye brugerrejser for start og luk virksomhed lettere for myndighederne at nedbryde, prioritere og iværksætte.

Dermed bliver udviklings- og backstagearbejdet konkretiseret med henblik på sidenhen at kunne implementere. Den vedlagte prototype står dermed som et eksempel på, hvordan to-be rejserne konkret kan konstrueres. I et kommende realiseringsarbejde kan elementer og prototype vurderes og prioriteres til iværksættelse i forhold til f.eks. allerede igangværende initiativer og kommende udbud. Et arbejde som er påbegyndt i det kommenterede elementbibliotek (bilag A).

Valgte principper i arbejdet med rejserne

Ved opstart af projektet blev bruger- og myndighedsinvolvering igennem quick prototyping valgt som metode, da denne tilgang lod arbejdsgruppen at komme hurtigere til løsninger, ligesom muligheden for at udkomme med konkrete løsningsforslag på elementniveau klæder komplekse problemstillinger, som start- og luk-rejserne er. Arbejdet med de tidlige prototyper tog udgangspunkt i tre overordnede principper, som også i denne rapportering dikterer en struktur for elementerne:

Guidance er princippet om, at vi skal hjælpe brugerne mere, og vi skal blive bedre til at vise løsninger, som er tilpassede brugernes input til vores systemer i rejserne.

Registrering er princippet om, at vi med afsæt i guidance skal udstille mere trygge registreringer for brugerne, og at vi skal anvende disse registreringer på tværs af forskellige myndighedsløsninger og -registre.

Overblik er princippet om, at vi skal blive meget bedre til at skabe overblik over processen/rejserne for brugerne, så de både føler sig trygge og så vi sikrer at de rigtige registreringer sker, på korrekt vis.

Start-rejsen opsummeret

Essensen i start-rejsen er defineret ved:

Et guidende introforløb, hvor brugeren bliver forventningsafstemt, og en løsningen tager imod brugerens input for senere, under registrering og overblik, at kunne præsentere brugeren for indhold, pligter og handlinger, som er relevante for netop ham/hende.

Denne del af rejsen kræver overvejende at:

- Brugeren oplever én indgang til løsningen.
- Løsningen anvender data om brugeren til at udstille den rigtige rejse.
- Der udvikles forventningsafstemmende indhold, som kan sikre, at brugeren går trygt ind i løsningen.
- Der udstilles relevante brugervenlige spørgetræer, på baggrund af hvilke den efterfølgende rejse kan blive sat korrekt op for den enkelte bruger.

Et indledende registreringsflow, hvor brugeren i højere grad (end i dag) møder en løsning, der tager højde for hans/hendes situation, henleder opmærksomheden på konsekvenserne af centrale valg (såsom virksomhedsform, branche og p-nummer), og hvor virksomhedens digitale opsætning bliver en integreret del af det at starte en virksomhed.

Denne del af rejsen kræver overvejende at:

- Registreringsløsningen kan reducere kompleksiteten af centrale valg (f.eks. virksomhedsform, branchekode) ud fra brugerens input i det guidende forløb.
- Løsningen introducerer gode 'rumleriller' ved vigtige registreringer (f.eks. virksomhedsform, p-nummer og branche), så brugeren bliver hjulpet til at sikre, at de rigtige valg bliver truffet.
- Virksomhedens digitale opsætning (NemID/MitID, NemKonto og Digital Post) bliver gennemført og integreret i selve løsningen, før virksomhedsregistreringen afsluttes med overdragelse af CVR-nummer.
- Ventetider bliver minimeret igennem automatisering og relevante snitflader mellem registre.
- Der ved eventuelle ventetider opstilles et godt notifikationssystem (baseret på kontaktoplysninger fra et centralt tværoffentligt kontaktregister), som kan varsle brugeren ændringer i status på sagsbehandling.

Et overblik, hvor brugeren lander efter den indledende registrering af virksomheden. Herfra kan startrejsen fortsætte med yderligere registreringer, som er lovpligtige i forhold til typen af virksomhed samt andre aktiviteter, virksomheden skal udføre for at drive sin forretning (f.eks. håndtering af fødevarer eller farlige kemikalier, ansættelse af medarbejdere osv.). Som sådan skal overblikket fungere som katalysator for den gode brugeroplevelse videre på startrejsen, men også som overblik for brugeren i driften af virksomheden.

Denne del af rejsen kræver overvejende at:

- Løsningen kan udstille et samlet overblik over virksomhedens forhold relateret til det offentlige.
- Løsningen kan koble svar fra brugeren omkring virksomhedens virke samt data om virksomheden til lovpligtige registreringsløsninger, der skal gennemføres, før virksomheden er endeligt og korrekt startet i forhold til kravene fra myndighederne.
- Der udstilles en 'Huskeliste', som brugervenligt udstiller pligter og handlinger knyttet til den videre startrejse for brugeren.

- Huskelisten optimalt set også kan udstille opgaver relateret til driften af virksomheden (f.eks. moms, årsregnskab osv.).
- Digital Post bliver en central del af overblikket, således at der sikres en konsistent kommunikationskanal mellem virksomhed og myndigheder.

Luk-rejsen opsummeret

Essensen i luk-rejsen er defineret ved:

Med udgangspunkt i overblikket skal brugeren opleve, at det er let at få adgang til luk-processen. Når processen igangsættes, skal der genereres et overskueligt luk-overblik for virksomheden, som forventningsafstemmer og klart udstiller krævede handlinger i forhold til at lukke virksomheden. Hele processen håndteres igennem virksomhedens overblik.

Denne del af rejsen kræver overvejende at:

- Der er etableret et overblik, hvorfra brugeren let og naturligt kan initiere luk-processen.
- Løsningen kan trække på eksisterende data og status om virksomheden hos forskellige myndigheder (f.eks. udestående moms eller andet) og dermed udstille påkrævede handlinger, førend virksomheden endeligt kan lukkes ned.
- Løsningen anvender den etablerede 'Huskeliste' til at give brugeren et samlet overblik over påkrævede handlinger og status på samme.

Registrering og guidance integreres i løsningen, så brugeren bibeholder overblikket i sin luk-rejse og kan udføre alle påkrævede handlinger i selve løsningen.

Denne del af rejsen kræver overvejende at:

- Skatteerklæring og betalingserklæring bliver systematiseret og kan etableres direkte i løsningen.
- Ventetider (på især skatteerklæring) minimeres og gerne fjernes helt.
- Der ved evt. ventetider opstilles et godt notifikationssystem (baseret på kontaktoplysninger fra et centralt fællesoffentligt kontaktregister), som kan varsle brugeren ændringer i status på sagsbehandling.
- Digital Post gøres tilgængelig i en periode efter virksomheden er lukket.

Særligt for tvangsopløsninger er det væsentligt, at data kan flyde frit imellem de involverede myndigheder, således at processen i langt højere grad kan automatiseres. Virksomhedens overblik vil i forbindelse med tvangsopløsning indtage en særlig tilstand, hvor huskelisten anvendes af myndighederne til at udstille pligter og muligheder for brugeren i forbindelse med en tvangsopløsning.

Indhold

Baggrund for projektet

Rapportens struktur/læsevejledning

Kapitel 1: Metode og proces

Kapitel 2: Valgte principper for to-be brugerrejser

Kapitel 3: To-be brugerrejser

Afsnit 3.1: Start virksomhed

Afsnit 3.2: Luk virksomhed

Bilag:

A(i dette dokument): Elementbibliotek med myndighedsinput, B: Samlede prototyper, C: As-is analyser start og luk virksomhed

Baggrund for projektet

Som led i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategis initiativ 1.1 "Mere sammenhængende digitale brugerrejser" skal der fokuseres på at sikre en brugervenlig og mere koordineret service fra offentlige myndigheder, hvor virksomheders ærinde går på tværs af myndigheder og digitale løsninger.

Registreringer ved opstart og luk af virksomhed i Danmark sker i dag spredt ud over forskellige løsninger – alle med forskellig indfaldsvinkel, kommunikation og tilknyttede værktøjer. Den manglende ensretning kan gøre opgaven uoverskuelig og i værste fald uforståelig for brugeren. En oplevelse af uoverskuelighed skaber mistillid og utryghed samt iscenesætter en oplevelse af samarbejdet med 'det offentlige' som en negativ ting. En tilstand, hverken virksomhedsejeren eller det offentlige ønsker eller er tjent med.

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi understreger vigtigheden i, at selvbetjeningsløsninger formår at skabe en brugervenlig, sammenhængende og tryghedsskabende oplevelse. Således er målet, at virksomhederne får et minimum af administrative byrder, samt at fejlregistrering og behovet for support minimeres. Dermed gavner dette også myndighederne. Dette var således baggrunden for as-is analyserne af start/luk virksomhed, som er udarbejdet af Sorthvid. Analyserne danner netop udgangspunkt for nærværende projekt.

Formålet har været at gennemføre et projekt, der har til formål at give bedre service og færre byrder for virksomheder i mødet med det offentlige. De udvalgte brugerrejser forbedres, så virksomheder oplever nemmere og mere overskuelige selvbetjeningsforløb, færre arbejdsgange og hurtigere sagsbehandling. Derudover har projektet til formål at give økonomiske gevinster for myndigheder f.eks. gennem mere automatiseret sagsbehandling og en forbedring af koordination myndighederne imellem.

I det følgende har vi medtaget de største problematikker, som fremgår af Sorthvids afdækning af brugerrejsen i 2017.

As-is rejserne er baserede på en eksplorativ, kvalitativ undersøgelse, hvor udgangspunktet for undersøgelsen var at afdække virksomheder og selskabers oplevelse af at starte og lukke en virksomhed i Danmark gennem interviews og workshops med virksomheder, myndigheder og øvrige relevante stakeholders. Vi henviser til bilag C for de fulde analyser, men på den kommende side har vi medtaget de væsentligste problematikker for at understrege, hvilket grundlag vi bygger videre på. Vi har derefter haft fokus på at tydeliggøre disse problemstillinger, som derefter er blevet omsat til konkrete prototyper, som vi hurtigt har bragt i test og til diskussion i workshops med arbejdsgruppen. Deraf har vi valgt tre overordnede principper, som, vi mener, er helt grundlæggende for to-be rejserne, som vil blive beskrevet i kapitel 2, som leder os over i beskrivelsen af to-be rejserne i kapitel 3.

De største problemer i as-is, start virksomhed

Overblik over oprettelsesprocessen og hvilke myndigheder, der er relevante at kontakte, mangler

Nystartende virksomheder har svært ved at danne sig et overblik over processen, og hvilke myndigheder de skal i kontakt med. Yderligere mangler de også overblik over alle de forhold, der ikke direkte forholder sig til myndighederne. Eksempelvis banken, forsikringer, branchespecifikke bevillinger/tilladelser/stemplinger.

Bankkonto eller CVR-nr. først?

I oprettelsesprocessen af selskaber på virk.dk skal virksomheden vise, at kapitalen er tilstede. Virksomhederne vil gøre dette ved at have pengene på en erhvervskonto i banken. Banken vil imidlertid have et CVR-nr. til oprettelsen af kontoen, men den har virksomheden ikke fået endnu. Mange virksomheder har svært ved at forstå, hvordan de skal vise, at de har kapitalen og ved ikke, at de kan dokumentere kapitalen over for Erhvervsstyrelsen på andre måder.

Virksomhedsform, startdato, dokumenter og branchekode

I oprettelsesprocessen af selskaber på virk.dk har brugerne, der ikke arbejder professionelt med oprettelse af selskaber, svært ved at forstå konsekvenserne af deres valg, hvilket gør, at de tager valg, der er u hensigtsmæssige for deres forretning.

Hvad er en medarbejdersignatur?

Nystartende virksomheder har svært ved at forstå, hvordan medarbejdersignatur er tænkt. Navnet opfattes som misvisende og brugerrettighedshåndteringen er meget teknisk.

Digital Post er omstændelig at tjekke, og ofte er posten irrelevant

Virksomhederne har indledningsvist svært ved at forstå, hvad en Digital Post er. Det falder dem ikke naturligt at skulle tjekke post i et andet system end deres e-mail, og de føler, at arbejdsbyrden ved at skulle tjekke posten er uforholdsmæssig stor, i forhold til at posten ofte opleves som irrelevant.

CVR-nr. og hvad så?

Når virksomhederne er kommet igennem oprettelsesprocessen på virk.dk, medarbejdersignatur og Digital Post, er de igen i tvivl om, hvad de mangler at gøre. De mangler overblik over de arbejdsopgaver, som de eventuelt skal forholde sig til og i hvilken rækkefølge.

Forhåndsgodkendelse af ombygninger

Virksomheder, der bygger om i deres lokaler, savner at kunne få vished for, at deres planlagte ombygninger overholder reglerne. De vil nødtigt risikere at bruge penge på ombygninger, som senere skal laves om igen. Dette er ej en direkte del af den valgte use-case i to-be rejsen, men den generelle problematik kan blive håndteret via spørgetræer i en endelig løsning.

Data om virksomhederne mangler eller er forældet

Myndighederne har i nogle tilfælde svært ved at agere på de data, der står i CVR-registeret, da dataene ikke findes eller er forældet. Særligt er det kontaktoplysninger og p- numrene, der ikke altid er tilstrækkelige eller korrekte.

De største problemer i as-is, luk virksomhed

Manglende overblik over ophørsprocessen

Mange brugere ved ikke, hvordan man ophører et selskab, og har svært ved at finde eller skabe et overblik over processen i sin helhed.

Brugerne agerer som bindeled mellem SKAT og Erhvervsstyrelsen

Når en bruger ønsker at ophøre sit selskab ved betalingserklæring, oplever de at agere bindeled mellem SKAT og Erhvervsstyrelsen, hvor de havde forventet et større samarbejde mellem de to myndigheder.

Lang ventetid på skattekvittance

Den lange ventetid, der opstår, når brugerne ansøger om skatteerklæring, frustrerer ikke bare brugerne, som ønsker at ophøre et selskab, men også de øvrige involverede i processen (advokater, revisorer, m.fl.), fordi processen trækker ud.

Tungt dokumentationsarbejde ifm. udbetaling af understøttelse fra A-kassen

Mange brugere kontakter deres respektive A-kasse med henblik på at modtage dagpenge, så snart CVR-nummeret er afmeldt, men mangler dokumentation på, at alle aktiver er solgt eller afviklet, hvilket forlænger processen.

Adgang til Digital Post lukkes

Mange brugere bliver overraskede over, at de ikke længere kan tilgå deres Digitale Postkasse, så snart de har været igennem

lukningsprocessen på Virk. Brugerne forventer, at de stadig har adgang til den post, de tidligere har modtaget i Digital Post.

Datadeling: Den digitale kæde hopper af

Det altoverskyggende problem for myndighederne er manglende datadeling og helt konkret det faktum, at Skifterettens systemer ikke taler sammen med de øvrige myndigheders systemer. Det er altså ikke muligt for de øvrige myndigheder at modtage digitale data fra Domstolsstyrelsen. Det betyder, at det digitale dataflow stopper her, og at al sagsbehandling, der ligger efter Skifterettens behandling, foregår manuelt. Udover at forlænge sagsbehandlingstiden åbner den manuelle datahåndtering op for flere fejl i processen.

Ventetid på læseadgang til Digital Post til kurator

Der opstår ventetid på det tidspunkt, kurator anmoder om kigge-adgang til selskabets Digitale Postkasse, indtil den tildeles. Dette forlænger sagsbehandlingstiden.

Lang ventetid på udbetaling fra Lønmodtagernes Garantifond kan forekomme

Lønmodtagere i konkursramte selskaber kan opleve lang ventetid på udbetalinger fra Lønmodtagernes Garantifond, fordi der kan være særlige afklaringer, hvor det er nødvendigt, at kurator tager stilling.

Rapportens struktur/læsevejledning

Erhvervsstyrelsen har bedt Advice om at udarbejde to-be rejser med udgangspunkt i de allerede udarbejdede as-is rejser fra Sorthvid, som er introduceret på de forudgående sider. Denne rapport udgør Advices samlede leverance i projektet, hvor vi svarer på følgende kernespørgsmål:

1. Hvilke principper kan der med fordel tages udgangspunkt i for at imødekomme de eksisterende pain points, når virksomheder skal startes eller lukkes?
2. Hvordan ser den gode, sammenhængende brugerrejse ud for start og luk virksomhed?
3. Hvilke elementer indeholder den gode, sammenhængende brugerrejse?
4. Hvilke centrale ændringer skal der foretages i den eksisterende brugerrejse for at nå frem til den gode, sammenhængende brugerrejse?

Arbejdet med to-be-rejserne har været bygget meget op omkring udviklingen af konkrete prototyper, som helt fra begyndelsen har defineret dialogen med både arbejdsgruppen og brugerne. Som sådan er elementerne, som principielt definerer prototyperne, centrale i både løsningen og i nærværende rapportering. På næste side vises en elementforklaring, der kan refereres til i forhold til læsning af elementerne senere i rapporten samt i elementbiblioteket.

Leverancen er bygget op i fire kapitler.

I **kapitel 1** præsenterer vi metode og proces for projektet, som er inddelt i tre sideløbende spor.

I **kapitel 2** beskriver vi de valgte principper for udarbejdelsen af to-be rejsen: Guidance, Registrering og Overblik.

I **kapitel 3** præsenteres to-be brugerrejsen med et overblik over rejsen og derefter en udfoldning af de krævede elementer, opdelt på faseniveau, samt eksemplificerende prototype, som viser på skitseniveau, hvordan elementet kan ses integreret på løsningsniveau.

Som **bilag** er vedlagt A) det samlede elementbibliotek, kommenteret af arbejdsgruppen og relevante fagpersoner, B) de samlede prototyper og C) as-is rejserne, som udviklet af SortHvid.

God læselyst.

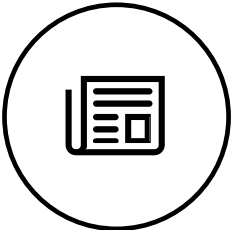
A.X Eksempel på element

GEVINST FOR REJSEN
(Hvilke pain points adresserer elementet)

TYPE
(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug fra 1-5)

OVERBLIK

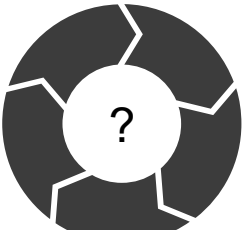


3 muligheder:

Teknik: 

Jura: 

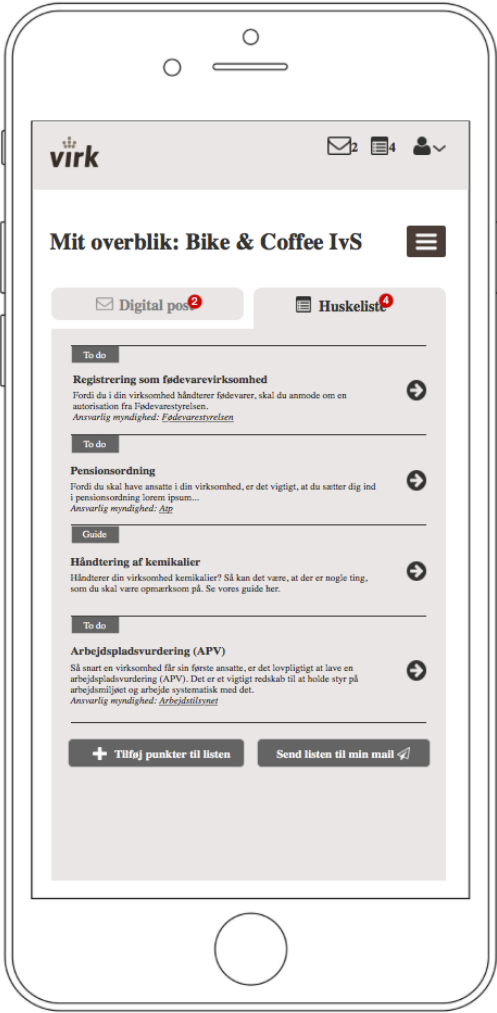
Brugerflade/ indhold: 



'Sværhedsgrad' fra 1 til 5, hvor 1 er lettest og 5 er sværest.

Beskrivelse:
Beskrivelse af elementet.

Prototypeeksempel til elementet.



Kapitel 1: Metode og proces

Metode og proces

For at kunne løse den stillede opgave bedst muligt har Advice lagt vægt på at inddrage både arbejdsgruppe og virksomheder i en iterativ proces, hvor der løbende er udviklet prototyper på løsninger, der illustrerer forskellige retninger og principper for to-be rejsen. Prototyperne er dermed blevet til i samarbejde med målgruppen og arbejdsgruppen og er igennem involvering, brugertests og dialog blevet forfinet undervejs i projektet. Prototyperne har været helt centrale for processen, da det kan være svært at sætte ord på forventningerne til en fremtidig brugeroplevelse. Med prototyperne som omdrejningspunkt har vi således kunnet prioritere fremtidige krav og gjort det muligt for brugerne at forholde sig til noget konkret i stedet for at forholde sig til noget, der kun kan fungere i "den bedste af alle verdener". Hermed skaber vi et godt afsæt for det videre arbejde med brugerrejsen i en kommende løsning.

Projektet er overordnet set gennemført i tre spor.

I spor 1 har den eksisterende viden været helt essentiel. Vi har bygget videre på de gode indsigter og i i fællesskab med arbejdsgruppen fokuseret på specifikke steder i as-is rejsen, hvor det har været særligt vigtigt at sætte ind. Vi har i den forbindelse afholdt bilaterale møder med de involverede myndigheder i arbejdsgruppen for at imødekomme forventninger og behov samt afdække kendskab til centrale indsatsområder i brugerrejsen.

I spor 2 har vi sideløbende involveret målgruppen. I alt har vi afholdt brugertests med 11 virksomheder på START samt 4 deltagere på LUK.

Hver test havde en varighed af 45-60 minutter og havde til formål at give os en dybere indsigt i målgruppen, både relateret til udfordringer med as-is samt behov for to-be rejsen. På baggrund af input fra arbejdsgruppe og eksisterende analyser fokuserede vi på at rekruttere deltagere, som selv havde administreret henholdsvis opstarten eller lukningen af virksomheden på de relevante selvbetjeningsløsninger. Deltagerne blev rekrutteret dels gennem eksterne paneler såvel som startvækst.dk og den nuværende selvbetjeningsløsning for luk af virksomhed, således at vi sikrede os, at deltagerne havde reelle erfaringer med området. Det har ligeledes været helt centralt med den løbende involvering af projektets primære interessenter. Vi har derfor inviteret arbejdsgruppen med ind som observatører under alle brugertests, så deres viden har kunnet blive bragt i spil undervejs. Her har arbejdsgruppen til dels haft mulighed for, under metodisk hensyntagen, at stille spørgsmål vedr. brugernes ageren, samt i fællesskab diskutere væsentlige indsigter undervejs. Det har har givet et godt fælles afsæt for den videre udvikling, som har været udgangspunktet for de efterfølgende workshops samt arbejdsgruppemøder, hvor vi i fællesskab har drøftet indsigter og videre proces.

Repræsenterede myndigheder i arbejdsgrupperne:

- Arbejdstilsynet
- ATP
- Digitaliseringsstyrelsen
- Erhvervsstyrelsen
- Fødevarestyrelsen
- Miljøstyrelsen
- SKAT
- Sø- og Handelsretten

Forudsætninger og afgrænsning

Betragtninger om målgruppen

To-be brugerrejsen har taget udgangspunkt i as-is analysen, som er udarbejdet af Sorthvid. Som sådan ligger der en række forudsætninger og afgrænsninger i forhold til det videre arbejde. I as-is analyserne har der været særligt fokus på virksomhedsformer og brancher, der har en særligt kompleksitet, i og med at der er flere forpligtelser og registreringer tilknyttet. Derfor har vi i denne kortlægning fokuseret på at involvere virksomheder med særligt omfattende brugerrejser, grundet at de har berøring med flest myndigheder. Dertil har vi haft særlige krav til spredning på virksomhedsform, da det ligeledes blev identificeret, at mindre virksomheder oplever større problemer med at starte virksomhed. Vi er enige i, at der bør være særligt fokus på de komplekse fænomener, hvilket har indikeret og skabt nogle forudsætninger for involveringen undervejs. Derfor ønskede vi at have særligt fokus på at rekruttere:

- Ejere af iværksætterselskaber (IVS'er) eller anpartsselskaber.
- Virksomheder, der er oprettet eller lukket inden for de seneste 2 år, hvor deltageren selv har administreret oprettelsen eller lukningen.
- Virksomheder, der har ansatte, eller har forholdt sig til det.
- Flere virksomheder, der beskæftiger sig med fødevarer (f.eks. ejere af caféer, kaffebarer, restauranter eller lignende).

For at sikre et mere repræsentativt udsnit valgte vi dog også at rekruttere enkelte enkeltmandsvirksomheder. I forbindelse af test af brugerrejsen vedrørende start af virksomhed fandt vi det også væsentligt at inddrage personer, som overvejer at stifte virksomhed, der netop ikke havde forudgående kendskab til de eksisterende løsninger.

I rapporten og prototypen henvises både til 'virksomheder' og 'selskaber' i flæng. Det har ikke nogen betydning for rapportens vision og konklusioner, da principperne og de beskrevne elementer, dækker begge virksomhedstyper, indenfor de ovenstående definitioner.

Betragtninger om formatet

Arbejdsgruppen blev tidligt i processen enige om at designe prototypen i en mobilvisning netop med det formål at kunne konkretisere og skærpe indholdet, således at vi var nødsaget til at prioritere indholdet. Den fremtidige løsning skal naturligvis fungere på desktop såvel som tablet og mobil netop også ud fra en betragtning om, at selvbetjeningsløsningerne ej kan tilgås via mobil. Testdeltagerne gav desuden udtryk for, at de gerne vil sidde koncentreret med registreringer, hvorfor desktop eller tablet er mere oplagte platforme.

Efter dialog med arbejdsgruppen valgte vi ligeledes at skabe prototyperne i det eksisterende Virk univers, ud fra en betragtning om, at det for brugerne ville være oplagt at finde løsningen i et velkendt design og domæne. I brugerinvolveringen blev vi bekræftet i, at dette var et logisk valg.

Kapitel 2: Valgte principper for to-be brugerrejser

Principper for to-be rejserne

På baggrund af de identificerede pain points i as-is analyserne og tidligt input fra arbejdsgruppen stod det klart, at den bedste vej frem i forhold til at beskrive og dokumentere to-be rejserne var at begynde at beskrive løsninger via prototyper.

Prototyper er en meget konkret vej til dialog med både arbejdsgruppen og brugerne, da man kan forholde sig til en konkret virkelighed uden at drukne i kompleksitet, barrierer og abstrakte forhold.

Derfor gik Advice tidligt i dialog med arbejdsgruppen for at få umiddelbare input, som var løsningsrettede, fremfor beskrivende, i sin karakter, så vi hurtigt kunne udvikle løsninger og bruge dem til løbende at forfine brugerrejserne.

For at begynde arbejdet med prototyperne var det nødvendigt at lægge nogle overordnede rammer ned for vores målløsning. Til dette formål udvalgte vi, på baggrund af den tidlige dialog, tre principper, som vi ønskede at arbejde med løsningen ud fra: Guidance, Registrering og Overblik.

Guidance handler om, at skabe tryghed for brugerne

Vi valgte princippet om guidance ud fra en betragtning om, at det stod klart, at brugerne havde brug for mere hjælp og forklaring, for at kunne anvende de eksisterende løsninger. Mange farer vild, ikke blot imellem de forskellige registreringsløsninger, men også i den enkelte løsning, fordi de simpelthen ikke har forudsætningerne til at forholde sig til termer, processer og konsekvenser.

Registrering handler om, at der skal registreres rigtigt

Registrering er en nødvendig del af to-be rejserne. Det skal blot ske på et tidspunkt, hvor brugeren er klar og kan overskue mulighederne og konsekvenserne af en registrering. I registrering ligger også et element af anvendelse af data på tværs af løsninger imellem forskellige registre— til glæde for både myndigheder og brugere. Det betyder også, at data skal genbruges, hvormed brugerne ikke skal indtaste de samme oplysninger flere gange end nødvendigt.

Overblik handler om at sikre brugerens handlemulighed

Det helt store pain point i as-is er oplevelsen af manglende overblik. Dette gælder både start og luk rejserne. Derfor stod det helt klart for os, at vi i to-be til alle tider, på alle tidspunkter i løsningen, skulle understøtte brugerens overblik både før, under og efter registrering.



Princip: guidance

Guidance dækker de dele af rejsen, hvor vi guider brugeren til at kunne agere og tage de rigtige valg i brugen af løsningen. Guidance er baseret på guideindhold fra myndighed til bruger, men også et princip om dialog, således at vores løsning kan tage imod brugerinput på et guidende niveau, så vi med afsæt i brugerens virkelighed kan tilbyde en bedre løsning til ham/hende. Guidance er at:

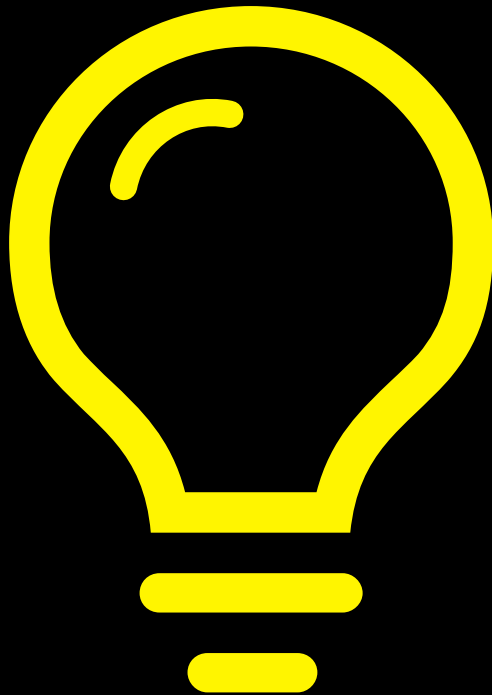
- Vi sikrer, at det står klart, hvor brugeren skal starte sin rejse
- Vi forventningsafstemmer og forbereder
- Vi har kontekstnær hjælp i løsningen
- Vi bygger brugervenlige spørgetræer til brugeren og bruger svarene i vores løsning
- Vi bruger så simpelt og ensartet sprog som muligt i vores løsning
- De data, vi har på brugeren, bruger vi aktivt til at skabe en mere relevant (og tryk) ramme for brugeren i vores løsning



Princip: registrering

Registrering dækker de dele af rejsen, hvor brugeren registrerer sig selv og sin virksomhed i det offentlige systemer. I vores løsning eksisterer registreringerne fortsat i næsten samme form, som de eksisterer i dag, as-is. Vi justerer i to-be rejsen på kontekst, rækkefølge og sammenbinding af løsningerne. Registrering betyder her, at:

- Vi knytter så meget guidance som muligt til en registrering
- Vi sikrer, at brugeren får lejlighed til at stoppe op og undersøge nærmere, hvis han/hun har behov
- Vi minimerer ventetid på sagsbehandling igennem automatisk dataudveksling mellem registre
- Vi notificerer igennem klare kanaler, når status på en registrering ændrer sig
- Vi opbygger en logisk rækkefølge i registreringerne, så brugeren kan overskue og forstå rækkefølge og pligter
- Vi minimerer fejlregistreringer og forglemmelser
- Vi sikrer, at data genbruges



Princip: overblik

Ønsket om overblik er altoverskyggende hos brugerne i as-is, og igennem overblik kan vi sikre, at løsningen er nemmere at anvende, og at brugerne vil gå til løsningen med større tryghed og selvtillid. Når det handler om start af virksomhed, er det en god tangent at slå an i et kommende samarbejde, når brugeren skal drifte sin virksomhed over for de offentlige myndigheder. Overblik er, at:

- Vi skaber et centralt sted, hvor brugeren altid kan finde oplysninger om sin virksomheds forhold og status over for det offentlige
- Vi tilbyder en klar og tydelig rækkefølge i nødvendige handlinger for brugeren
- Vi er i stand til at skabe en oversigt over alle relevante (indberetnings)løsninger og muligheder i det offentlige for brugeren

Kapitel 3: To-be brugerrejser

To-be brugerrejserne

To-be rejserne er skabt i samarbejde med arbejdsgruppen og igennem løbende brugerinvolvering på de opstillede løsninger.

Vi har søgt at skabe en rejse, der er ambitiøs, men med hensynstagen, til at den også bør være realistisk i forhold til det efterfølgende implementeringsarbejde. Derfor har involveringen af arbejdsgruppen været helt essentiel, både for at skabe et fælles målbillede, men særligt også for at drage nytte af værdifuld, eksisterende viden, herunder også for at sikre snitflader til eksisterende initiativer.

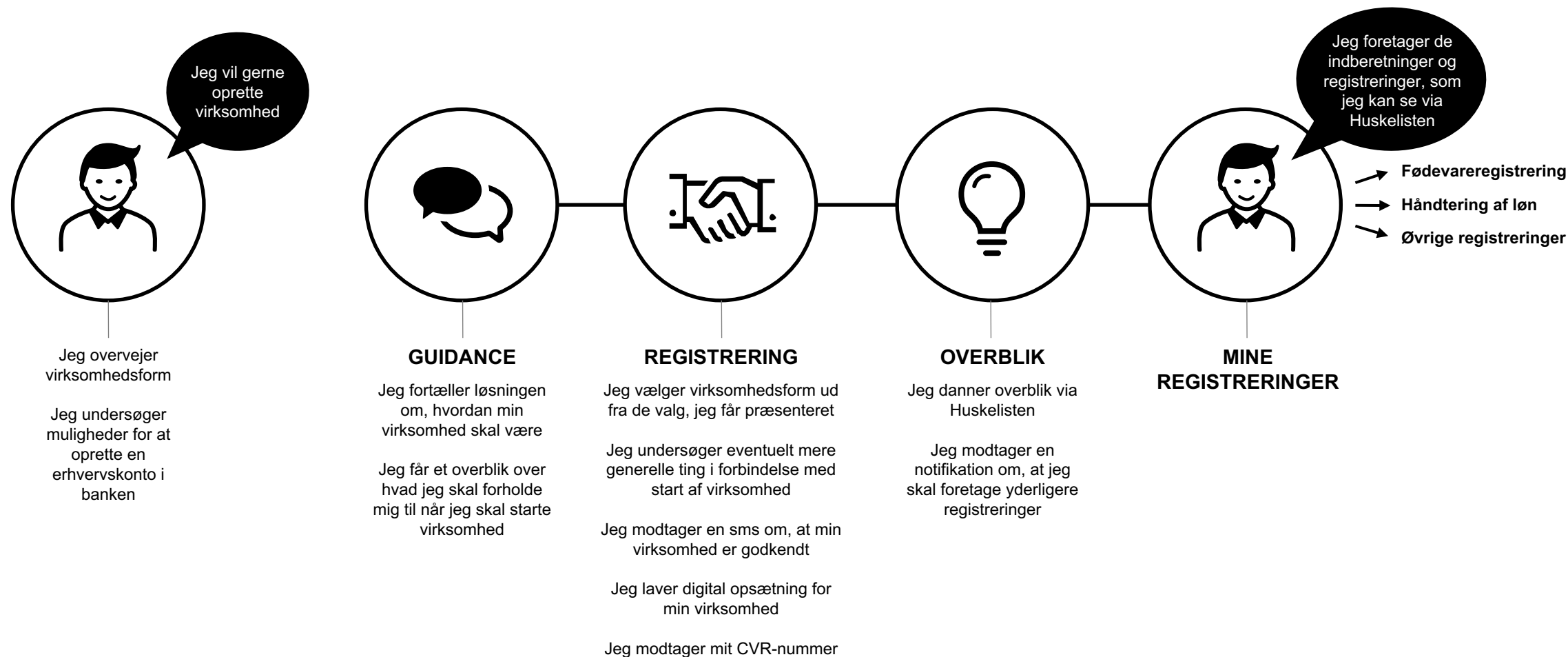
Elementerne til løsninger, som bliver præsenteret i nærværende rapport, er baserede på både myndigheds- og brugerinvolvering, og er dermed Advices' anbefalinger til en overordnet vej frem i arbejdet med at etablere bedre, mere sammenhængende brugerrejser for start og luk virksomhed. Arbejdsgruppen har sammen med relevante fagpersoner haft til ansvar at kommentere elementerne, herunder pege på opmærksomhedspunkter, barrierer eller eksisterende initiativer, der skal tages højde for, når visionen om to-be brugerrejserne skal løftes videre til prioritering, scoping og implementering. Alle disse konkrete input fra arbejdsgruppen kan ses i bilag A: Elementbiblioteket.

Kapitlet er bygget således op, at vi først præsenterer start rejsen, og derefter gennemgår vi luk. Hver rejse vil blive præsenteret med:

- 1) En oversigt over rejsen, opdelt på faser. Herefter følger udvalgte kommentarer, der understøtter de udfordringer og behov, som er gældende for brugernes oplevelse i rejsen.
- 2) En kort overordnet opsummering af fasens formål og opmærksomhedspunkter.
- 3) En gennemgang af hver fase med tilknyttede elementer, som pin pointer de nødvendige backstage handlinger og tilsammen skaber en realisering af to-be fasen. Hvert element er eksemplificeret med en prototype.

3.1 Start virksomhed

Brugerrejse – Start virksomhed



Citater fra brugerne:

"Helt ærligt, så glemmer man altså nogle af dé der indberetninger. Hvem tænker lige på, at man skal indberette emballage-afgifter?"

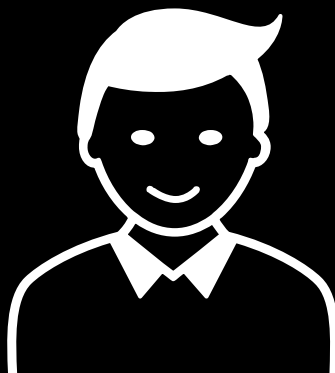
"Jeg har egentlig ikke sat mig ind i så meget endnu, for jeg synes ikke man kan finde det. De siger "du kan gå ind og læse her og her". Det kunne være rart at alt stod ét sted."

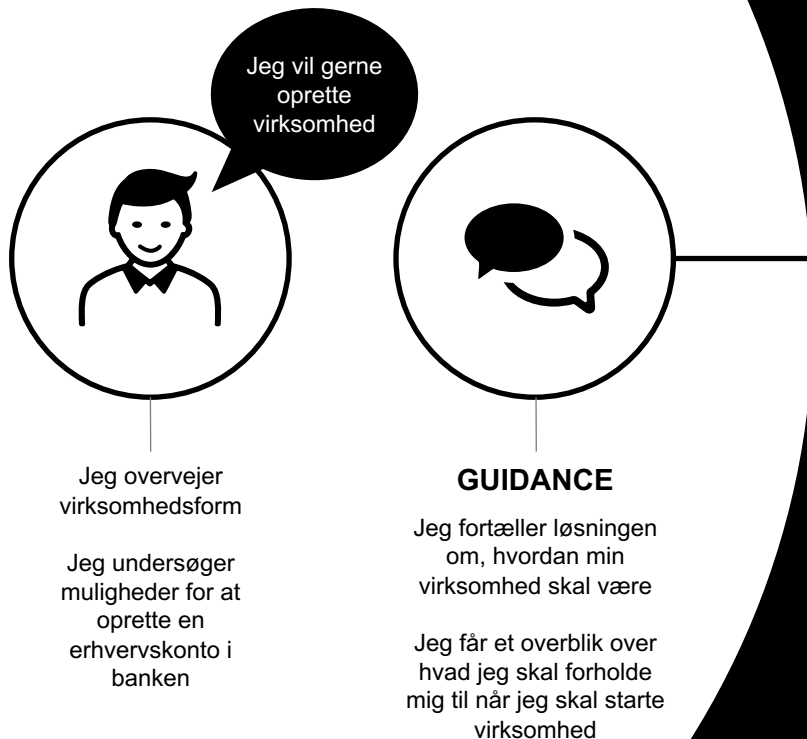
"Man burde have forberedt stifter på, at der er mere i det at være arbejdsgiver end som så. Hvad indebærer det og hvilke forpligtelser er der forbundet med det? Det er lidt som at læse brugsanvisningen efter man har samlet sine IKEA møbler."

"Det med NemKonto er vildt besværligt. Jeg havde kontakt med 7 banker og det tog flere måneder. Så jeg ville hoppe ud af løsningen, for at undersøge nærmere, når jeg når til det med banken."

"Det er faktisk rart med en løftet pegefinger om mulige faldgruber. Jeg kan godt lide at jeg bliver gjort opmærksom på, at der er nogle forpligtelser ved at oprette et selskab."

"Jeg anede ikke, at jeg skulle tjekke min digitale postkasse. Ved et tilfælde fik jeg en rykker i min fysiske postkasse om, at de havde sendt mig digital post. Jeg blev mildest talt chokeret, der var et hav af regninger jeg havde overset."





Guidance: elementer

På de følgende sider gennemgår vi de elementer, der tilhører fase 1: Guidance, som handler om hvordan man kommer godt i gang med at starte virksomhed. Elementerne er, hvor det er relevant, illustreret med skærbilleder fra prototypen. Den fulde, interaktive prototype kan ses på: <https://oq2xvl.axshare.com/>

- A.0 Overordnet om guidance**
- A.1 En samlende løsning**
- A.2 Intelligent log-in**
- A.3 Afstemning af forventning og status**
- A.4 'Huskelisten'**
 - A.4.1 Taksonomi**
 - A.4.2 Spørgetræer**
 - A.4.3 Kobling til løsninger**
- A.5 Guide til virksomhedsform**

A.0: Overordnet om guidance

Det store problem er overblikket: ‘Hvordan kommer jeg i gang?’

Som nystartet virksomhed, eller på vejen til at blive det, er der mange ting at være opmærksom på. As-is analysen viser klart, at de opstartende virksomheder har svært ved at danne sig et overblik over processen, herunder lovpligtige registreringer. Desuden mangler de overblik over alle de forhold, der ikke direkte er forbundne til registreringer ved myndighederne, såsom forhold vedrørende bank, forsikring eller mere branchespecifikke registreringer. Samlet set giver det brugerrejsen ved start af virksomhed et præg af usikkerhed, frustration og potentielt mangelfulde eller fejlbehæftede registreringer.

Løsningen ligger i at samle, spørge og guide mere

Derfor er det væsentligt at to-be brugerrejsen søger at skabe en løsning, som hjælper brugerne til at skabe sig et relevant overblik over netop deres proces og hvilke handlinger der knytter sig til den.

Advice anbefaler at bygge en rejse, som med udgangspunkt i et guidende forløb, hvor brugeren spørges ind til behov, forventninger og formål, kan definere meget mere konkret og præcist hvad brugeren skal foretage sig og hvornår i start-rejsen.

På de næste sider gennemgår vi de elementer, som skal til for at konstruere sådan en rejse, med eksempler på hvordan de kan udmøntes, men helt overordnet har brugerinddragelsen vist, at man med fordel i en guidende form kan spørge ind til centrale ting om virksomheden, og på den måde meningsfuldt give klare tilbagemeldinger og overblik for brugeren.

Ligeledes er det væsentligt at understøtte en oplevelse hos brugerne af, at det er ét sted man orienterer sig efter, når man skal starte virksomhed.

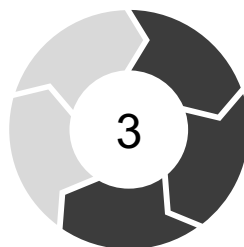
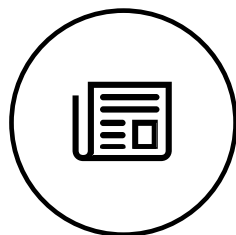
A.1 En samlende løsning

GEVINST FOR REJSEN
(Hvilke pain points adresserer elementet)

TYPE
(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK

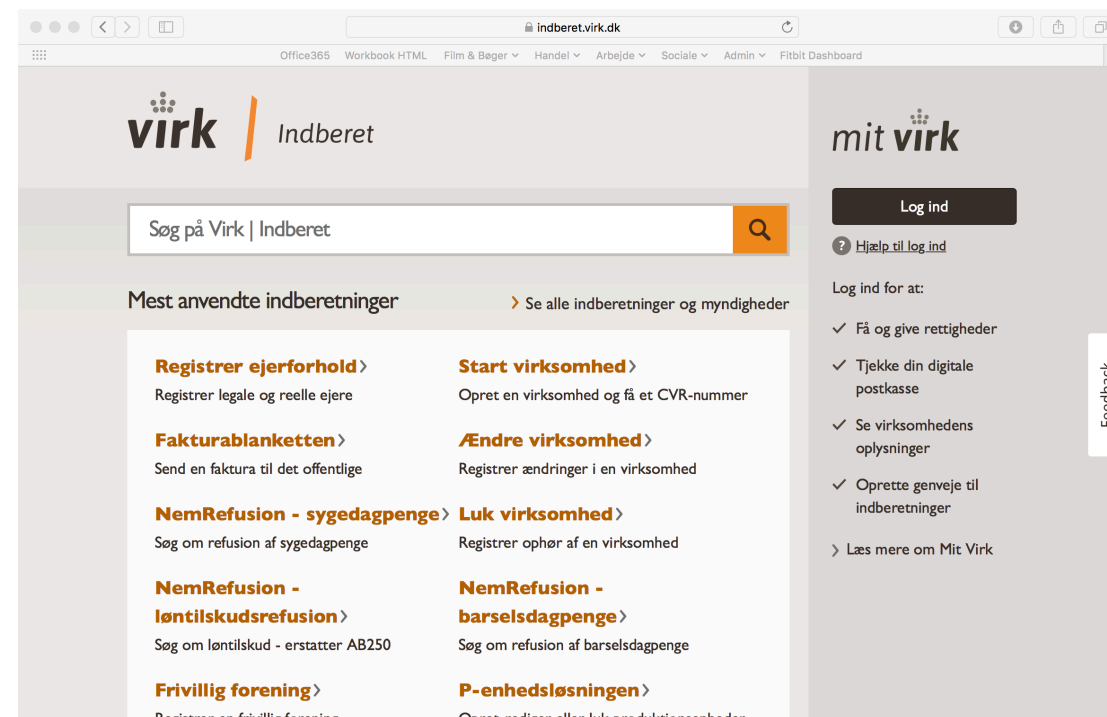


Beskrivelse:

Brugerne har i dag svært ved at danne sig et overblik over processen, og der er potentielt mange kilder til information/vejledning, som ikke altid er afstemte, og bruger fælles termer eller retningslinjer. For at imødekomme dette forhold, og skabe et større overblik og en større tryghed, anbefaler vi at der etableres én indgang til start af virksomhed, hvor alle som skal starte virksomhed i Danmark utvetydigt begynder deres proces. Alle myndigheder skal henvise til dette sted, og vejledning/guidance/registrering/support knyttes til dette sted. Dette inkluderer alle myndighedsløsninger, som er en del af processen at starte (og drive) virksomhed i Danmark.

I forvejen eksisterer Virk.dk og Mit Virk, som begge er platforme der kan understøtte én indgang overfor virksomhederne. Det anbefales at der tages udgangspunkt her, i arbejdet med at konsolidere kommunikationen af én indgang overfor virksomhederne.

Dette kræver omvendt at bilaterale overbliksløsninger, eller guides, som i dag ligger i andre løsninger, eller hos andre myndigheder gennemgås, og at det sikres at disse henviser til én indgang (f.eks. Virk.dk/Mit Virk).



- Virk.dk er for brugerne det logiske sted at forankre Start virksomhed.

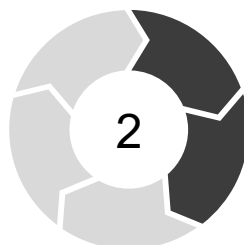
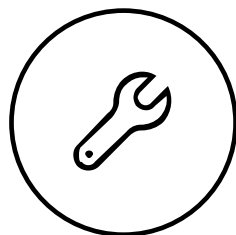
A.2 Intelligent log-ind

GEVINST FOR REJSEN
(Hvilke pain points adresserer elementet)

TYPE
(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK



Beskrivelse:

Brugerne er forskellige og har forskellige forudsætninger for at starte en ny virksomhed. Nogle vil kende, og helst anvende, as-is setuppet, da de har klare arbejdsgange for dette (f.eks. advokater og andre rådgivere), mens brugeren som starter virksomhed for første gang (fokus i denne brugerrejse), har brug for guidance og overblik på et andet niveau. For at kunne sende brugeren ind i det rigtige flow bør vi anvende de data, vi har adgang til igennem NemID/MitID.

Når en bruger logger ind anvender vi aktivt status på signaturen til at starte processen på den rigtige måde. F.eks. når der logges ind med privat NemID/MitID, uden nogen tilknyttede virksomheder, sendes brugeren direkte til Start-virksomhedsflowet, som denne to-be-rejse beskriver.

Det er også værd at bemærke, at det samme intelligente log-ind bør anvende eksisterende data om brugeren til at identificere hvorvidt en virksomhedsoprettelse bør udtages til manuel behandling (f.eks. ved gentagne konkurser, gæld til det offentlige osv.).

A

B

A

- Ved at bruge data fra log-ind, kan vi sætte brugeren ind i det mest hensigtsmæssige flow.

B

- I dette tilfælde, hvor fokus er på nye, 'grønne' brugere, ledes brugeren obligatorisk til et guidende forløb, som giver overblik og skaber tryghed.

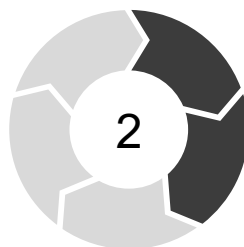
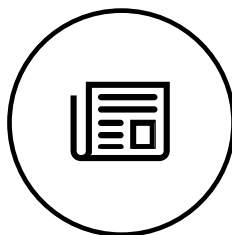
A.3 Afstemning af forventning og status

GEVINST FOR REJSEN
(Hvilke pain points adresserer elementet)

TYPE
(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK



Beskrivelse:

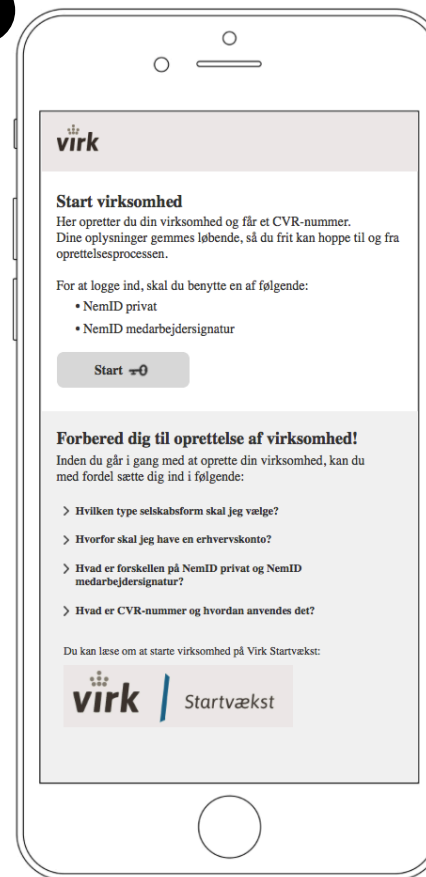
Helt centralt for den gode, sammenhængende brugerrejse er følelsen af overblik, og at have styr på om man 'gør det rigtigt'.

Derfor skal løsningen hele vejen igennem rejsen formå at etablere overblik og tryghed. Dette skal ske igennem forventningsafstemning og løbende status. Brugeren får klart at vide hvad han/hun skal i gang med, hvorfor han/hun gør det, og hvad han/hun har gjort.

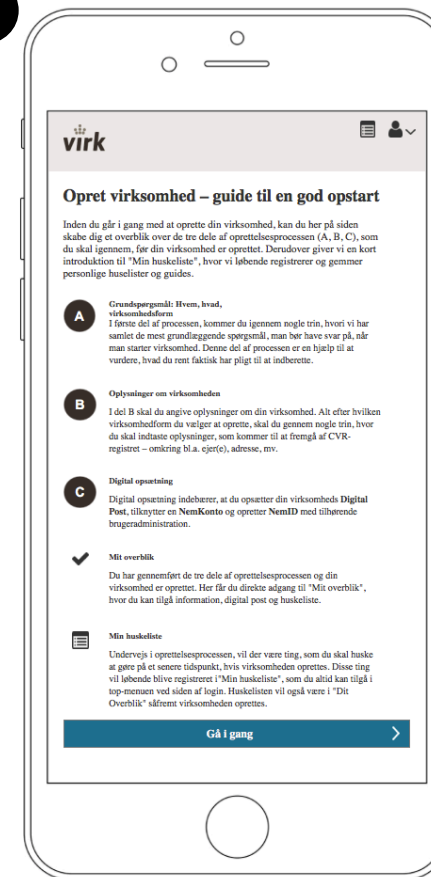
Denne kommunikation kan skabes i denne sammenhæng, netop fordi vi styrer flowet i løsningen, og ved hvor brugeren kommer fra og hvor han/hun skal hen.

Løsningen kan godt henvise til mere viden/info andre steder, men løsningen vil altid stå som stedet hvor man starter sin afklaring.

A



B



A

- F.eks. ved at samle registreringerne i én løsning, skaber vi én samlet indgang til registrering af virksomhed. For at sikre at virksomhederne ved, hvor de finder svar, samler vi blandt andet relevant information omkring opstartsprocessen på startside. Det kunne eksempelvis være guidance i forhold til selskabsform, erhvervskonto og medarbejdersignatur eller anden brugbar viden fra Startvækst.dk, også dét, der rækker udover myndighedernes områder.

B

- F.eks. ved at præsentere virksomhederne for en samlet guide, skaber vi tryghed og overblik for virksomhederne, så de ved hvad oprettelsesprocessen indebærer.

A.4 'Huskelisten'

GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

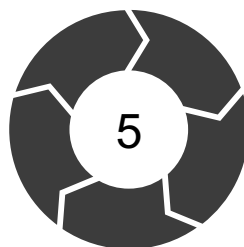
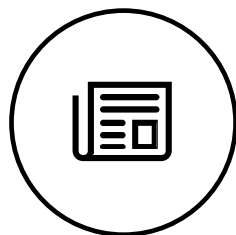
TYPE

(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING

(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK, REGISTRERING



Beskrivelse:

Huskelisten er et helt centralt element for at understøtte den sammenhængende brugerrejse. I dag oplever brugerne en fragmenteret proces, hvor de selv skal samle trådene og identificere de rette handlinger og krævede løsninger. I den proces kan vigtige handlinger let overses eller glemmes.

Derfor etableres der allerede under guidanceforløbet en huskeliste, som former sig efter brugerens input og valg, f.eks. kan der spørges til hvorvidt der skal være medarbejdere i virksomheden, hvorvidt virksomheden skal håndtere fødevarer eller om virksomheden skal arbejde med potentielt miljøskadelige stoffer. Huskelisten vil i disse tilfælde generere en liste over hvilke registreringer brugeren skal forholde sig til hos myndighederne. Huskelisten er dermed det centrale punkt hvorfra brugeren kan fortsætte sin startrejse, efter at CVR-udstedelse/digital opsætning er fuldført.

Huskelisten introduceres allerede i guidanceforløbet, så brugeren kan hvile i sin oplevelse af at løsningen holder styr på hvad han/hun skal huske i sin startrejse.



- A** • Huskelisten introduceres for brugeren med det samme, som det sted hvor løsningen holder styr på hvad han/hun skal forholde sig til og hvilke handlinger der skal foretages hvornår.
- B** • Huskelisten opdateres automatisk og tydeligt, så brugeren kan følge med i hvilke opgaver der skal løses fremadrettet. Den kan findes frem løbende igennem startrejsen, så brugeren kan opretholde en oplevelse af overblik og tryghed.

A.4.1 Taksonomi

GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

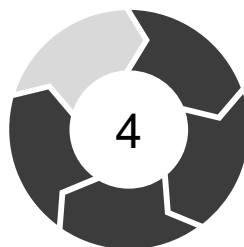
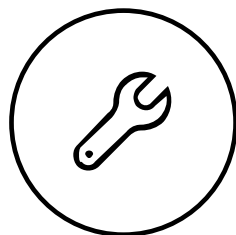
TYPE

(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING

(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK, REGISTRERING



Beskrivelse:

For at kunne drive en huskeliste overfor brugeren, er det nødvendigt at løsningen kan koble input fra brugeren (om virksomhedens arbejdsområde, om der er ansatte osv.) til konkrete handlinger og/eller indberetningsløsninger.

Der skal derfor etableres en taksonomi, som kan agere filter mellem bruger og løsninger. Taksonomien skal f.eks. kunne bruges til at skabe brugervenlige spørgetræer, som kan resultere i en konkret visning af løsninger.

En taksonomi vil være en fællesoffentlig opgave, som alle myndigheder der har indberetningsløsninger, skal bidrage til, således at huskelisten kan blive fyldestgørende, og netop indtage rollen som det centrale sted, hvor brugeren kan få et samlet overblik.

A

A

- Taksonomien skal etablere et fundament for at brugeren i løsningen kan svare på simple spørgsmål om hvad virksomheden skal udføre, så brugerens svar kan kobles til relevante indberetningsløsninger.

B

- Taksonomien skal understøtte brugen af brugervenlige spørgetræer, hvis besvarelser kan danne grundlag for indholdet på virksomhedens huskeliste.

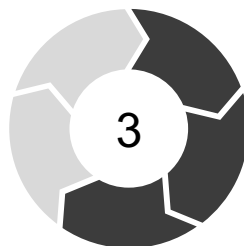
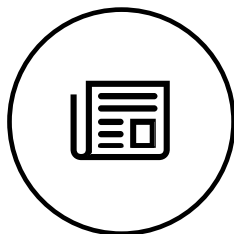
A.4.2 Spørgetræer

GEVINST FOR REJSEN
(Hvilke pain points adresserer elementet)

TYPE
(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

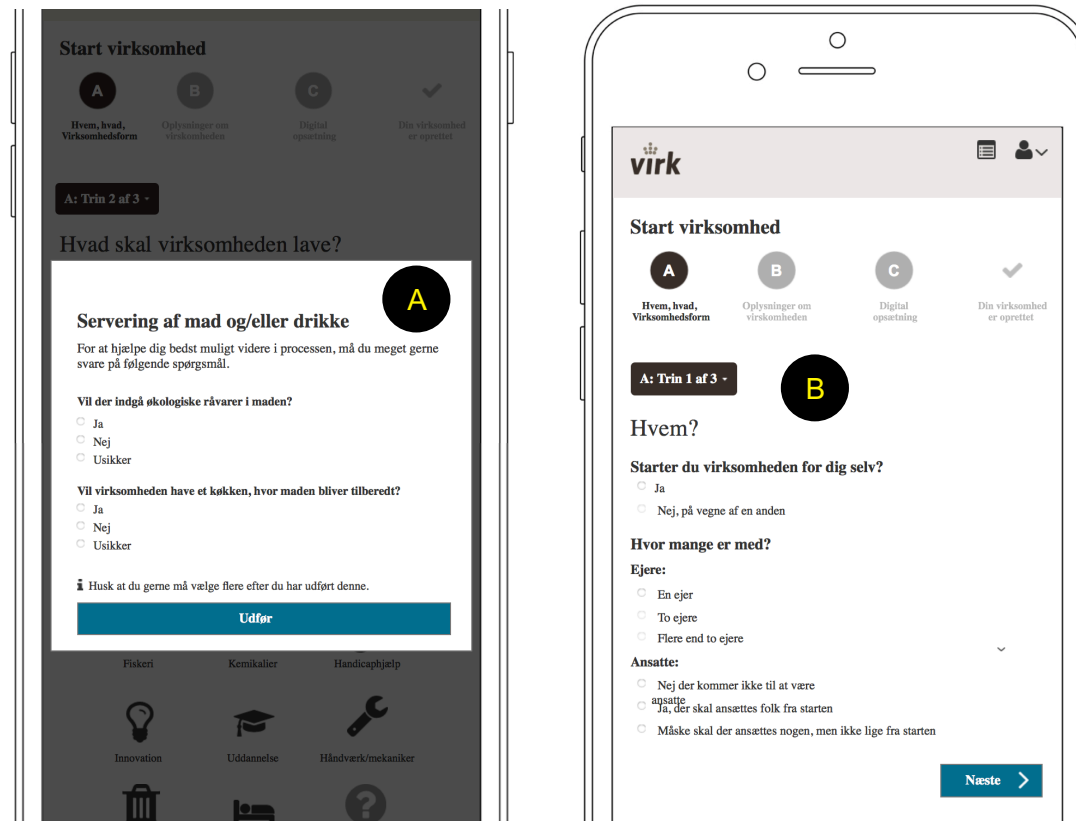
**OVERBLIK,
REGISTRERING**



Beskrivelse:

For at kunne aktivere taksonomien og koble løsninger til brugerens proces – og dermed drive en relevant huskeliste, så brugeren kan få overblik over sin startproces, skal der udvikles relevante spørgetræer, som kan udstilles til brugerne når de starter virksomhed.

Spørgetræerne skal hjælpe brugeren til at få overblik over påkrævede handlinger.



A

- Under guidance skal der præsenteres relevante spørgetræer, så løsningen kan hjælpe brugeren til overblik ved at lave en huskeliste. F.eks. i forbindelse med håndtering af fødevarer, som her, hvor registrering hos Fødearestyrelsen vil komme på huskelisten.

B

- Et andet relevant spørgetræ knytter sig til hvorvidt der skal være ansatte i virksomheden. I det tilfælde kan huskelisten indeholde f.eks. oprettelse af APV, eller andre opgaver som relaterer sig til Arbejdstilsynet eller ATP.

A.4.3 Kobling til løsninger

GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

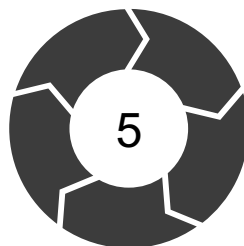
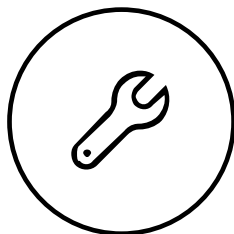
TYPE

(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING

(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

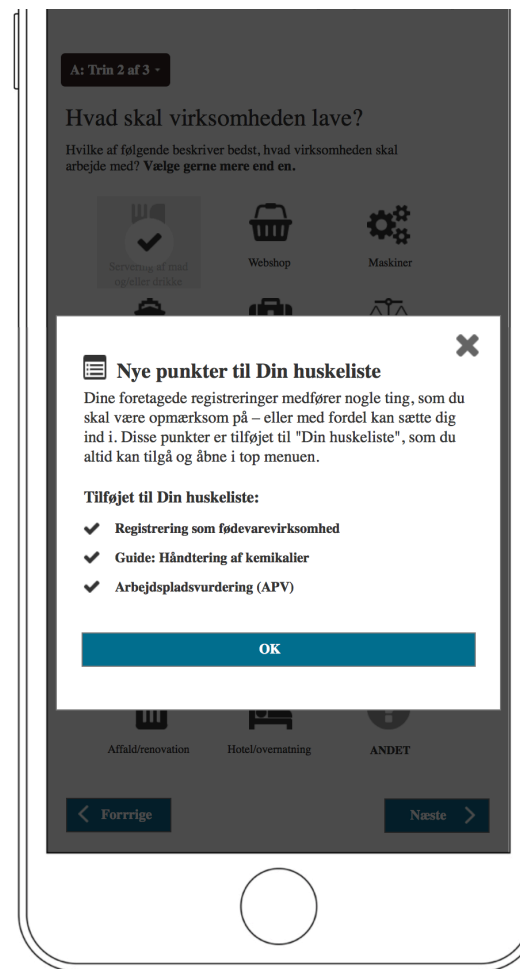
OVERBLIK, REGISTRERING



Beskrivelse:

En af de store udfordringer i brugerrejsen til start virksomhed i dag, er manglende overblik over hvilke indberetninger og registreringer der skal foretages i en given virksomhed.

Alle relevante løsninger i forbindelse med start (og drift) af virksomhed skal kortlægges og kobles (evt. via taksonomi) til spørgetræerne. Løsninger som ikke er koblet, skal søges koblet løbende.



- Baseret på taksonomien og spørgetræerne skal de relevante indberetningsløsninger og/eller guides knyttes til huskelisten. I dette tilfælde f.eks. registrering af fødevarer virksomhed, en APV og en guide fra MST til håndtering af kemikalier.

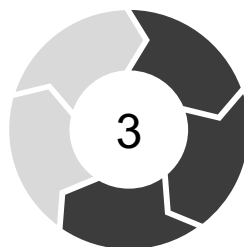
A.5 Guide til virksomhedsform

GEVINST FOR REJSEN
(Hvilke pain points adresserer elementet)

TYPE
(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK, REGISTRERING



Beskrivelse:

Valg af virksomhedsform er en udfordring på flere niveauer. Brugere har typisk ikke stort overblik over de forskellige virksomhedsformer, og der er fare for at en bruger vælger en virksomhedsform, som ikke er den mest hensigtsmæssige i forhold til behovene. Et godt eksempel er IVS, hvor mange ikke har overblik over de forpligtelser som følger med den virksomhedsform, hvilket kan resultere i tvangsopløsninger, som ingen er interesseret i.

Som en del af den guidende proces skal brugeren derfor kunne danne sig et større overblik over virksomhedsform og konsekvenserne af samme. Sammenligningsmuligheder og en struktur for muligheden for at myndighederne kan hjælpe med at 'anbefale' en bruger en virksomhedsform, kan afhjælpe mange problemer.

	Ejerskab	Enkelmands- virksomhed	Personligt ejet mindre virksomhed	Interessent- skab	Ansvar- selskab	Aktieselskab
Ejerforhold	Kun 1 ejer.	Kun 1 ejer.	Mindst 2 ejere.	Mindst 1 ejer.	Mindst 1 ejer.	Mindst 1 ejer.
Kapital	Ingen lovkrav.	Ingen lovkrav.	Ingen lovkrav.	Mindst 1 kr. i kontanter.	Mindst 50.000 kr. i kontanter, værdier, bestående virksomhed eller bestemmende kapitalpost.	Mindst 500.000 kr. i kontanter, værdier, bestående virksomhed eller bestemmende kapitalpost.
Ledelse	Ingen lovkrav.	Ingen lovkrav.	Ingen lovkrav.	Direktion og eventuelt bestyrelse eller tilsvarende.	Direktion og eventuelt bestyrelse eller tilsvarende.	Direktion og bestyrelse eller tilsvarende.
Beslutninger	Trafkes af ejeren.	Trafkes af ejeren.	Trafkes af ejeren.	Trafkes af ejerne på generalforsamlingen typisk med flertal eller 2/3 flertal.	Trafkes af ejerne på generalforsamlingen typisk med flertal eller 2/3 flertal.	Trafkes af ejerne på generalforsamlingen typisk med flertal eller 2/3 flertal.
Hæftelse	Personlig og ubegrænset.	Personlig og ubegrænset.	Personlig, ubegrænset og solidatisk.	Begrænset til den indskudte kapital.	Begrænset til den indskudte kapital.	Begrænset til den indskudte kapital.
Offentliggørelse af årsrapport	Nej.	Nej.	Nej, hvis mindst 1 ejer er en fysisk person.	Ja. (Bemærk: Forskelle af revision af årsrapport, mulig.)	Ja. (Bemærk: Forskelle af revision af årsrapport, mulig.)	Ja. (Bemærk: Forskelle af revision af årsrapport, mulig.)
Mere viden	Læs mere her	Læs mere her	Læs mere her	Læs mere her	Læs mere her	Læs mere her

A

- Under guidance kan der spørges til hvorvidt brugeren har klar viden om virksomhedsform der skal vælges.

B

- Såfremt brugeren giver udtryk for behov for vejledning, kan der tilbydes en guide til valg af virksomhedsform. Dette kunne f.eks. være et sammenlignende overblik, eller knyttes til et spørgetræ som kunne knytte behov med virksomhedsform.



REGISTRERING

Jeg vælger virksomhedsform ud fra de valg, jeg får præsenteret

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

Jeg modtager en sms om, at min virksomhed er godkendt

Jeg laver digital opsætning for min virksomhed

Jeg modtager mit CVR-nummer



Registrering: elementer

På de følgende sider gennemgår vi de elementer, der tilhører fase 2: Registrering, som handler om selve registreringen af virksomheden og den digitale opsætning. Elementerne er, hvor det er relevant, illustreret med skærbilleder fra prototypen. Den fulde, interaktive prototype kan ses på: <https://oq2xvl.axshare.com/>

B.0 Overordnet om registrering

B.1 Valg af virksomhedsform og branchekode

B.2 'Rumleriller' på centrale valg

B.3 Bedre udnyttelse af ventetid

B.4 Notifikationer om sagsbehandling

B.5 Udlever ikke CVR

B.6 Digital opsætning af NemID/MitID (og rettigheder til Digital Post)

B.7 Registrering af NemKonto

B.0 Overordnet om registrering

Registrering er svært, og det er let at lave fejl, eller at glemme ting

Når virksomhederne i dag har fået overblik over processen og skal i gang med oprettelse/registrering, har de igen svært ved at danne sig et overblik. De har særligt svært ved at se konsekvenserne af de valg, som de tager. Det resulterer i, at de tager valg, der er uhensigtsmæssige for deres virksomhed sidenhen, for eksempel fordi de ikke ved, hvilke regler der skal overholdes. Det kan eksempelvis have konsekvenser at vælge den forkerte branchekode, da man herved kan overse lovpligtige registreringer vedrørende eksempelvis kontroller og medarbejderforhold. Dette er ligeledes valg, der er uhensigtsmæssige for myndighederne, da de bliver ressourcekrævende at håndtere.

En væsentlig del af oprettelsen af virksomheden er etableringen og anvendelsen af de digitale værktøjer (Digital post, NemID, NemKonto). Det er i dag svært for brugerne at få overblik over, hvordan de skal forholde sig til, og anvende, disse.

Løsningen er at gøre det lettere at forstå konsekvenser af valg, samt koble den digitale opsætning direkte til etableringen af virksomheden

Advice anbefaler overordnet, at der introduceres flere 'rumleriller' i registreringen af virksomhed, så man hjælper brugeren til at stoppe op, og orientere sig i sine valg og konsekvenserne af dem. Desuden mener vi at man med fordel kan gøre virksomhedens digitale opsætning til en central del af det at oprette virksomhed. Dette sker ved, at den digitale opsætning bliver en naturlig del af registreringsforløbet, og at vi først udleverer CVR, når den digitale opsætning er fuldstændt.

Ligeledes er det væsentligt, at to-be løsningen skaber en følelse af overblik og kontrol igennem klar kommunikation af evt. ventetider og sagsbehandlingen ved hjælp af løbende statusnotifikationer.

Vi gennemgår på de næste sider i detaljer den række elementer, som vi på baggrund af brugerinvolveringen og myndighedsdialogen vurderer, kan bidrage til en bedre og mere sammenhængende brugerrejse.

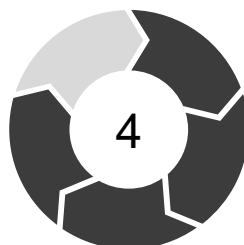
B.1 Valg af virksomhedsform og branchekode

GEVINST FOR REJSEN
(Hvilke pain points adresserer elementet)

TYPE
(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

REGISTRERING



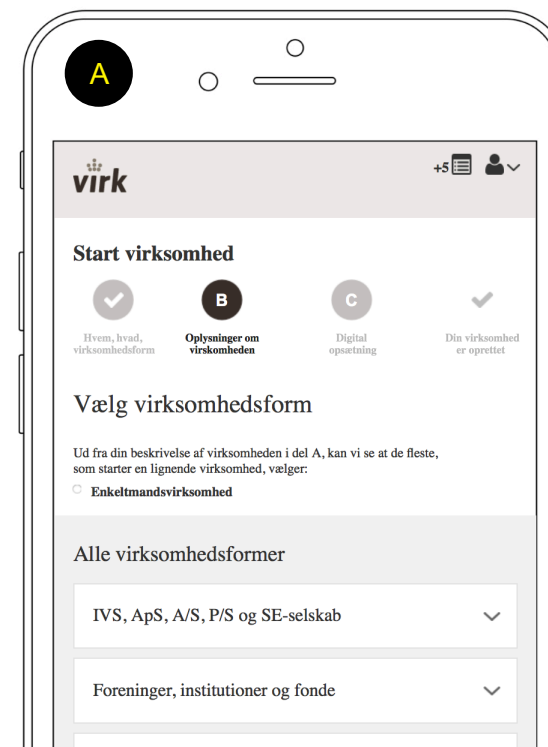
Beskrivelse:

Det er svært for brugerne at vælge virksomhedsform og branchekode, og der er risiko for at der vælges en uhensigtsmæssig virksomhedsform i forhold til evne til at møde forpligtelser.

Derfor anbefaler vi at den eksisterende registreringsløsning justeres, så den indarbejder input fra brugeren i det guidende forløb. Her er potentielt afgivet information som kan bruges til at filtrere noget af kompleksiteten fra for brugerne, og derved gøre det lettere at vælge den rette virksomhedsform og branchekode.

Desuden vil vi anbefale målrettet at arbejde med informerende pop-up vinduer (eller 'rumleriller', som beskrevet i næste element), så vi fortæller om konsekvenser af virksomhedsvalg.

Hvis brugeren i det guidende forløb, igennem guiden til virksomhedsform og definitionen af hvad virksomheden skal beskæftige sig med (taksonomi/spørgetræer), har afgivet nok information til at vi kan forindstille virksomhedsform og branche, skal disse være udfyldt på forhånd, med mulighed for at ændre.



B



A

- Der ligger en udfordring i at 'rådgive' mod en særlig virksomhedsform, da det ikke myndighedernes mandat at yde rådgivning, men vi anbefaler, at der søges en løsning, så rejsen med afsæt i information givet i det guidende forløb, kan filtrere ned til et mere simpelt valg af vejledende karakter.

B

- Under alle omstændigheder skal løsningen, ved alle centrale valg, informere om konsekvenserne af valget, på en overskuelig og brugervenlig måde, som giver brugeren mulighed for at tage et endeligt informeret valg, eller gå tilbage og ændre sit valg.



39

B.2 'Rumleriller' på centrale valg

GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

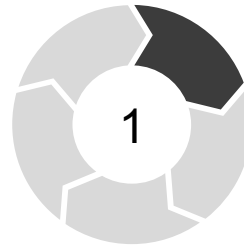
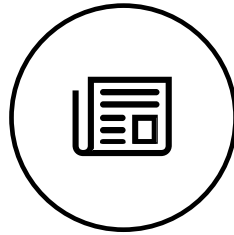
TYPE

(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING

(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

REGISTRERING



Beskrivelse:

Det er svært for brugerne at vælge virksomhedsform og branchekode, og der er risiko for at der vælges en uhensigtsmæssig virksomhedsform i forhold til evne til at møde forpligtelser.

Derfor anbefaler vi at den eksisterende registreringsløsning justeres, så den indarbejder input fra brugeren i det guidende forløb. Her er potentielt afgivet information som kan bruges til at filtrere noget af kompleksiteten fra for brugerne, og derved gøre det lettere at vælge den rette virksomhedsform og branchekode.

Desuden vil vi anbefale målrettet at arbejde med informerende pop-up vinduer (eller 'rumleriller', som beskrevet i næste element), så vi fortæller om konsekvenser af virksomhedsvalg.

Hvis brugeren i det guidende forløb, igennem guiden til virksomhedsform og definitionen af hvad virksomheden skal beskæftige sig med (taksonomi/spørgetræer), har afgivet nok information til at vi kan forindstille virksomhedsform og branche, skal disse være udfyldt på forhånd, med mulighed for at ændre.

A**B****A**

- Løsningen skal løbende give information om de valg der er taget, med mulighed for at justere on-the-fly, såfremt brugeren ønsker at ændre sine valg. Dette skal ske ved selve valget (se virksomhedsform), men også på centrale punkter i den samlede rejse. Som vist her, i overgangen fra guidance til selve registreringen.

B

- Løsningen skal, ved alle centrale valg (f.eks. virksomhedsform, branche og P-nummer oplysninger), informere om konsekvenserne af valget, på en overskuelig og brugervenlig måde, som giver brugeren mulighed for at tage et endeligt, informeret valg, eller gå tilbage og ændre sit valg.



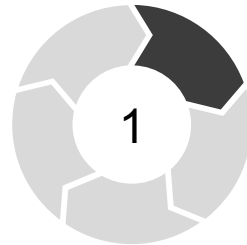
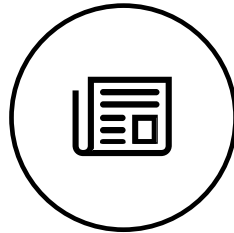
B.3 Bedre udnyttelse af ventetid

GEVINST FOR REJSEN
(Hvilke pain points adresserer elementet)

TYPE
(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK, REGISTRERING



Beskrivelse:

Ventetid er utilfredsstillende for brugeren i startprocessen. Ventetid er et tomrum, som kan fyldes med tvivl eller usikkerhed. Samtidig er ventetid forventeligt (og i nogle situationer) forståeligt.

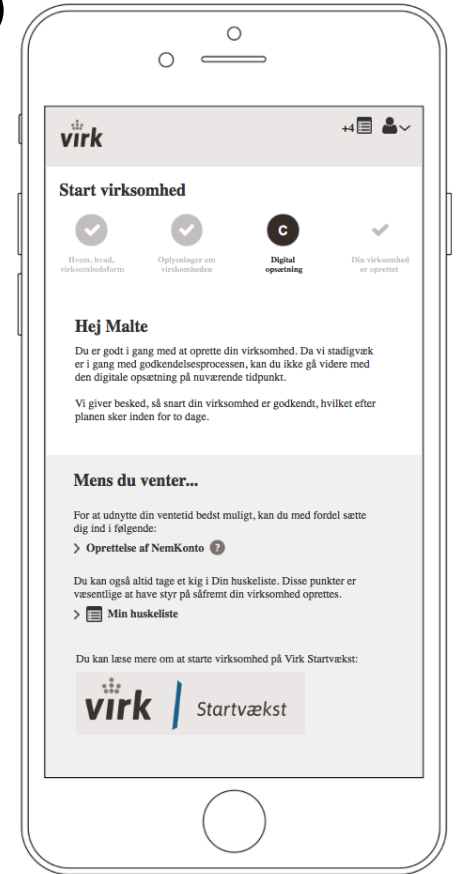
Den endelige rejse skal selvfølgelig have som mål, at der er så lidt ventetid som muligt, igennem aktivering af straksbehandling igennem sammenknyttede registre.

Når der opstår ventetid, skal løsningen forventningsafstemme så godt som muligt, ved tydeligt at indikere hvor længe der skal ventes, men også ved at tilbyde vejledning i hvad ventetiden med fordel kan bruges på, i regi af start af virksomheden. Der kan f.eks. guides til oprettelse af NemKonto eller henvises til Startvækst.

A



B



A

- Løsningen skal tydeligt fortælle hvad brugeren har udført, hvad der er registreret, og hvad der derefter skal ske. På den måde sker der god forventningsafstemning, ligesom brugeren kan nudges til at gøre sig klar til næste fase i oprettelsen. F.eks. ved at starte processen omkring NemKonto.

B

- Løsningen skal, på ethvert tidspunkt, ved log-ind, kunne give en status på sagsbehandling og en angivelse af forventet ventetid, så brugeren kan holde sig orienteret, og har mulighed for at igangsætte andre handlinger.



41

B.4 Notifikationer om sagsbehandling

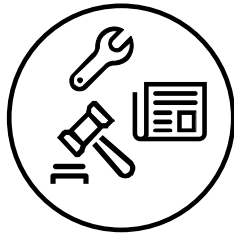
GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

OVERBLIK, REGISTRERING

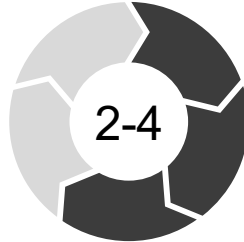
TYPE

(Teknik, Jura eller
Brugerflade)



IMPLEMENTERING

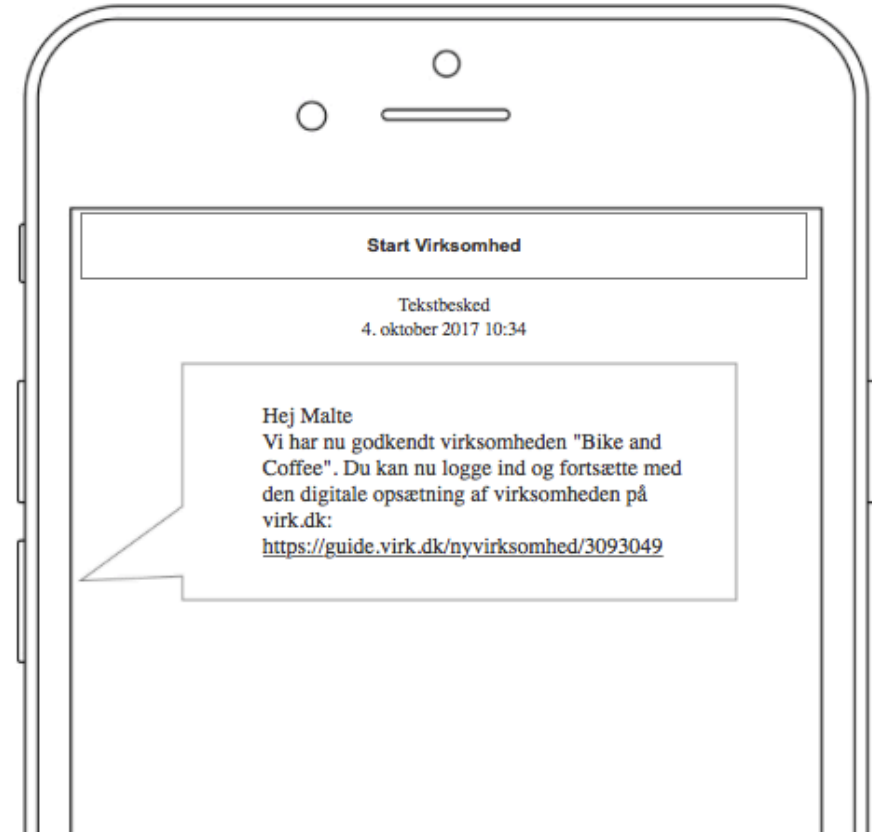
(Vurdering af tids- og
ressourceforbrug, fra 1-5)



Beskrivelse:

Brugeren skal modtage en sms og/eller mail både ved ny digital post og når status i sagsbehandlingen ændrer sig. Herved sikres brugeren at modtage en advisering om ny digital post i virksomhedens digitale postkasse, ligesom brugeren oplever hurtigt og effektivt at kunne komme videre. Flowet skal trække på eksisterende kontaktoplysninger, f.eks. de private kontaktoplysninger fra Digital Post/det fællesoffentlige kontaktregister og indhente kontaktoplysninger på den nye virksomhed.

I flowet gøres "send mig advisering om Digital Post og status på virksomhedsoprettelsen" til default, og hvis ikke der indtastes kontaktoplysninger på virksomheden, så sendes notifikationer og adviseringer til de private kontaktoplysninger, som er kendt fra og integreret med det fællesoffentlige kontaktregister. Default-indstillingen skal understøtte, at flest mulige vælger notifikationerne og adviseringerne til. Flowet kan med fordel benytte sig af adviseringssystemet for Digital Post.



- Løsningen skal anvende relevante og autoritative kommunikationskanaler til at informere om statusændringer på sagsbehandling, så brugeren får en oplevelse af at blive holdt 'in the loop'. Det er vigtigt at der etableres et fællesoffentligt kontaktregister, som kan danne udgangspunkt for et godt, konsistent notifikationssystem. Her er vist en SMS, men det kan også være en e-mail, og på sigt f.eks. direkte i en App. Her gøres der opmærksom på, at der ikke må sendes links samt at der er et max på 160 tegn i en sms. Vi bør ligeledes tydeliggøre afsenderen.



B.5 Udlever ikke CVR

GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

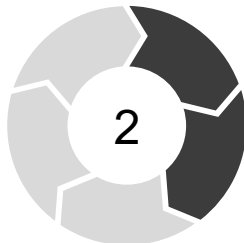
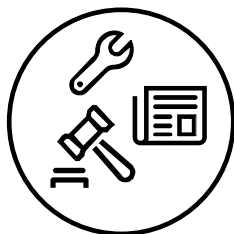
TYPE

(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING

(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

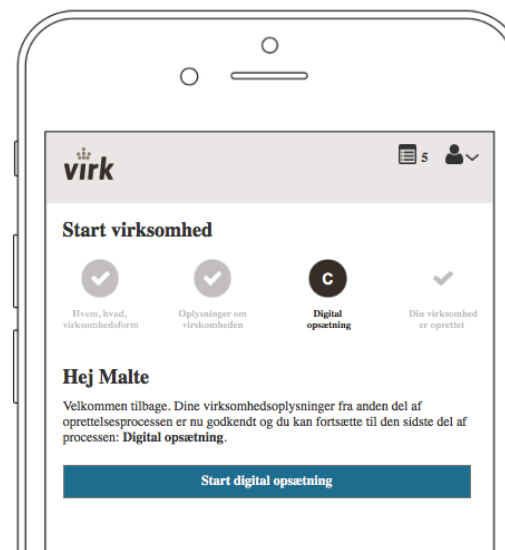
OVERBLIK, REGISTRERING



Beskrivelse:

For at sikre, at virksomheden oprettes funktionelt, med alle relevante værktøjer til at drive virksomheden efter start – NemID, Digital Post og NemKonto – skal start af virksomhed defineres ikke blot ved udstedelsen af et CVR-nummer, men også ved oprettelsen af værktøjerne. En sådan tilgang vil gøre det lettere at forstå hvad der hører med til at drive en virksomhed, og vil sikre at færre glemmer eller overser disse vigtige elementer. Ved at introducere dette som en obligatorisk del af oprettelsen af virksomheden, fjerner løsningen tvivl om rækkefølge, værdi og formål. Men det betyder også at CVR ikke skal udleveres før de øvrige infrastruktur-komponenter er opsat, hvilket potentielt er en juridisk og registermæssig udfordring. Kvitteringen for CVR-nummeret sendes til Digital Post, hvormed det skaber incitament til at kende og bruge Digital Post.

A



B



A

- Når virksomheden er registreret (og CVR i princippet er udstedt), udleveres ikke CVR, men ledes i stedet til digital opsætning. Dette for at brugeren får en klar fornemmelse af at den digitale opsætning er en naturlig og essentiel del af det at stifte virksomhed.

B

- Når den digitale opsætning er fuldført, udleveres CVR-nummer og det kommunikeres klart at kvittering er sendt til virksomhedens Digital Post.

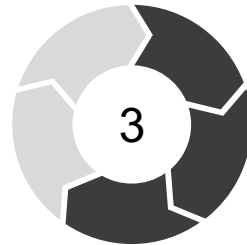
B.6 Digital opsætning af NemID/MitID (og rettigheder til Digital Post)

GEVINST FOR REJSEN
(Hvilke pain points adresserer elementet)

TYPE
(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

REGISTRERING



Beskrivelse:

Rejsen skal indeholde opsætning af brugerrettigheder for NemID/MitID, herunder rettigheder ift. Digital Post, som disse er beskrevet i rapporten: "Én aftaleindgåelse", som er udarbejdet for DIGST af In2media. Denne rapport beskriver den langsigtede løsning. Den kortsigtede løsning er som minimum bedre kommunikation omkring medarbejdersignatur og vigtigheden af at få styr på rettighederne.

Som en fast del af start virksomhed skal NemID/medarbejdersignatur bestilles og opsættes på basal vis. Ligesom rettigheder til Digital Post skal defineres. Ved at indføre disse handlinger direkte i Startrejsen, forholder brugeren sig umiddelbart til produktet, og hvilken rolle det spiller i at drive en virksomhed i Danmark. Ligesom vi igennem en sådan løsning også sikrer at virksomheden får det gjort.

A

B

A

- Når virksomheden er registreret (og CVR i princippet er udstedt), udleveres ikke CVR, men ledes i stedet til digital opsætning. Dette for at brugeren får en klar fornemmelse af at den digitale opsætning er en naturlig og essentiel del af det at stifte virksomhed.

B

- Vi skal sikre, at virksomhederne modtager de relevante beskeder om post og status. Derfor giver vi virksomhederne mulighed for, at ændre/tilføje deres oplysninger, hvis der er behov herfor.

B.7 Registrering af NemKonto

GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

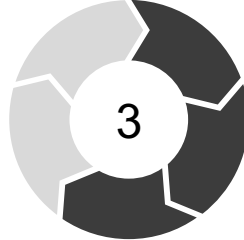
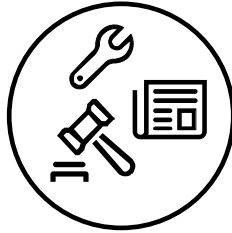
TYPE

(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING

(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK, REGISTRERING



Beskrivelse:

NemKonto udgør et særligt pain point i den nuværende brugerrejse. Dette skyldes primært usikkerhed om rækkefølge, og at processen ikke kan styres fra en registreringsløsning. Som det er nu kan man ikke lovæssigt kræve en NemKonto ifm. oprettelse af CVR. Loven foreskriver, at der "senest på udbetalingstidspunktet" skal være anvist NemKonto. Det foreslås derfor at gøre NemKonto obligatorisk for alle virksomheder (ikke først ved konkret udbetaling).

I den optimale brugerrejse kan vi direkte i løsningen initiere processen, afgive status på processen og endeligt automatisk færdigbehandle når der foreligger en NemKonto.

Vi foreslår i vores prototype en konstruktion hvor evt. dialog med en bank bliver håndteret i løsningen, og at banken dermed kan få myndighedernes 'stempel' med på henvendelsen – altså bekræfte at myndighederne gerne vil udstede CVR til den pågældende bruger. Dette forslag er baseret på brugernes udtrykte frustration om oprettelse af NemKonto, der i dag er meget tidskrævende. Brugerne tog derfor godt i mod elementet i prototypen under tests, men samtidig havde de også, baseret på erfaring, svært ved at tro på, at processen i fremtid kunne blive så "let".

Det er naturligvis en langsigtet proces, som kræver samarbejde, snitflader og aftaler (at de var forpligtet til at udstede et basalt kontonummer til erhverv, måske uden kredit og betalingsmetoder, som så skulle etableres med kunden efterfølgende) med bankerne, men ville kunne lette oplevelsen af startrejsen væsentligt.

A

B

Hvis virksomheden allerede har en konto, kan du nemt anmode om at få den tilknyttet. Hvis du ikke har en konto, kan du nemt sende oplysninger til den bank, som du skal benytte.

☐ Jeg har en erhvervskonto

☒ Jeg har endnu ikke fået en erhvervskonto

Alle oplysninger sendes til den bank, du ønsker at oprette en erhvervskonto hos. Herefter kan banken acceptere og kontoen tilknyttes automatisk som din NemKonto.

Vælg bank

Vælg bank på listen

Vælg filial

Kontaktperson

Bente Hansen

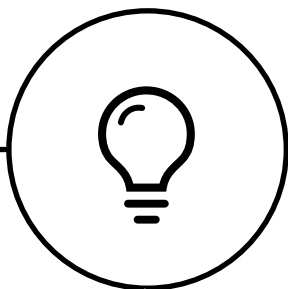
Send en personlig besked ?

A

- I løsningen giver vi direkte adgang til at bekræfte registrering af NemKonto, såfremt vi kan aflæse at der ligger et sådan på virksomheden.

B

- Hvis brugeren ikke har et kontonummer til NemKonto, anbefaler vi at trække processen så tæt på start-løsningen som muligt. Såfremt juridiske forhold gør det svært at vente med udlevering af CVR til NemKonto er faldet på plads, kan det overvejes at flytte NemKonto til virksomhedens Huskeliste



OVERBLIK

Jeg danner overblik via
Huskelisten

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



Overblik: elementer

På de følgende sider gennemgår vi de elementer, der tilhører fase 3: Overblik, som handler om hvordan vi understøtter yderligere opstartsregistreringer samt videre drift af virksomheden, efter udlevering af CVR-nummer. Elementerne er, hvor det er relevant, illustreret med skærbilleder fra prototypen. Den fulde, interaktive prototype kan ses på: <https://oq2xvl.axshare.com/>

C.0 Overordnede om overblik

C.1 Overbliksside

C.2 Huskeliste i drift

C.3 Integreret Digital Post

C.0 Overordnet om overblik

Hvor registrerer jeg mine forpligtelser?

I den nuværende brugerrejse er fase 3 dér, hvor virksomheden skal foretage flere forskellige oprettelser og registreringer. Det kunne f.eks. være spiritus- og fødevarebevillinger eller byggetilladelser. Hvis virksomheden har ansatte skal de eksempelvis også håndtere udbetaling af løn og indbetalinger til ATP. Der er dog ikke det ønskede overblik over, hvor dette skal gøres, hvilket ofte resulterer i personlige henvendelser per telefon. Under de enkelte registreringer skal virksomhederne afgive mange af de samme oplysninger, da myndighederne ikke altid deler og genbruger data, hvilket gør det sværere for virksomhederne at vide, hvor de skal opdatere deres oplysninger.

En naturlig forlængelse af rejsen

Hvor registreringerne altså hidtil er sket efter oprettelsen af

CVR-nummeret, ønsker vi at skabe en direkte forlængelse af dén rejse, brugeren allerede har været igennem. Blandt andet ved at skabe løbende opmærksomhed på lovpligtige oprettelser og registreringer, og hvor registreringerne førhen var meget enkeltstående, er de nu samlet på Huskelisten, hvor virksomheden guides ukompliceret videre til den rette registrering. Således skaber vi et overblik for virksomhederne, som de tidligere har eftersøgt.



C.1 Overbliksside

GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

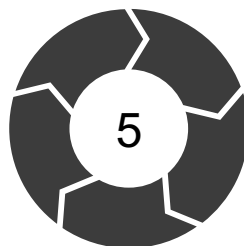
TYPE

(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING

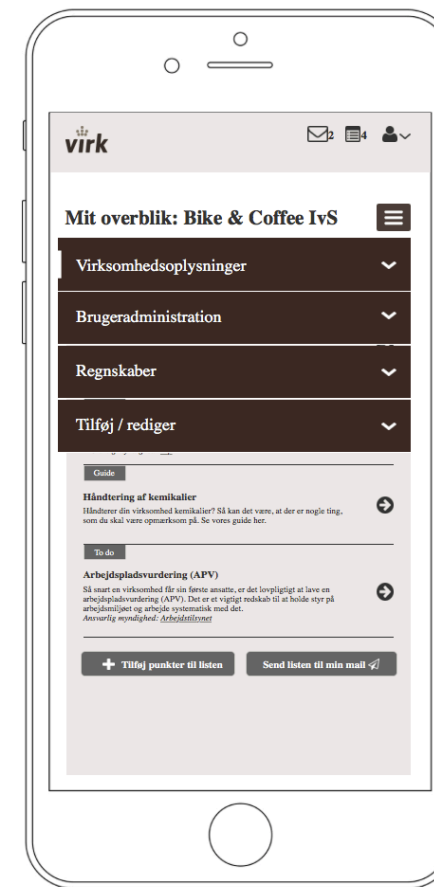
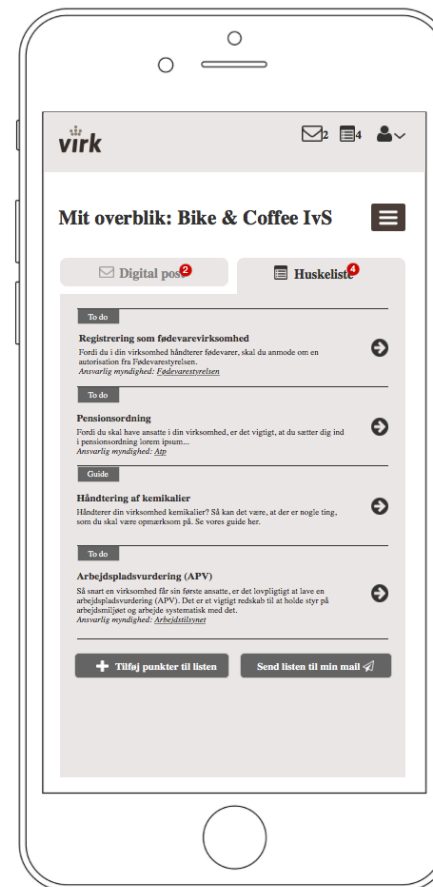
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK, REGISTRERING



Beskrivelse:

En helt central komponent i den gode brugerrejse ved start virksomhed er at brugeren lander på en side, hvor der skabes overblik og hvor brugeren oplever at han/hun meningsfuldt kan arbejde med administrationen af sin virksomhed overfor det offentlige. Dette kræver at overblikssiden indeholder alle relevante handlinger, kan fungere som central for vejledning og at den er nem at overskue og bruge.



Beskrivelse:

En helt central komponent i den gode brugerrejse ved start virksomhed er at brugeren lander på en side, hvor der skabes overblik og hvor brugeren oplever at han/hun meningsfuldt kan arbejde med administrationen af sin virksomhed overfor det offentlige. Dette kræver at overblikssiden indeholder alle relevante handlinger, kan fungere som central for vejledning og at den er nem at overskue og bruge.



C.2 'Huskeliste' i drift

GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

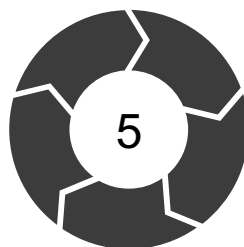
TYPE

(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING

(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

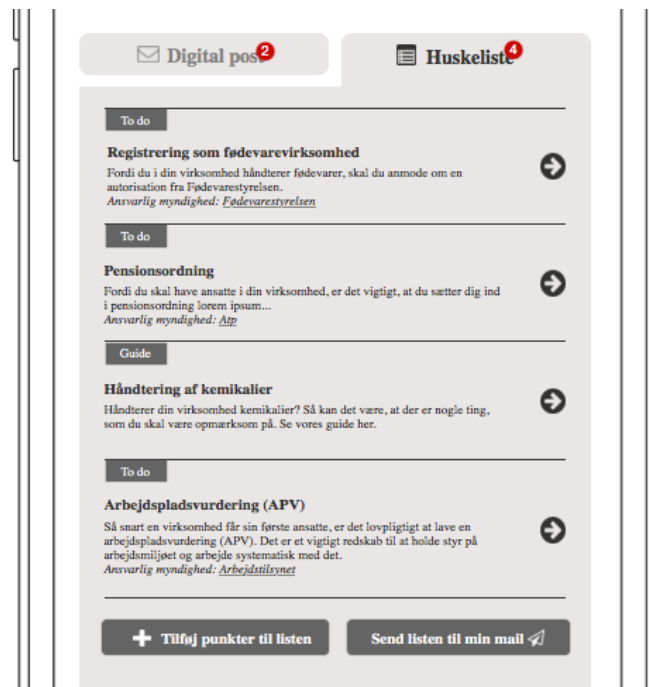
OVERBLIK, REGISTRERING



Beskrivelse:

Når brugeren starter sin virksomhed i løsningen oprettes en Huskeliste, baseret på brugerens input i flowet. Dette input bruges til selve oprettelsen af virksomheden, men også til at generere en konkret huskeliste, som kan bruges til at have overblik over yderligere opgaver efter selve opstarten (udlevering af CVR og digitale værktøjer). Listen er altså dynamisk og personaliseret. F.eks. pligter i forhold til FVST, MST, ATP, SKAT osv. Huskelisten kan også indeholde vejledning, guides eller andet vejledende, men helt overordnet skal fokus være på pligter og krav. Det er vigtigt, at det er meget let for brugeren at overskue, hvilke punkter på listen der er krav, og hvilke der er muligheder.

Det betyder at alle relevante myndigheder skal kunne definere og indplacere egne løsninger på en virksomheds overblik ud fra den viden der ligger om virksomhedens arbejdsområde, branche, status i forhold til den konkrete løsning og øvrige forhold (taksonomi). Dette er en stor opgave, men også helt centralt for at kunne tilbyde en sammenhængende brugerrejse.



- Huskelisten er helt central for rejsen og løsningen, da det er her brugeren kan danne sig et overblik over vigtige krav og handlinger knyttet til færdiggørelse af startrejsen, men også videre i forhold til drift og på sigt luk. Huskelisten er det offentlige samlede krav til virksomheden, og stedet hvorfra brugeren kan være sikker på at følge regler rettidigt.



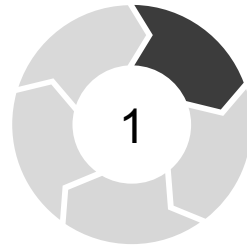
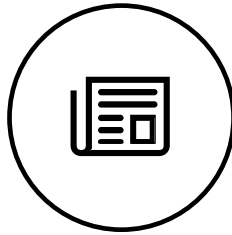
C.3 Integreret Digital Post

GEVINST FOR REJSEN
(Hvilke pain points adresserer elementet)

TYPE
(Teknik, Jura eller Brugerflade)

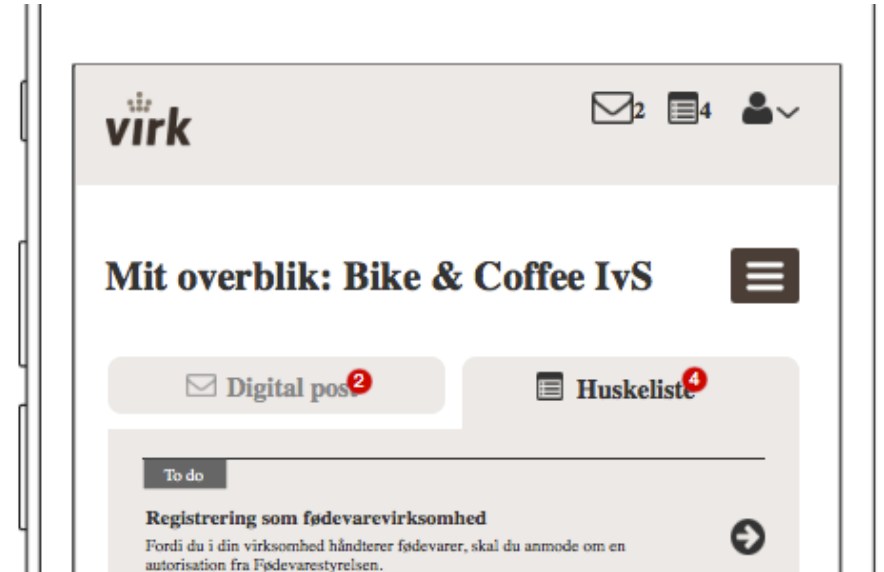
IMPLEMENTERING
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

**OVERBLIK,
DIGITAL POST**



Beskrivelse:

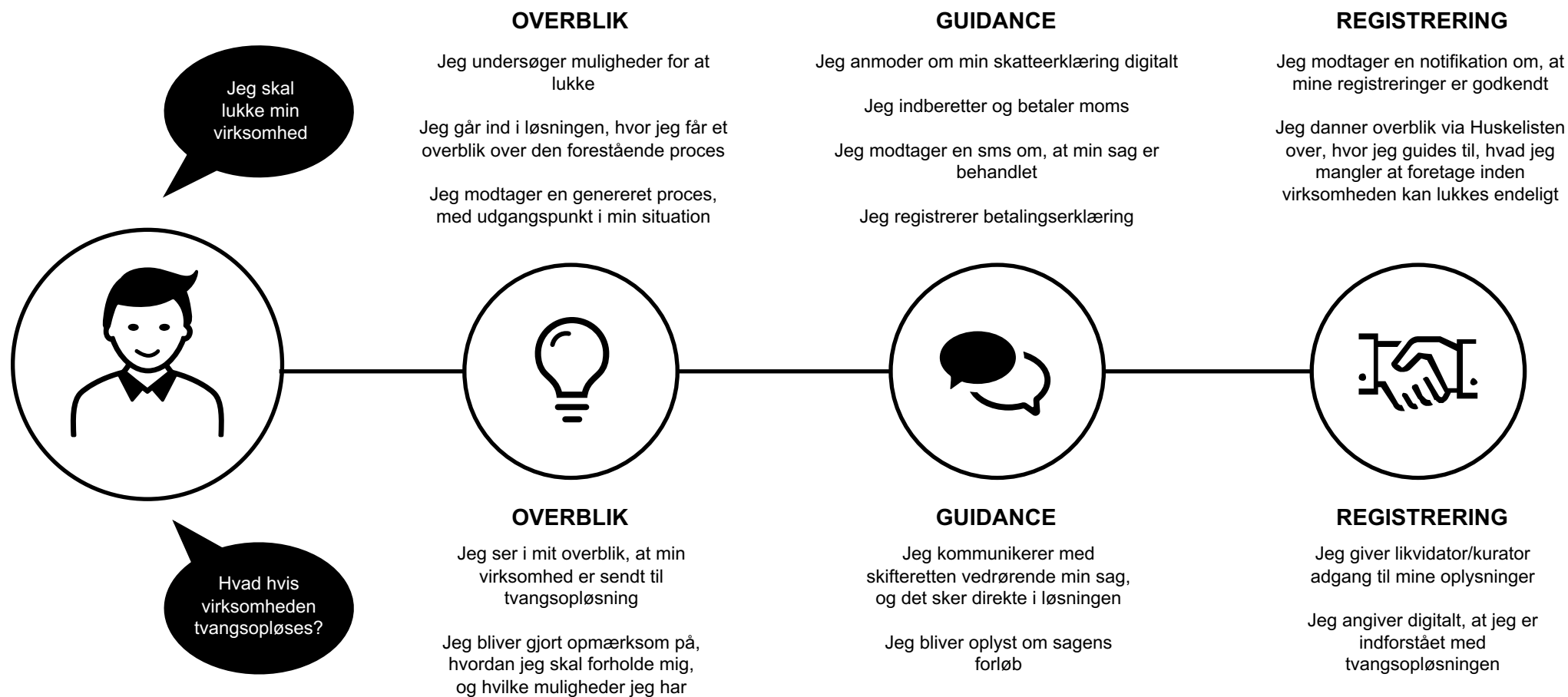
Digital Post er en helt central komponent i forhold til samarbejdet mellem virksomhed og myndigheder. Digital Posts centrale rolle skal gøre klart igennem en god implementering på overblikssiden, dels ved en direkte visning af den digitale postkasse og med tydelig markering af ulæst digital post, dels ved at indgå som en opgave på opgavelisten/huskelisten, når der er ulæst digital post (dynamisk). Ligeledes kan ulæst post indbygges som et prompt, når virksomheden logger på sit overblik. Information om Digital Post bør gøres til en statisk del af overblikket og med et link til (framingen af) postkassen, så der er to indgange til postkassen fra overblikket. Der skal ligeledes ændres i kommunikationen om "aktivering" af den digitale postkasse, da det er misvisende; postkassen er aktiv, og virksomheden er ansvarlig for at få adgang og adviseringer om ny digital post. Ligeledes bør der informeres bedre ad alle relevante kanaler om digital post til virksomheder - og forskellen til eBoks og digital post til borgere.



- Digital post er i løsningen sidestillet med Huskelisten i erkendelse af at det er vigtigt at værktøjet kommer helt frem i strukturen til brugeren. Løsningen skal vise at Digital Post er vigtigt, lettilgængeligt og en aktiv handling i forhold til at drive virksomheden.

3.2 Luk virksomhed

Brugerrejse – Luk virksomhed



Citater fra brugerne:

"Vi fik pludselig et brev i vores personlige postkasse om tvangsopløsning, fordi vi ikke havde indleveret årsregnskab. Det var et chok for os, for vi havde jo ikke tjent nogle penge i vores IVS! Men selvfølgelig var det også vores fejl, at vi ikke havde tjekket vores Digitale Postkasse."

"Jeg får en sms lørdag morgen om, at min e-boks er lukket. Det er lidt paradoksalt og frustrerende, da det jeg skal vide noget om ligger derinde. Så måtte jeg jo spise min morgenmad lørdag morgen og vente 48 timer, for de har jo ikke døgnvagt."

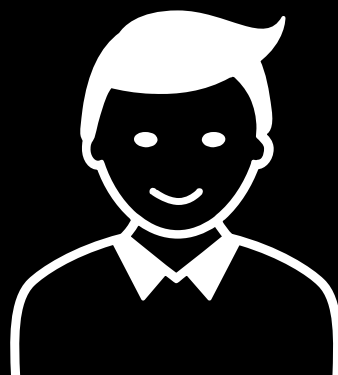
"Jeg savnede et overblik over, hvad jeg havde af udestående sager, så jeg kunne få overblik over, hvad jeg manglede før lukningen."

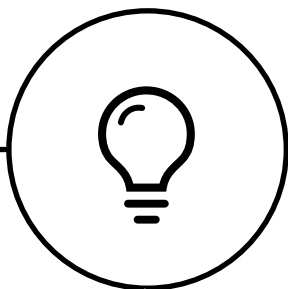
"Jeg havde håbet man bare kunne gå ind med sit NemID og så lukke virksomheden dén vej. Men processen gik i stå pga. ventetid og det var træls, at jeg ikke kunne gennemføre den."

"DST ændrede min branchekode til anden finansiel aktivitet, da de har den øverste styring af branchekoderne. Men det virkede ikke til, at Erhvervsstyrelsen og a-kasserne vidste det, så jeg fik ikke lov at skifte til formueforvaltningen.. Og jeg kan jo lukke virksomheden uden en skattekvittance og betalingserklæring. Derfor kunne jeg ikke få dagpenge, og var tæt på at gå fra hus og hjem."

"I dag ville jeg følge mere op end vi gjorde dengang. Vi var måske lidt naive, og troede, at når man trykkede på knappen så var virksomheden lukket."

"Det kunne være godt med flere systemintegrationer mellem myndighederne, som f.eks. ERST og SKAT. I forbindelse med betalingserklæringen skulle jeg sende en email, men jeg anede ikke hvem jeg skulle skrive til. Den røg igennem et par instanser før jeg ramte den rigtige."





OVERBLIK

Jeg undersøger muligheder for at lukke

Jeg går ind i løsningen, hvor jeg får et overblik over den forestående proces

Jeg modtager en genereret proces, med udgangspunkt i min situation



Overblik: elementer

På de følgende sider gennemgår vi de elementer, der tilhører fase 1: Overblik, som handler om, hvordan vi understøtter brugerne i en situation, hvor deres virksomhed skal ophøre. Elementerne er, hvor det er relevant, illustreret med skærbilleder fra prototypen. Den fulde, interaktive prototype kan ses på: <https://abf2fg.axshare.com>

X.0 Overordnet om guidance

X.1 Overbliksside

X.2 Orienter om luk-proces

X.3 Generering af virksomhedens luk-proces

X.3.1 Kobling til registre/løsninger

X.4 Huskeliste ved luk

X.5 Status på proces

X.0 Overordnet om guidance

Hvordan og hvor ophører jeg mit selskab?

Mange ved ikke, hvordan man ophører et selskab, og har svært ved at skabe sig et overblik over processen. Det er i hvert fald langt fra flertallet, der har ovevejet konsekvenserne ved valg af virksomhedsform allerede under oprettelsesprocessen, hvorfor der kan komme flere overraskelser i luk-forløbet. Man oplever at agere bindeled mellem myndighederne, og oplever lange ventetider uden fyldestgørende kommunikation. De ansvarlige ender med at stå i en magtesløs situation, både til stor frustration for deres egen situation, men også for revisorer og advokater, der ikke kan afslutte selskabernes indeværende sager.

Lige så vel som det manglende overblik gav brugerrejsen ved start af virksomhed et præg af usikkerhed og frustration, lige så vel er det gældende ved luk virksomhed.

En guidende proces til at lukke selskab

Virksomhederne har netop brug for et klart overblik over processen, som de står overfor. De skal vide, hvor de skal gå hen, og dertil har de også brug for at blive guidet stepvist igennem de registreringer de skal foretage. Derfor er det også naturligt, at flowet for luk af virksomhed indarbejdes i overblikket fra start-virksomhed. Således kan virksomhederne både administrere eventuelle driftsmæssige opgaver, som muligvis er udestående, samtidig med at de får foretaget de nødvendige indberetninger.

Processen har vist os, at flere af principperne for start-virksomhed også bør være gældende for luk, det vil sige at vi både har guidance, registrering og overblik som overlæggere for brugerrejsen. På de næste sider følger de tilhørende elementer, som er fundamentale for to-be brugerrejsen for luk af virksomhed.



X.1 Overbliksside

GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

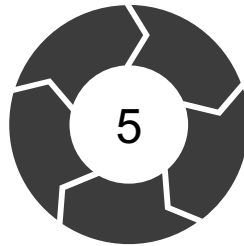
TYPE

(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING

(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK, REGISTRERING

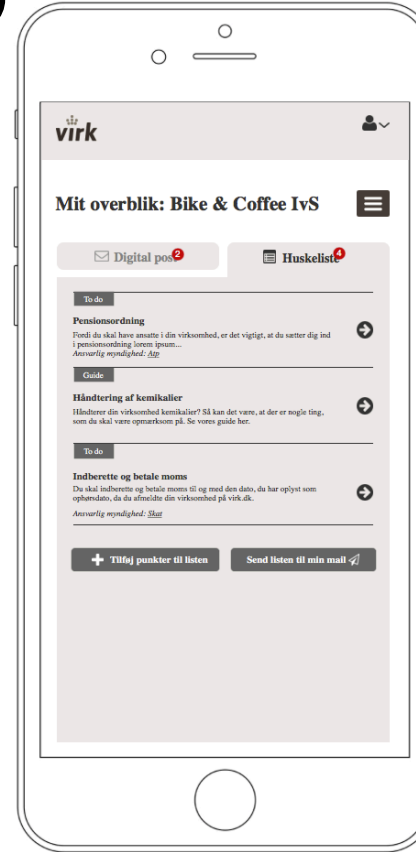


Beskrivelse:

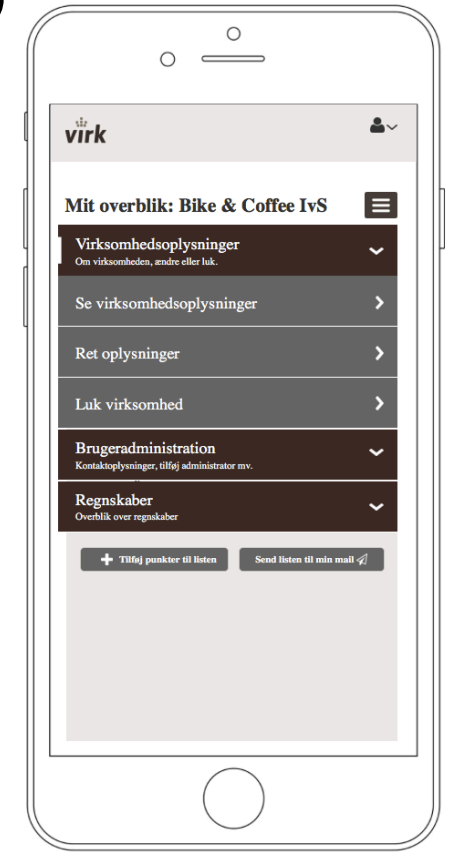
Luk-processen bør starte ved en overbliksside, hvor selskabssejeren har været vant til at drive selskabet overfor det offentlige. Igennem etablering af denne side som udgangspunktet for alle (offentlige) administrative handlinger, vil det også være naturligt herfra at starte og drive sin lukkeproces.

Når luk-processen er påbegyndt, skal overblikssiden understøtte overblikket over denne, samt fortsat sikre overblik over evt. fortsatte driftspligter under lukkeprocessen.

A



B



A

- I løsningen tager vi udgangspunkt i at brugeren starter sin lukkeproces fra sit selskabs overbliksside.

B

- Handlingen at lukke selskabet er klart udstukket som en særlig handling, løsrevet fra ændre/rette virksomhed, da vi så lettere kan kommunikere klart op imod brugerens informationsbehov



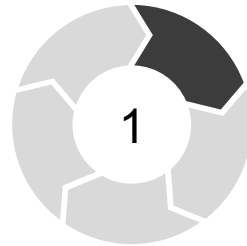
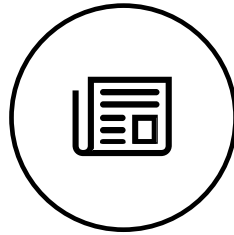
X.2 Orienter om luk-proces

GEVINST FOR REJSEN
(Hvilke pain points adresserer elementet)

TYPE
(Teknik, Jura eller Brugerflade)

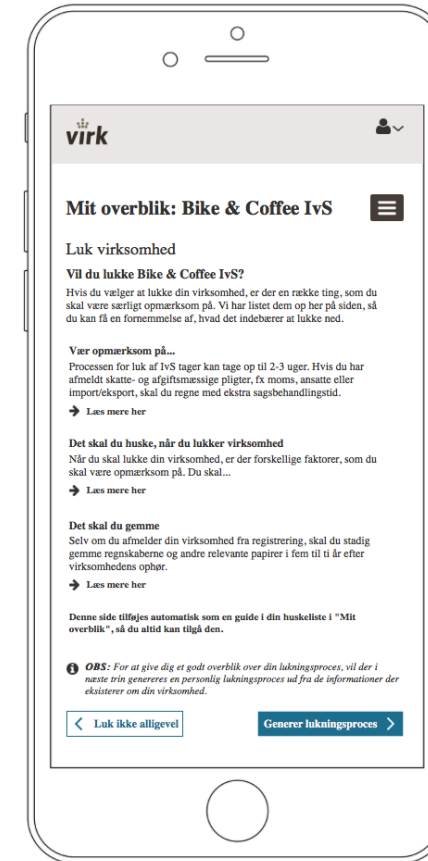
IMPLEMENTERING
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK



Beskrivelse:

Når ejer/administrator påbegynder luk-processen, bør der informeres om forventet proces, og hvilke forholdsregler man skal gøre sig, inden processen reelt sættes i gang. Dette betyder at brugeren kan danne sig et indledende forventningsafstemmende overblik, som kan give ro i maven, men også forberede på en potentielt længere proces, end vedkommende måske havde forestillet sig inden.



- Når brugeren indikerer at han/hun vil lukke selskabet, informeres der generelt om hvilke opmærksomhedspunkter der er i forbindelse med at lukke netop den type selskab der er tale om. Og brugeren kan læse mere, inden han/hun går videre i lukkeprocessen.



X.3 Generering af virksomhedens luk-proces

GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

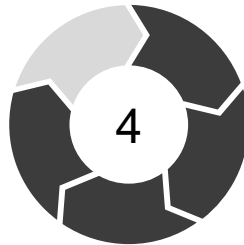
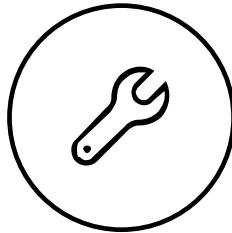
TYPE

(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING

(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK, REGISTRERING



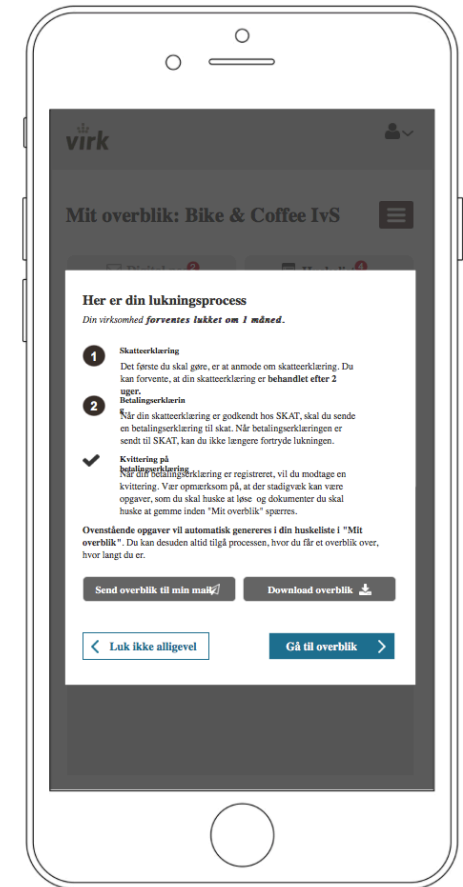
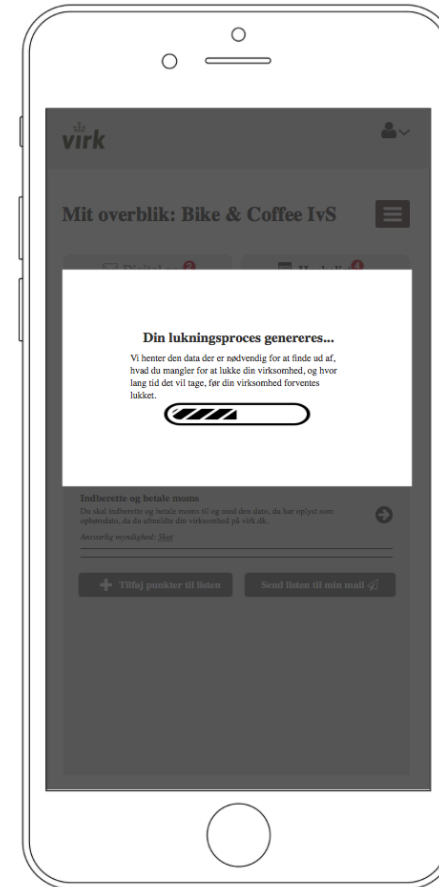
Beskrivelse:

Når brugeren indikerer gerne at ville lukke selskabet, bør brugerfladen generere dette unikke selskabs lukkeproces. Løsningen skal altså, på baggrund af selskabets type og status hos forskellige myndigheder (f.eks. udeståender ved SKAT), etablere hvilke handlinger der skal gennemføres før selskabet endeligt kan ophøre. Herunder også at have læst sin digitale post og håndteret brugerrettighedsstyringen/den fortsatte adgang.

Resultatet af denne analyse af luk-proces etablerer samtidig de konkrete opgaver som fremgår af den særlige 'luk-huskeliste' der vil fremgå af selskabets overblik når luk-processen startes.

Såfremt der ikke findes udeståender, eller i eksempler hvor der aldrig har været nogen aktivitet i selskabet, kan selskabet lukkes umiddelbart.

Omvendt kan brugeren efter 'luk-analysen' også vælge ikke at sætte lukkeprocessen i gang, f.eks., hvis der er forhold der skal afklares inden det er hensigtsmæssigt at starte luk-processen.



- Løsningen henter fra de relevante registre data om selskabet, og kan herudfra klart definere en lukkeproces for netop dette selskab: altså hvorvidt der er behov for skatteerklæring, ophør af moms osv. Dermed kan der også angives et forventet tidsrum inden for hvilket selskabet kan forventes endeligt lukket.



X.3.1 Kobling til registre/løsninger

GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

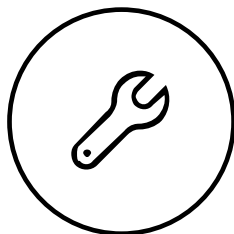
TYPE

(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING

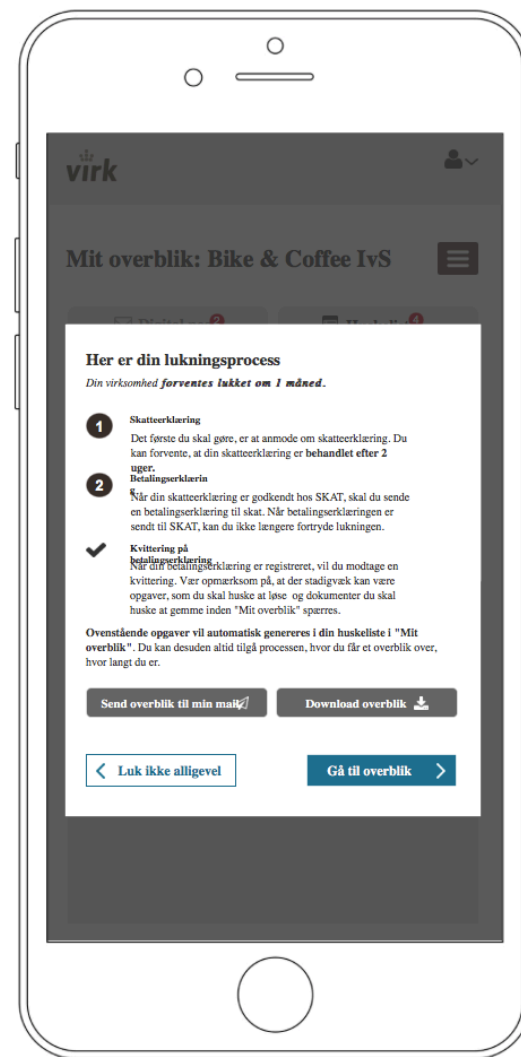
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK, REGISTRERING



Beskrivelse:

For automatisk at kunne generere en unik luk-proces for selskaberne, kræver det at løsningen kan læse alle relevante informationer, i alle relevante registre. Desuden skal de relevante løsninger/indberetninger knyttes til disse data, således at der automatisk kan opstilles en luk-huskeliste, som brugeren derefter let kan anvende i den rette rækkefølge.





X.4 Huskeliste ved luk

GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

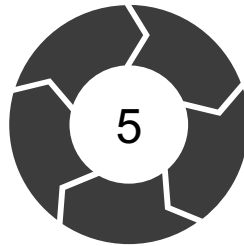
TYPE

(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING

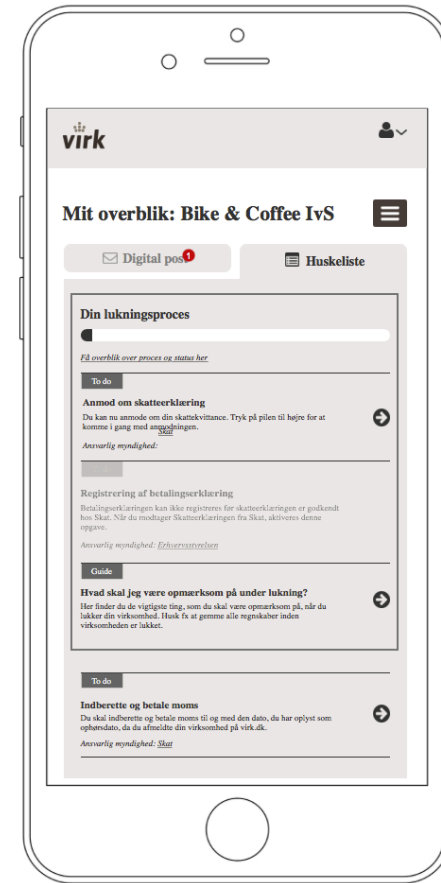
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK, REGISTRERING



Beskrivelse:

Det er centralt at løsningen er i stand til at generere overblik/huskeliste med relevante pligter/løsninger. Det betyder at alle relevante myndigheder skal definere og indplacere egne løsninger på et selskabs overblik ud fra den viden der ligger om selskabets type, forhold og status. Det vil som oftest være at f.eks. ophøre pligter overfor SKAT, udligne moms, søge om skatteerklæring og indberette betalingserklæring. Men kan også være andre ting, især i forbindelse med tvangsopløsning, hvor huskelisten også skal inkludere handlinger knyttet til tvangsophøret, f.eks. at møde op i retten.



- Når brugeren har startet sin luk-proces, kommer Huskelisten i en særlig luk-tilstand, hvor luk-opgaver er prioriteret særligt på Huskelisten, mens løbende evt. driftsopgaver stadig figurerer på listen, men har fået en mere nedprioriteret status.



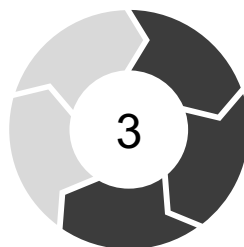
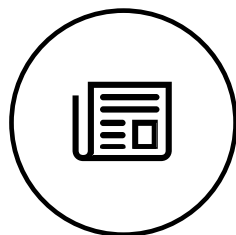
X.5 Status på proces

GEVINST FOR REJSEN
(Hvilke pain points adresserer elementet)

TYPE
(Teknik, Jura eller Brugerflade)

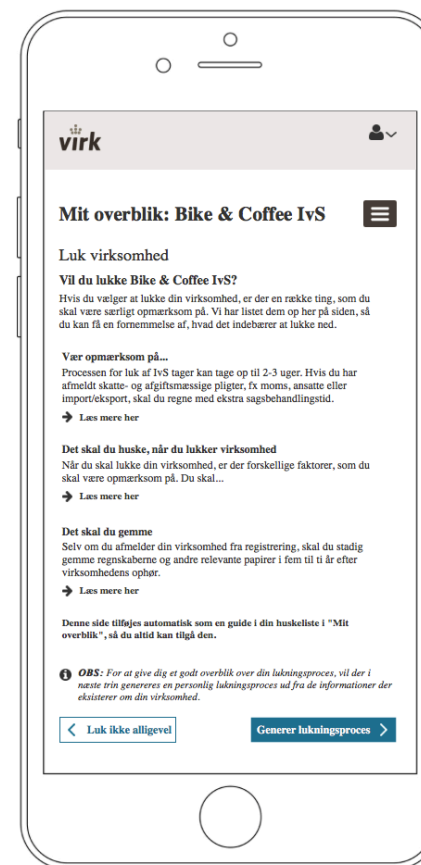
IMPLEMENTERING
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

**OVERBLIK,
REGISTRERING**

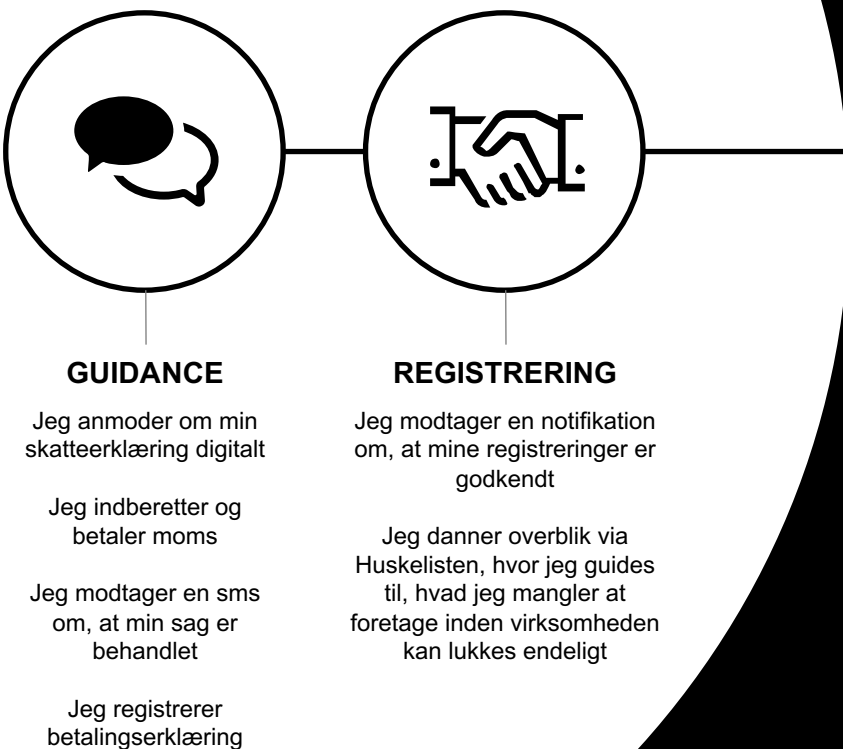


Beskrivelse:

En væsentlig del af rejsen er at føle at man har overblik og styr på det. Løsningen skal på ethvert tidspunkt kunne give en status på hvor brugeren er i processen, og vise tydeligt hvis sagsbehandling er i gang, med så konkrete anvisninger af forventet behandlingstid, samt forventningsafstemning om notifikation så snart et sagsbehandlingsforløb er afgjort.



- Brugeren kan på ethvert tidspunkt gå ind og få et samlet overblik over sin luk-proces, hvad der er sket, hvornår og hvad der mangler at ske, samt et tidsrum inden for hvilket processen forventes afsluttet.



Registrering/guidance: elementer

På de følgende sider gennemgår vi de elementer, der tilhører fase 2 og 3: Guidance og registrering. Da der er stærk synergi mellem aktiviteterne i faserne, er elementerne præsenteret i flæng. Disse er igen, hvor det er relevant, illustreret med skærbilleder fra prototypen. Den fulde, interaktive prototype kan ses på: <https://abf2fg.axshare.com>

Y.0 Overordnet om registrering/guidance

Y.1 Systematisk skatteerklæring

Y.2 Systematisk betalingserklæring

Y.3 Bedre udnyttelse af ventetid

Y.4 Notifikationer om sagsbehandling

Y.5 Digital Post

Y.6 Muligheder ved tvangsopløsning

Y.0 Overordnet om registrering/guidance

Hvad indebærer det at lukke virksomhed?

Udover eventuelle driftsmæssige aktiviteter, består registreringen ved lukning af virksomhed primært af anmodningen om en skatteerklæring samt indsendelse af betalingserklæringen. Desværre er disse aktiviteter ofte forbundet med ventetid, både fordi myndighederne har forskellige processer, men også fordi deling tværgående deling af data blandt myndighederne er udfordrende. Efter at virksomheden er lukket kan der stadig være pligter der ikke er indfriet. Aktiver skal sælges, så der kan søges om dagpenge, og der skal stadig indberettes moms- og årsregnskab. Sidstnævnte overrasker særligt de virksomheder, der ikke har haft nogle indtægter. Dertil er virksomhederne ikke klar over, at de ikke har adgang til deres Digital Post eller Tast Selv efter lukningsprocessen, hvilket også kan være nødvendigt i forhold til at afvikle udestående aktiviteter.

Den digitale og samlende oplevelse

Den fremtidige løsning bør skabe en simpel tilgang, hvor virksomhederne kan anmode om skatteerklæringen direkte i flowet. I den ideelle brugerrejse henter ERST selv oplysningerne ved SKAT, så virksomhederne oplever sagsbehandlingstiden så kort som mulig. Det vil naturligvis være en krævende proces i forhold til backstage handlinger såsom tværfaglig

udveksling af data, men værdien af en fokuseret indsats vurderes at være høj. I to-be rejsen er proaktivitet et nøgleord. Notifikationer om sagsbehandlingstiden samt opfordringer til at få styr på andre udestående pligter skal oplyse virksomhederne, så de føler sig trygge og kommer hurtigere igennem processen. Dermed sikrer vi også, at virksomhederne ikke oplever at skulle "løbe mellem myndigheder". Hvis der generelt er tydelige afhængigheder i processen bør det fremgå tydeligt, ligeså vel som at der kan være uindfrie pligter, såsom at der stadig skal indleveres årsregnskaber eller lignende. Opgaverne bliver også tilføjet den driftsmæssige huskeliste, som virksomheden stadig vil have adgang til, indtil virksomheden er helt lukket. Fordi lukningsprocessen er genereret på baggrund af data, vil vi også kunne se, om virksomheden f.eks. har andre forhold, der bør afmeldes. Det gælder både offentlige forpligtelser såvel som private abonnementer eller lignende, der skal afmeldes. I så fald kan vi ligeledes påminde herom undervejs i lukningsprocessen. Den Digitale Post bør kunne tilgås efter virksomheden er lukket ned, og brugerne skal huskes på, at det er en god idé at gemme filerne lokalt.



Y.1 Systematisk skatteerklæring

GEVINST FOR REJSEN
(Hvilke pain points adresserer elementet)

**OVERBLIK,
VENTETID**

TYPE
(Teknik, Jura eller Brugerflade)



IMPLEMENTERING
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

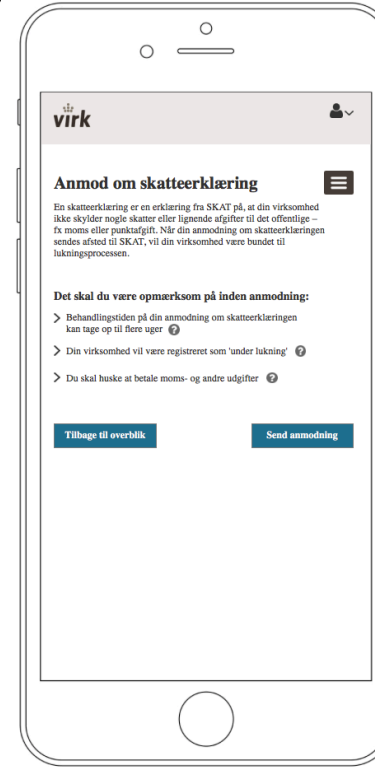


Beskrivelse:

Løsningen bør indeholde en simpel arbejdsgang hvor brugeren i flowet kan anmode om en skatteerklæring, og få en løbende sagsbehandlingsstatus på udstedelsen. En skatteerklæring er ofte en helt central leverance i luk-rejsen, og bør derfor knyttes tæt til løsningen.

Desuden bør sagsbehandlingstiden for udstedelse af en skatteerklæring være så kort som mulig.

A



B



A

- Direkte i løsningen kan der fra huskelisten anmodes om en skatteerklæring. Der informeres om evt. sagsbehandlingstid og anmodningen sendes automatisk, med relevant data knyttet til, så SKAT kan behandle anmodningen hurtigt.

B

- Huskelisten opdateres med status på anmodningen om skatteerklæring, så brugeren på ethvert tidspunkt kan se hvor han/hun er i processen.



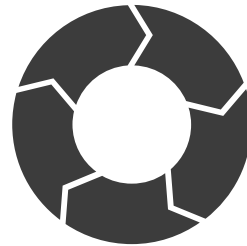
Y.2 Systematisk betalingserklæring

GEVINST FOR REJSEN
(Hvilke pain points adresserer elementet)

TYPE
(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK, VENTETID

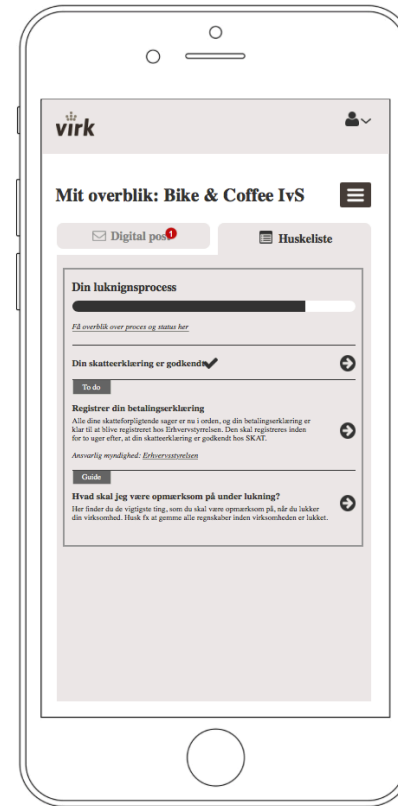


Beskrivelse:

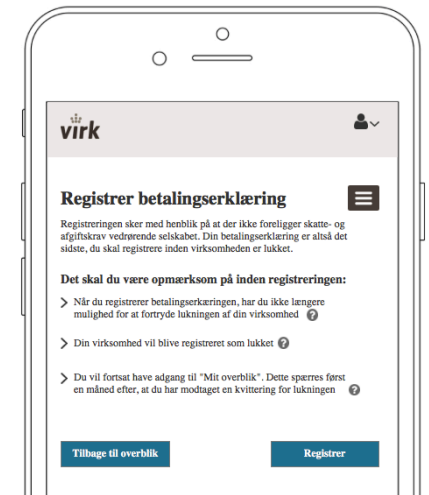
Løsningen bør indeholde en simpel arbejdsgang hvor brugeren, på baggrund af en udstedt skatteerklæring, kan udfylde og indsende en betalingserklæring, og dermed simplificere rejsen, og anvende snitflader mellem digitale registre til at effektivere processen.

Desuden bruger løsningen flowet omkring betalingserklæring til at informere om forhold omkring adgang til Digital Post, adgang til overblik m.m.

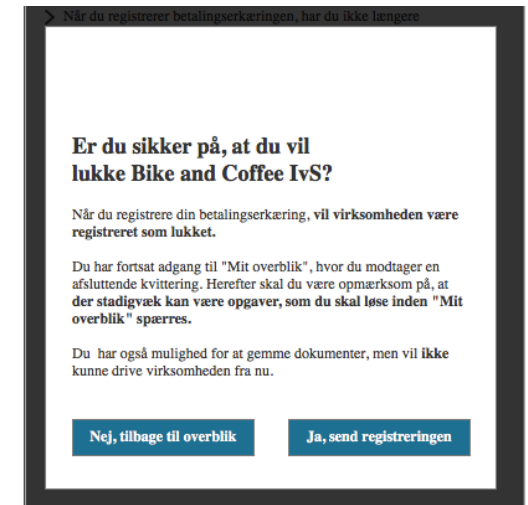
A



B



C



A

- Så snart skatteerklæring er indkommet, kan brugeren registrere betalingserklæring mod ERST, for at lukke virksomheden endeligt.

B

- Løsningen informerer tydeligt om at så snart betalingserklæring er indsendt, vil virksomheden lukke, men at der stadig er adgang til overblik/Digital post i en periode efter luk.

C

- Der anvendes ved dette valg også 'rumlerille', da det er en markant, uomgængelig handling.



Y.3 Bedre udnyttelse af ventetid

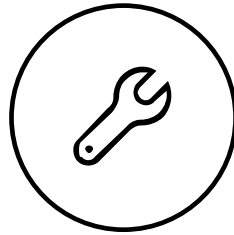
GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

**OVERBLIK,
VENTETID**

TYPE

(Teknik, Jura eller Brugerflade)



IMPLEMENTERING

(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)



Beskrivelse:

Ventetid i luk-processen er en kilde til stor frustration og potentielt et stort praktisk problem i forhold til at komme videre med sit liv, hvis man skal lukke sin virksomhed. Det er et stort pain point i as-is at især ventetiden på skatteerklæringen kan løbe op i adskillige måneder. Luk-rejsen kan vinde meget på at minimere denne ventetid.

Derudover skal ventetid også styrkes ved at anvende notifikationer i forbindelse med sagsbehandling, samt generelt styrke brugerens evne til at bruge sin tid fornuftigt ved at etablere rejsen i en samlende løsning, der naturligt leder brugeren videre til rette registrering, så der ikke er en oplevelse af at skulle 'løbe mellem myndigheder'.





Y.4 Notifikationer om sagsbehandling

GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

**OVERBLIK,
EFFEKTIVITET**

TYPE

(Teknik, Jura eller Brugerflade)



IMPLEMENTERING

(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)



Beskrivelse:

Der skal opsættes et notifikationssystem, som anvender de opgivne kontaktoplysninger for virksomheden (kontaktregister) og Digital Post til at udsende klare instruktioner når status i sagsbehandlingen ændrer sig, så brugeren oplever hurtigt og effektivt at kunne komme videre.





Y.5 Digital Post

GEVINST FOR REJSEN

(Hvilke pain points adresserer elementet)

OVERBLIK, DIGITAL POST

TYPE

(Teknik, Jura eller
Brugerflade)



IMPLEMENTERING

(Vurdering af tids- og
ressourceforbrug, fra 1-5)

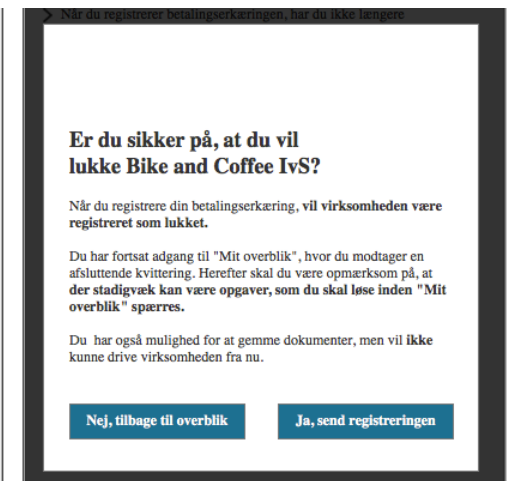


Beskrivelse:

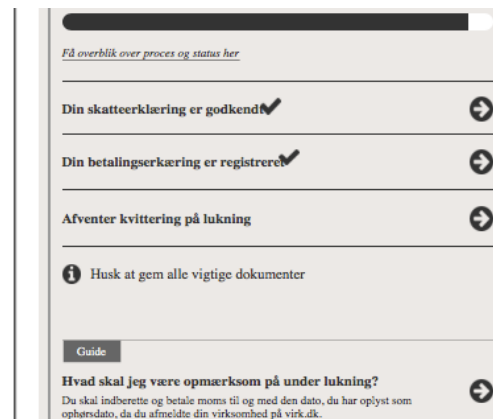
Digital Post er en helt central komponent i forhold til samarbejdet mellem virksomhed og myndigheder. Digital Posts centrale rolle skal gøres klart igennem en god implementering på overblikssiden. Desuden bør det i luk-processen gøres til en integreret mulighed at kunne tilgå sin digitale postkasse i en periode efter at virksomheden er lukket.

Det bør desuden kommunikeres direkte i luk-rejsen at det er vigtigt at hente vigtige dokumenter ned fra den digitale postkasse.

A



B



A

- Brugeren skal løbende informeres om vigtigheden af Digital Post, også i forbindelse med Luk, hvor adgang til Digital Post er væsentligt.

B

- Huskelisten efter luk giver også notifikation om, hvornår adgangen til Digital Post lukkes, og at det er vigtigt, at virksomheden henter væsentlige dokumenter ud af Digital Post og gemmer disse lokalt på egen desktop (eller til egen email, hvilket dog forbindes med større usikkerhed).

Y.6 Muligheder ved tvangsopløsning

GEVINST FOR REJSEN
(Hvilke pain points adresserer elementet)

TYPE
(Teknik, Jura eller Brugerflade)

IMPLEMENTERING
(Vurdering af tids- og ressourceforbrug, fra 1-5)

OVERBLIK



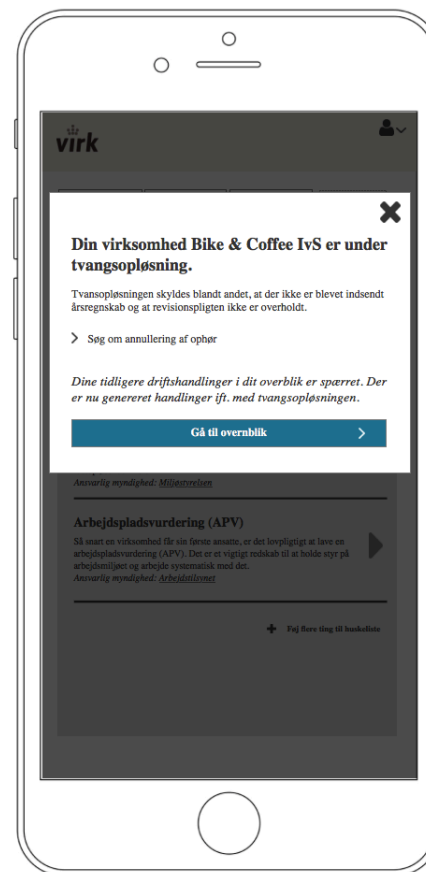
Beskrivelse:

Der er et særligt pres på både virksomhedsejer og myndigheder i forbindelse med tvangsopløsning af virksomheden. Løsningen skal tydeligt og klart gøre brugeren opmærksom på hvordan han/hun skal forholde sig, og hvilke muligheder der findes.

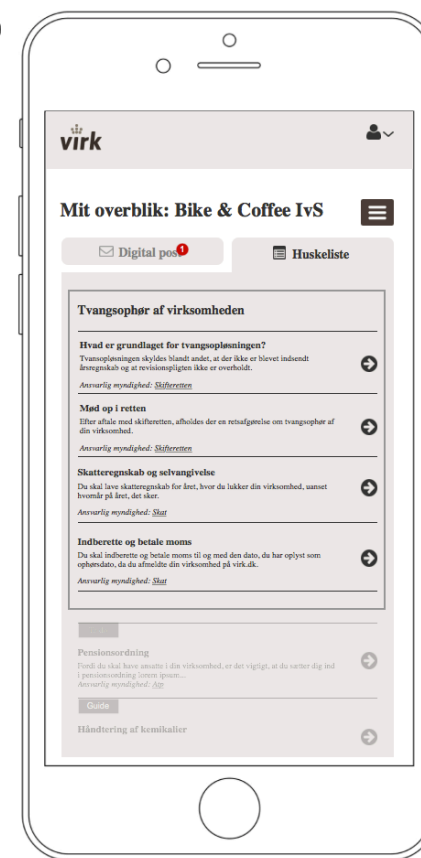
Desuden er det væsentligt at ERST, SKAT, ATP og Domstolsstyrelsen kan udveksle informationer om virksomhederne digitalt, og at dette ikke håndteres manuelt. Det vil mindske usikkerhed, sagsbehandlingstid og potentielt kunne føre til flere straksafgørelser i fremtiden til fordel for alle.

I forbindelse med at virksomheden er under tvangsopløsning skal de relevante myndigheder (f.eks. Skifteretten), kunne anvende løsningen til at udstille handlinger på virksomhedens overblik og huskeliste (f.eks. at møde i retten).

A



B



A

- Hvis virksomheden er sendt til tvangslukning, vil brugeren blive særligt orienteret om dette ved hjælp af en pop-up, hvorfra han/hun direkte kan tilgå muligheden for at søge annullering af tvangsophøret.

B

- Huskelisten har en særlig tilstand under tvangslukning, hvor myndighederne via huskelisten kan kommunikere opgaver som knytter sig til processen. F.eks. at møde i retten, eller andre påkrævede handlinger.