



*Det har været et kendt problem længe, at det er svært for de små virksomheder at få et overblik over, hvad de skal gøre hvornår i forhold til myndighederne. Virk Assistenten er et første bud på en digital sammenhæng, som rammer ned i brugernes behov og forventninger til service fra det offentlige, og samtidig er med til at sikre højere regelefterlevelse.*

## VIRK ASSISTENTEN

**INDSTILLER:** Erhvervsstyrelsen  
**MÅLGRUPPE:** Små virksomheder  
**ÅRSTAL:** 2020

Der er uoverskueligt meget at holde styr på for små virksomheder, når man fx skal starte en virksomhed, ansætte første medarbejder eller købe og sælge varer i andre lande i EU. Virksomhederne savner sammenhæng og overblik over, hvad de skal gøre, hvornår og hos hvilken myndighed. Problematikken og frustrationen har været udtalt og tydelig i mange år, og med Virk Assistenten har Erhvervsstyrelsen givet første forsøg på at skabe et brugervenligt og skræddersyet overblik og sikre digital sammenhæng på tværs i ti centrale situationer.

# FRA UDFORDRING TIL LØSNING

## FØR

At starte og drive en virksomhed kræver ikke blot en god ide, et godt produkt, og en god forståelse af markedets behov. Det indebærer også en række pligter i forhold til myndighederne. For de cirka 300.000 små og mellemstore virksomheder har det i mange år været et kendt problem, at der ganske vist var vejledning og information om, hvad de skulle gøre som nystartede eller ved ændringer i virksomheden. Men det var forankret hos de forskellige myndigheder, i hver sin silo. At finde ud af hvad du skal gøre hvornår hos hvem og hvordan, kræver meget tid og evne til at navigere via søgemaskiner til de forskellige myndigheder. Tid, der skal tages fra det at etablere og drive en succesfuld virksomhed.

Rigsrevisionen har påpeget problemet i en rapport fra 2015, der bl.a. kritiserer den manglende brugervenlighed og sammenhæng for brugeren i de offentlige digitale services.

## EFTER

Virk Assistenten er det første skud på at skabe sammenhæng på tværs af myndighedernes silovejledning. Virk Assistenten er bl.a. tilgængelig på virk.dk, som er alle virksomhedsdrivende i Danmarks digitale adgang til det offentlige. I første omgang er der her guidning gennem ti centrale forløb, identificeret af myndigheder og erhvervsorganisationerne, og udviklet via mere end 80 brugertests i et samspil mellem 18 myndigheder. Virk Assistenten er limen og bindemidlet mellem myndighedernes silovejledninger og digitale løsninger (inkl. legacy-systemer), så virksomhedsejeren gennem beslutningstræer, datatræk, dybe links, tidslinjer mv får en sammenhængende guidning gennem de forskellige trin i en given proces. Det kan fx være om opstart eller nedlukning af virksomhed, ansættelse af første medarbejder eller ansættelse af udenlandsk medarbejder.

Virk Assistenten gør det dermed nemmere for virksomhederne at navigere i deres pligter og rettigheder og i at regelefterleve.



## DE VIGTIGSTE ELEMENTER I INNOVATIONEN

En digital komponent (guidemotoren) som er den digitale lim mellem de forskellige myndigheders digitale vejledning og indberetningsuniverser. Guidemotoren applicerer tre principper:

- 1. Overblik. Dels over hvad man som virksomhedsejer skal og hvornår man skal det et sted. Dels over hvor lang tid det enkelte trin tager og sammenhængen mellem ventetid og sagsbehandling undervejs i processen.
- 2. Måltrettet vejledning. Fordi brugeren er logget på via NemId og der samtidig køres diverse datatræk og anvendes beslutningstræer, er der tilstrækkeligt med betingelser til, at brugeren får lige præcis de relevante informationer til den relevante situation.
- 3. Nemmere registrering via dybe links til den relevante handling, som skaber en mere sømløs vej gennem forløbet. Løsningen muliggør, at brugeren bliver guidet dybt ind i en selvbetjeningsløsning og ikke lander på forsiden af en given myndigheds hjemmeside.



## HVILKE RESSOURCER ER DER BRUGT PÅ INNOVATIONEN?

Guidemotoren (IT-komponenten) og de ti konkrete virksomhedsrejser er udviklet for 35 mio. kr. Finansieret gennem det politiske udspil "Mindre bureaukrati – mere vækst" i 2019 (30 mio. kr.) og de fællesoffentlige midler fra digitaliseringsstrategien (5 mio. kr.).



## HVEM HAR SAMARBEJDET OM INNOVATIONEN?

Der er samarbejdet med 18 forskellige myndigheder om udvikling af løsningen. Erhvervsorganisationer og brugere har været inddraget i udvikling af løsningen.

# VÆRDIEN, SOM INNOVATIONEN HAR SKABT



## POLITISKE MÅL

Virk Assistenten understøtter nationale politiske målsætninger om bedre regulering. Løsningen bidrager til at gøre det nemmere at drive virksomhed og efterleve regler, så man kan have fokus på sin kerneforretning og der ikke er noget der står i vejen for vækst. Løsningen understøtter også en øget regelefterlevelse, som er en del af en samfundskontrakt: De, der vil gøre det rigtige, skal have nemt ved at gøre det rigtige.

” Kortlægningen forud for løsningen har vist, at hvis det er for komplekst, så ryger de gode intentioner om regelefterlevelse – så prøver man sig frem og håber at det går.



## HØJERE KVALITET

VirkAssistenten øger kvaliteten i de digitale offentlige services ved at skabe sammenhæng i den meget silo-opdelte service på erhvervsområdet.

” Generelt sigter vi efter, at vores løsninger skal være gode for brugerne og reducere omkostninger og byrder hos virksomhederne. Det her er et brugervenlighedsprojekt. Ved at give virksomhederne en rækkefølge på det de skal, og ved at samle alt på et sted og give et overblik, så gør vi det hurtigere og mere overskueligt for dem.



## ØGET EFFEKTIVITET

Løsningen er hovedsageligt et brugervenlighedsprojekt, men fremmer også en øget regelefterlevelse og reducerer dermed opgaver for nogle myndigheder på erhvervsområdet, fx ift. manuel sagsbehandling og support.



## STYRKET DEMOKRATI OG INDDRAGELSE

Løsningen skaber en øget transparens i pligter og rettigheder i forhold til forståelsen af, hvad det vil sige at drive virksomhed og det at være en del af samfundskontrakten i Danmark.

” Vi gør en dyd ud af, at man skal forstå hvad man skal. Hvis de ikke kender de rettigheder, krav og pligter, der påhviler dem, så kan de ikke gøre det. Den målrettede vejledning er til og for dem, så de kan gøre det rigtige. Fx den digitale postkasse, som man får automatisk, når man opretter virksomhed, og som mange ikke ved de har. Hvis man ikke ved, at man har en postkasse og at det er ens eget ansvar at aktivere og tjekke, så kan man gå glip af meget vigtig post.



## ØGET INNOVATIONSKAPACITET

Virk Assistenten og det fællesoffentlige samarbejde om løsningen har givet et administrativt og politisk skub til innovationsmæssigt at arbejde videre med data som betingelse for, hvad brugeren skal og får vist. Barren er løftet i forhold til den offentlige digitale service og hvad brugeren kan vente.

# INSPIRATION TIL SAMARBEJDE, EVALUERING OG SPREDNING

## SPREDNINGSKAPACITET

Løsningen er udviklet med inspiration fra Norge om skræddersyede huskelister og fra UK GOV, der i lang tid har arbejdet med spørgetræer, der giver målrettet vejledning.

Det skal nu undersøges, hvordan guidemotoren bedst håndterer brugerrettigheder, og hvordan vi bedst muliggør at andre myndigheder – også på borger- og det kommunale område, hvor der er interesse fra – kan sætte rejser op i guidemotoren. Det vil muliggøre en spredning af IT-komponenten.

## SAMARBEJDSKAPACITET

Samarbejdet med forskellige afdelinger inden for de 18 myndigheder om både brugerrejser og udvikling af løsningen har været afgørende for, at løsningen nu får gode vurderinger i brugertest. Flere af samarbejderne med myndigheder, der kan betragtes som i periferien af erhvervsområdet er nye og har udviklet sig til blivende samarbejdsformer. Flere myndigheder involveres løbende i samarbejdet.

*”Samarbejdet med Styrelsen for International Rekruttering og Integration (SIRI) er et eksempel på et nyt samarbejde. De var begyndt at arbejde mere med arbejdsgiverdelen, hvor de før mest har haft fokus på den enkelte borger. Det startede med noget konkret: Kan vi lave forløb for arbejdsgivere, der gerne vil udbetale til første udenlandske medarbejder? Men nu handler det også mere bredt om brugerinddragelse: Hvordan kan SIRI trække på vores viden og erfaringer og blive endnu bedre til at arbejde med brugerinddragelse i deres opgaveløsning?”*

## EVALUERINGSKAPACITET

Siden etableringen i sommeren 2020 har 17.000 unikke brugere benyttet Virk Assistenten. Der evalueres både kvantitativt og kvalitativt. Det sker fx via medhør på opkald til og inddragelse af medarbejdere i Erhvervsstyrelsens kundecenter, ved at monitorere brugeradfærd og sørge for, at produktet fortsat rammer rigtigt i forhold til behov og forventninger hos brugerne. De 80 brugertests af de eksisterende digitale forløb i Virk Assistenten har vist, at virksomheder finder forløbene yderst brugervenlige. Fx finder de Virk Assistenten “overraskende nemt at bruge” og at den “sprogæssigt er i øjenhøjde”.

Der er en måling undervejs af de administrative lettelser, som Virk Assistenten giver i forbindelse med rejsen “Start virksomhed – trin for trin” (forventes færdig maj 2021).

## GENBRUG

Hvis du vil genbruge løsningen, så kontakt:

**Helle Hartvig Wardle**  
Specialkonsulent, Erhvervsstyrelsen

M: +45 3529 1603 · E: HelHar@erst.dk

