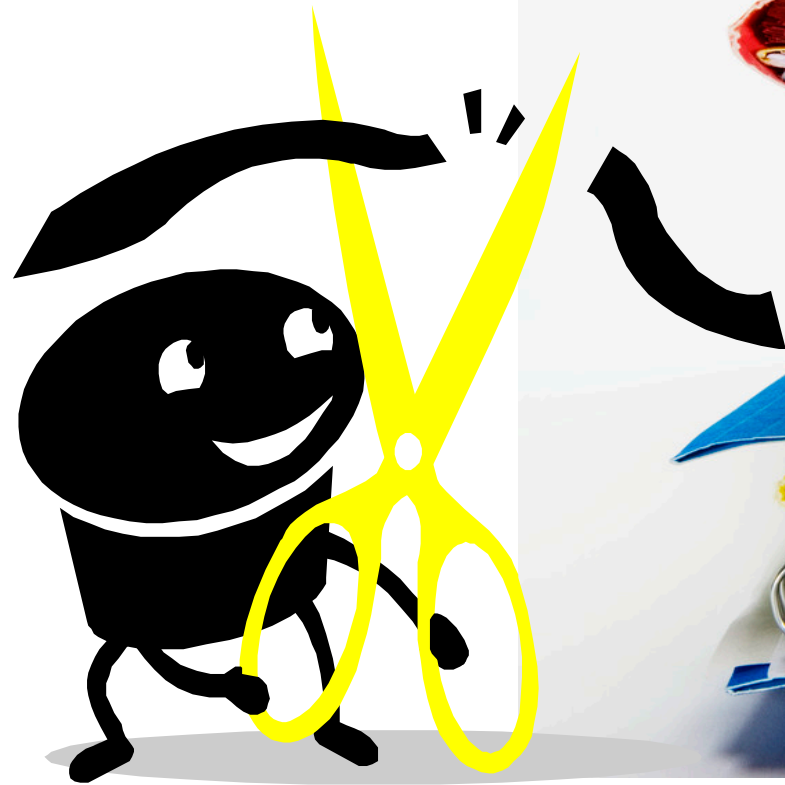




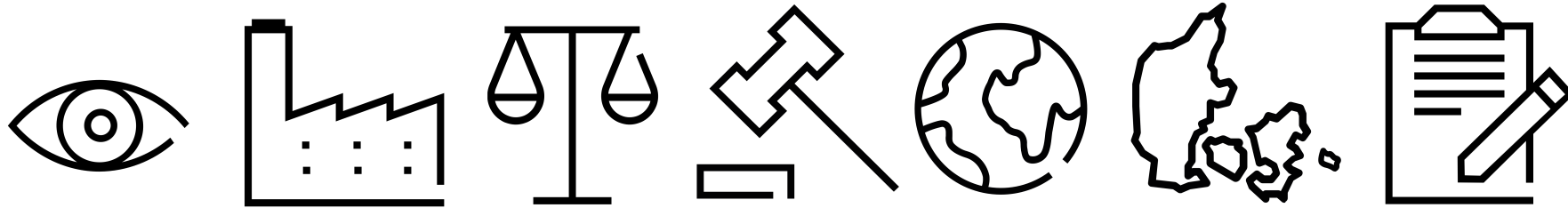
| Adfærdskortlægning og optimering

27. februar 2020

Proceskonsulent Kristine Poulsen-Hansen



Erhvervsstyrelsen –
kontaktpunkt for alle virksomheder i Danmark.



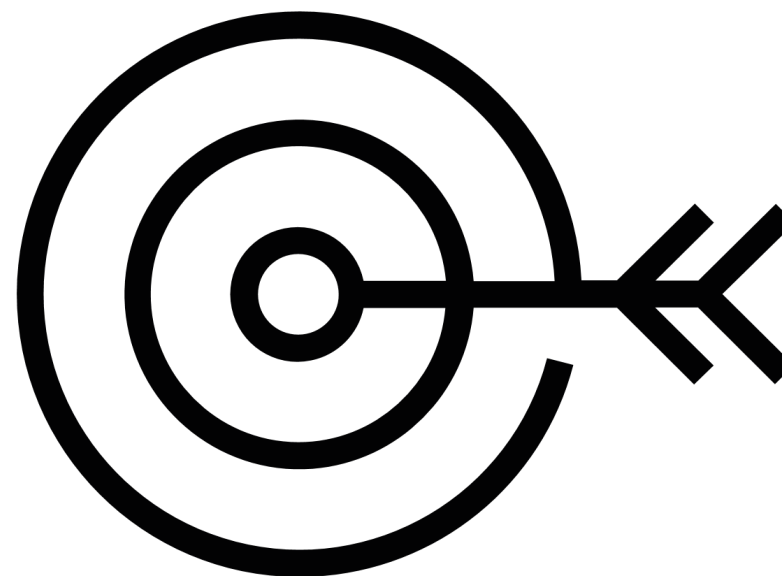
Afdelinger i Nykøbing Falster, Silkeborg og København

Knap 700 medarbejdere


En del af Erhvervsministeriet

Kompetencer indenfor digitalisering, internationalisering, jura, kommunikation, økonomi, erhvervsforhold, ledelse, service- og administration, Kundecenter

1	Ambitionen
2	Kortlægningen
3	Ændringerne
4	Resultaterne
5	Læringen




Ambitionen



”At sikre erhvervslivet en effektiv serviceoplevelse og en lettere hverdag (...) med brugervenlige løsninger”

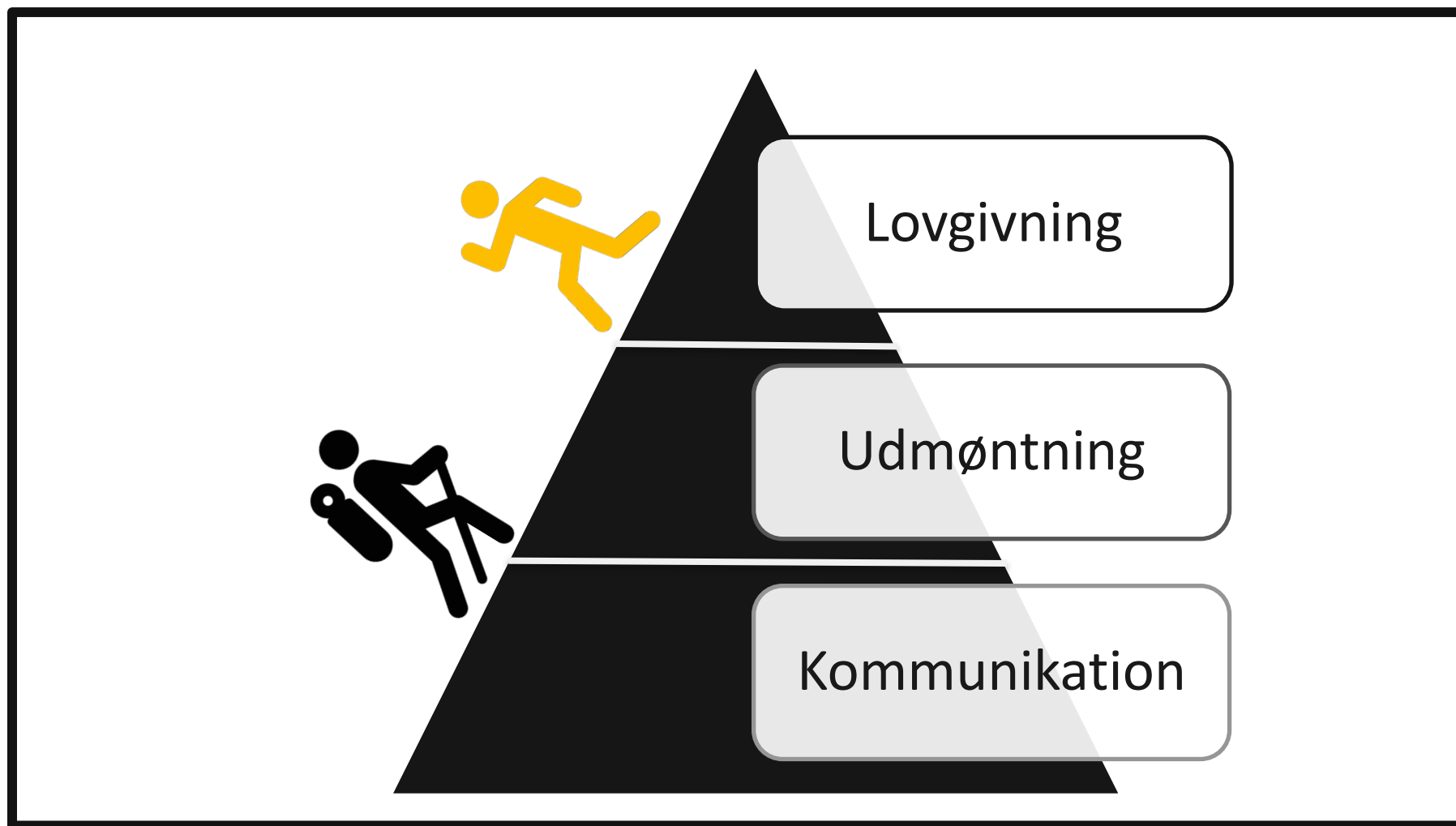
Uddrag fra Erhvervsstyrelsens strategiske målsætning



” at optimere styrelsens digitale selvbetjeningsløsninger og kommunikation... ved at optimere virksomhedernes flow og mindske tidsspilde i og omkring digitale løsninger.”

Fra projektkontrakten

Serviceoplevelsen er afhængig af:



Tilgang til forbedring – brug af DOBA

- DOBA står for **Databaseret Optimering af BrugerAdfærd**
- DOBA er en **diagnostisk tilgang til** at forbedre offentlige digitale løsninger
- DOBA bruger **eksperimenter til** at teste og måle de reelle effekter
- DOBA arbejder med **dobbeltsidede gevinster – både** virksomheder og myndigheden vil opleve positive konsekvenser af adfærdsændringen

Kortlægningen

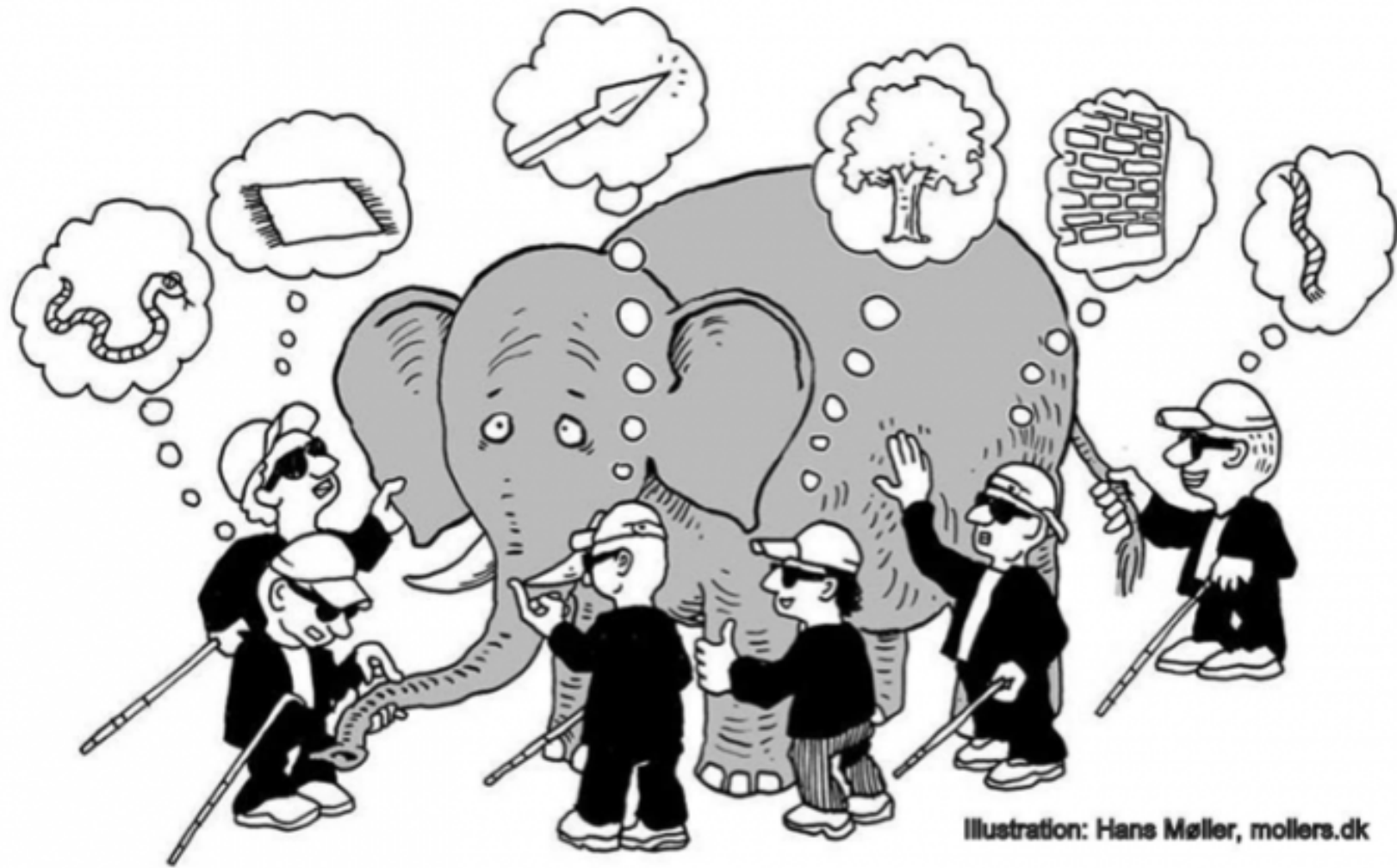
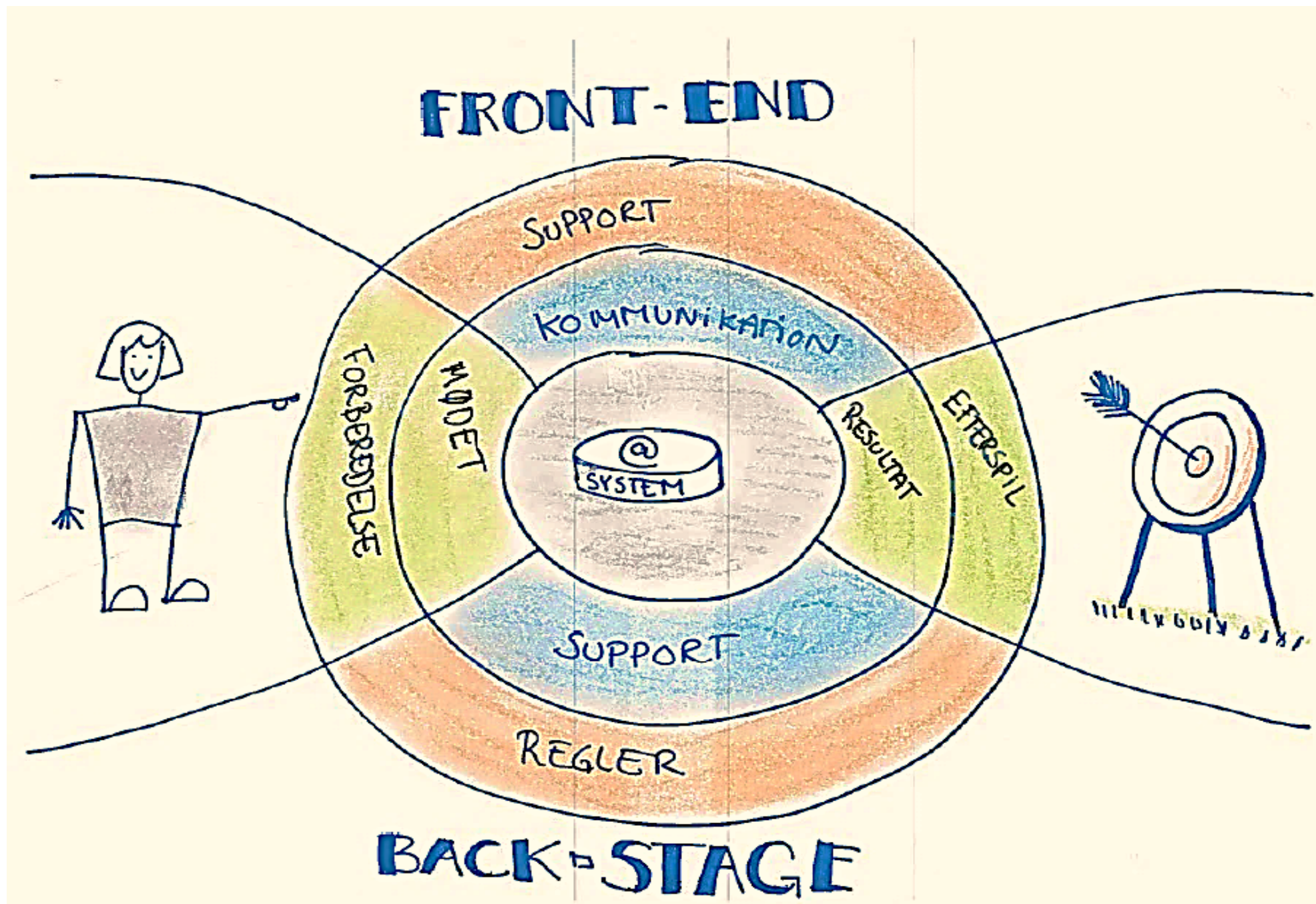
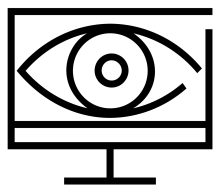


Illustration: Hans Møller, mollers.dk





Kortlægning



FØR

- Webtrafikrapporter
- Opkaldsantal
- Årsagsregistrering på telefonsupport
- Brugerobservationer
- Interviews med telefonsupportere
- Interview med virksomheder

UNDER

- Virk tæller
- Sagsdata
- Opkaldsdata
- Brugerobservationer

EFTER

- Sagsbehandlingstider
- CVR databasedata
- Kundetilfredshedsundersøgelser

30% af alle opkald til Kundeservice handler om Ændre Virksomhed

Gennemsnitssamtale tid om Ændre Virksomhed lang

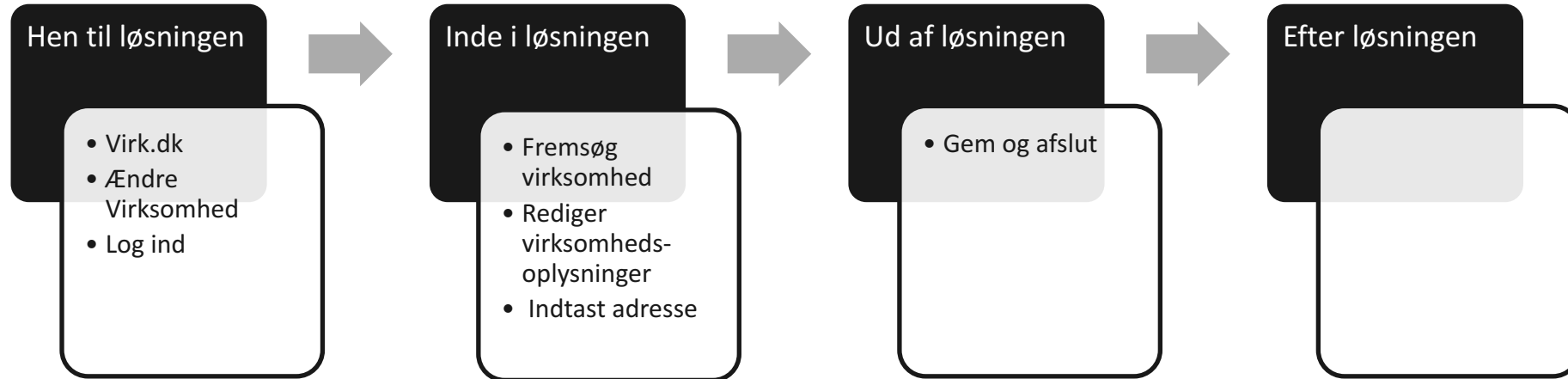
60% af forløbene er uafsluttede.

43% af disse hopper fra på første side

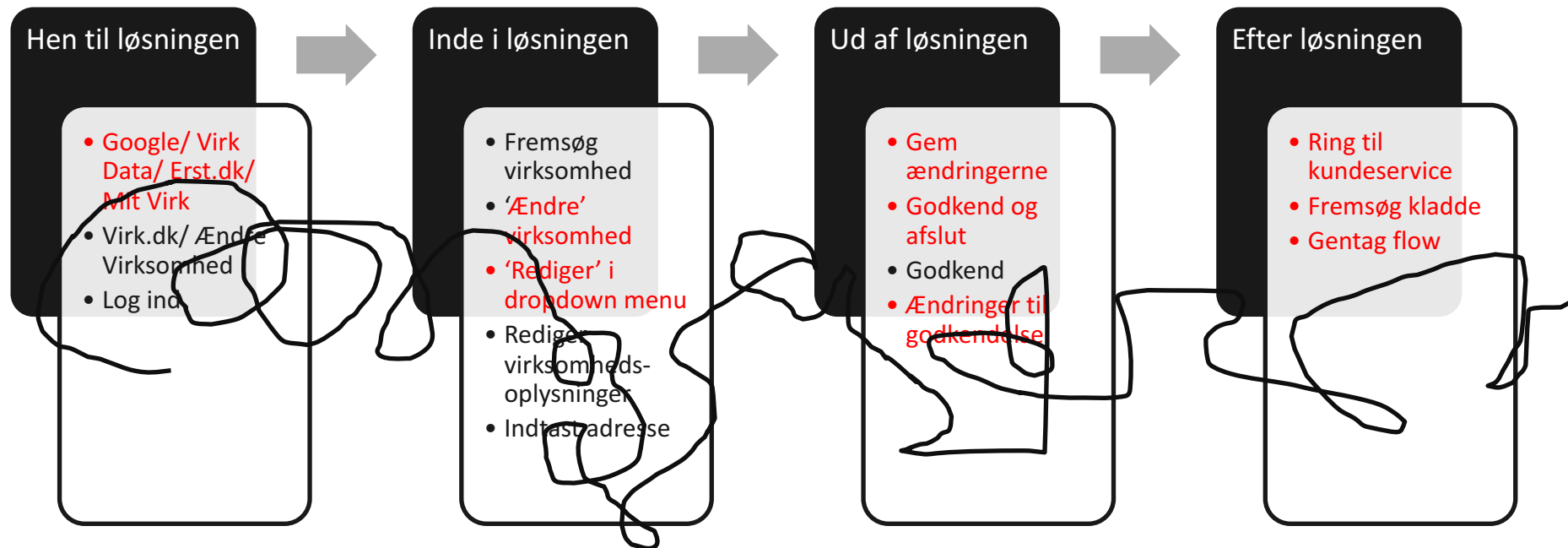
I april måned havde hver virksomhed 2,6 forløb

Virksomhederne bruger årligt 175.671 min. på telefonen til Kundeservice

Det tænkte flow



Det reelle flow



PROBLEMKATEGORISERING



Ændringerne

FØR

virik | Data

Find virksomhedsoplysninger
i CVR



virik | Indberet

Registrer din virksomhed og
foretag din indberetning



EFTER

Selvbetjening

- › Rediger din virksomhed
- › Registrer ny virksomhed
- › Registrer ejerforhold
- › Se virksomhedsoplysninger i CVR



Brug for hjælp?

- › Få hjælp til at registrere og ændre din virksomhed
- › Se aktuelle sagsbehandlingstider
- › Følg din sag, hvis du har modtaget en kvitteringsmail



Virksomhed og drift

- › Virksomheder, selskaber, fonde og foreninger
- › Regnskaber og årsrapporter
- › **Virksomhedsoplysninger og -registre**

- › **Registrering af ejerforhold**

- › Legale ejere

- › **Reelle ejere**

- › Sådan oplyser du om reelle ejere
- › Spørgsmål og svar

- › Ihændebarerregistret

- › Ejerbog

- › Virk
- › Om det Centrale Virksomhedsregister (CVR)
- › Grunddata
- › Selvbetjening ved virksomhedsregistrering
- › Registrering af udenlandske tjenesteydere (RUT)
- › Serviceattest ved udbud
- › Hvidvask og terrorfinansiering
- › Liberale erhverv
- › Særregler for salg af varer og servering af alkohol
- › EU's CO2-kvoteregister og Det Danske Kyoto-register
- › Enklere regler for virksomheder
- › Virksomhedens samfundsansvar

Reelle ejere

Reelle ejere er fysiske personer, der i sidste ende direkte eller indirekte ejer eller kontrollerer en tilstrækkelig del af en virksomhed.

En reel ejer er i loven defineret som en fysisk person, der i sidste ende direkte eller indirekte ejer eller kontrollerer en tilstrækkelig del af ejerandelene eller stemmerettighederne, eller som udøver kontrol ved hjælp af andre midler.

En tilstrækkelig del af ejerandele eller stemmerettigheder svarer som udgangspunkt til, at man ejer eller kontrollerer mere end 25 % af virksomheden. Dette er dog kun en indikation på reelt ejerskab.

Man kan også betragtes som reel ejer, hvis ejerandelen eller stemmerettighederne er 25 % eller mindre. Det kan fx være tilfældet, hvis man ejer 15 % af kapitalen, men samtidig har ret til at udpege bestyrelsesmedlemmer.

Virksomhederne skal indhente oplysninger om virksomhedens ejere og deres rettigheder og på baggrund heraf foretage en konkret vurdering af, hvem der er virksomhedens reelle ejere. Fristen for registrering er den 1. december 2017.

Se korte guides

Sådan oplyser du om reelle ejere - for selskaber og erhvervsdrivende fonde

Registrer ejerforhold

Oplysninger om reelle ejere samt efterfølgende ændringer i ejerforhold skal registreres på Virk Indberet.

Registrer ejerforhold på Virk Indberet

Hvem skal registrere reelle ejere?

Følgende virksomheder skal registrere oplysninger om reelle ejere:

- Iværksætterselskaber (IVS)
- Anpartsselskaber (ApS)
- Aktieselskaber (A/S)

Se korte guides >

Vi har samlet en række eksempler fra de mest almindelige virksomhedskonstruktioner.

Du kan se, hvordan ApS, IVS, I/S, P/S, K/S og A/S registrerer ejerforhold.

Spørgsmål og svar om reelle ejere >

Her kan du læse ofte stillede spørgsmål om reelle ejere.

Detaljeret vejledning om reelle ejere >

Hent og læs vores vejledning for flere detaljer, eksempler, undtagelser og §-henvisninger.

28. juni: *Vejledning i beregningsmetode er opdateret.*

Hjælp til registrering af ejere

Ring til vores kundecenter, hvis du har spørgsmål om registrering af ejerforhold.

Virksomhed og drift

- › Virksomheder, selskaber, fonde og foreninger
- › Regnskaber og årsrapporter
- › **Virksomhedsoplysninger og -registre**

Registrering af ejerforhold

- › Legale ejere
- › **Reelle ejere**
 - › Sådan oplyser du om reelle ejere
 - › Hvem skal registrere reelle ejere?
 - › Spørgsmål og svar

- › Ihændeaverregistret
- › Ejerbog

- › Virk
- › Om det Centrale Virksomhedsregister (CVR)
- › Grunddata
- › Selvbetjening ved virksomhedsregistrering
- › Registrering af udenlandske tjenesteydere (RUT)
- › Serviceattest ved udbud
- › Hvidvask og terrorfinansiering

- › Liberale erhverv
- › Særregler for salg af varer og servering af alkohol
- › EU's CO2-kvoteregister og Det Danske Kyoto-register
- › Enklere regler for virksomheder
- › Virksomhedens samfundsansvar
- › NemHandel

Reelle ejere

Reelle ejere er fysiske personer, der i sidste ende direkte eller indirekte ejer eller kontrollerer en tilstrækkelig del af en virksomhed.

En reel ejer er i loven defineret som en fysisk person, der i sidste ende direkte eller indirekte ejer eller kontrollerer en tilstrækkelig del af ejerandelene eller stemmerettighederne i en virksomhed, eller som udøver kontrol ved hjælp af andre midler.


En tilstrækkelig del af ejerandele eller stemmerettigheder svarer som udgangspunkt til, at man ejer eller kontrollerer mere end 25 % af virksomheden. Dette er dog kun en indikation på reelt ejerskab.

Virksomhederne skal indhente oplysninger om personer, der i sidste ende ejer eller kontrollerer virksomheden og om hvilke rettigheder, de har. På baggrund heraf skal virksomhederne foretage en konkret vurdering af, hvem der er virksomhedens reelle ejere. Fristen for registrering er den 1. december 2017.

Hjælp til selvhjælp

- **Sådan oplyser du om reelle ejere**
Korte guides til hvordan du beregner kapitalandele og foretager registreringen af reelle ejere på Virk.
- **Spørgsmål og svar**
Her kan du læse ofte stillede spørgsmål om reelle ejere.
- **Detaljeret vejledning om reelle ejere** (pdf)
Hent og læs vores vejledning for flere detaljer, eksempler, undtagelser og henvisninger. *Vejledningen er opdateret 1. november 2017*

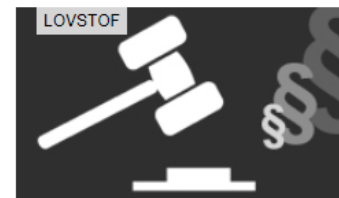
SELVBETJENING



Registrer ejerforhold

Oplysninger om reelle ejere samt efterfølgende ændringer i ejerforhold skal registreres på Virk Indberet.

- › Registrer ejerforhold



Lovstof >

- › Lov om indførelse af registre over reelle ejere
- › Ikrafttrædelsesbekendtgørelsen
- › Ejerregistreringsbekendtgørelsen
- › Bekendtgørelse om ændring af bekendtgørelse om undtagelse af visse virksomheder fra lov om visse erhvervsdrivende virksomheder

Detaljeret vejledning > om reelle ejere

INFORMATION IN ENGLISH

Info på engelsk > om reelle ejere

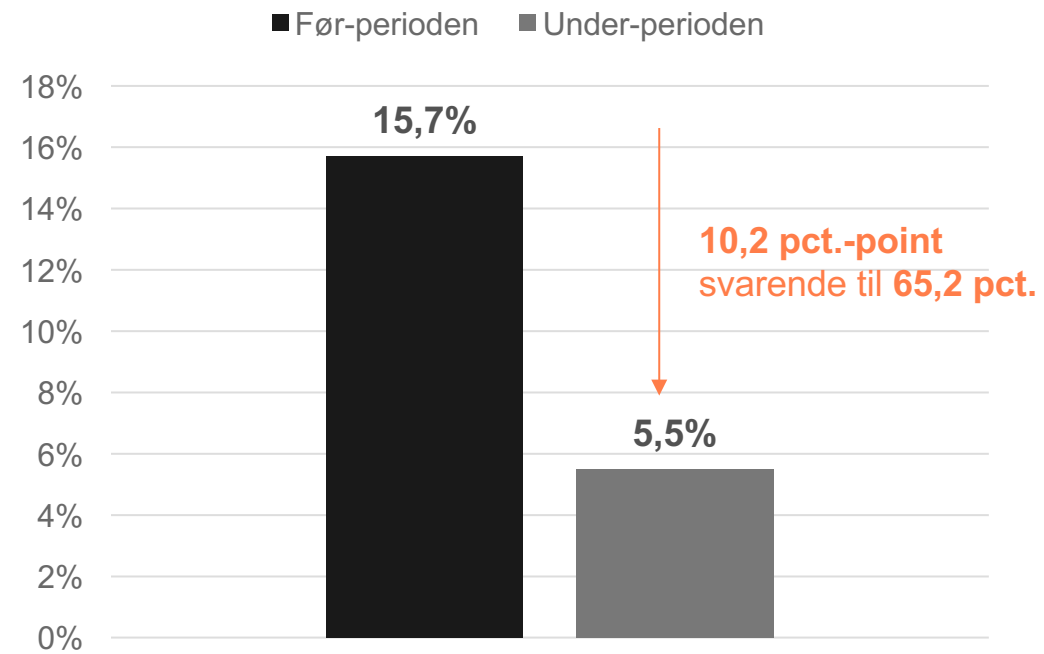
Brug for hjælp

- › Har du spørgsmål om registrering af ejerforhold?
- › Ring til vores kundecenter

Opkald til Kundecenter

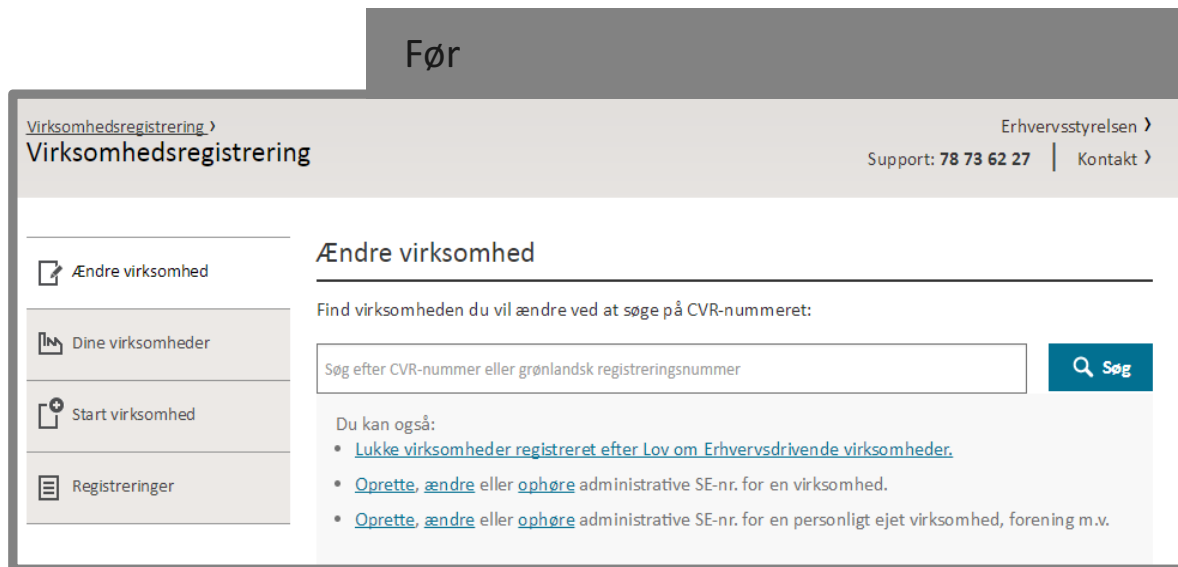
	Før	Under
Antal opkald vedr. ændre virksomhed i alt	4401	6580
Antal opkald hvor kunden guides	691	360

Andel af opkald til kundecenter (vedr. ændre virksomhed) hvor kunden guides hen til løsningen



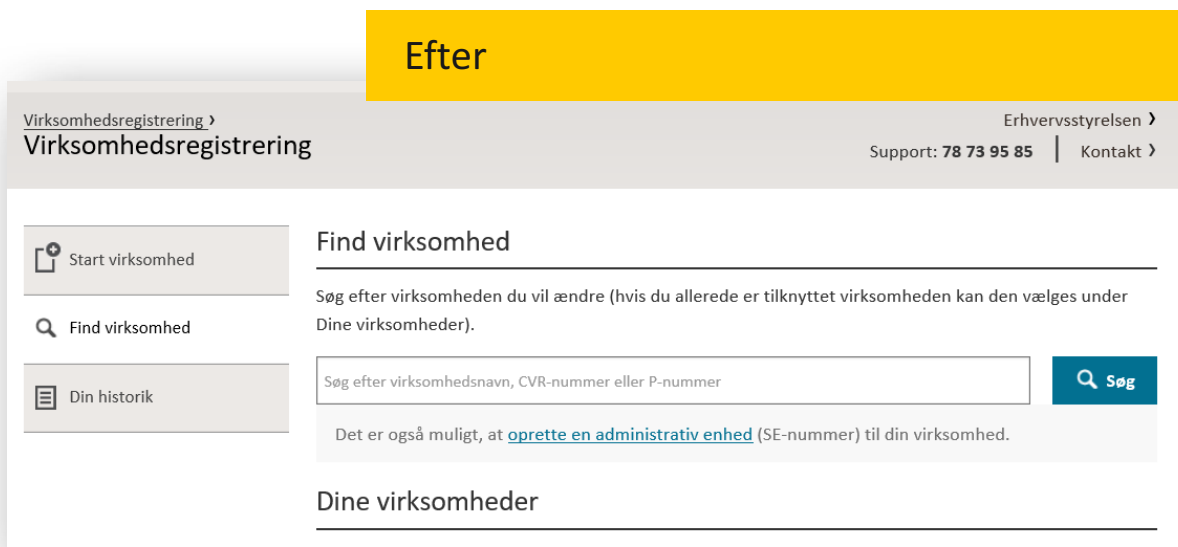
Forskellen mellem før- og under-perioden er signifikant ($p < 0,0001$)

Første skærbillede efter log-in



Mange brugere kom aldrig videre end den første side i selve løsningen, hvor de skulle fremsøge deres virksomhed.

Her viste klik-data, at mange virksomheder gik fra siden og over på cvr.dk og tilbage igen.



Det var tidligere kun muligt at søge på cvr-nummer, men nu er det muligt at søge på andet eks. virksomhedsnavn.

Start billede efter valg af ”Ændre Virksomhed” for virksomheder med presserende registreringsfejl

Før

Virksomhedsregistrering >
Ændre virksomhed

Erhvervsstyrelsen >
Support: 78 73 96 31 | Kontakt >

KOMPLEMENTARSELSKABET VESTERLØKKEN, ÅBYH... CVR 30004000

! **Advarsel**
Der er allerede en sag under behandling for denne virksomhed. Denne blev indsendt klokken 12:58 d. 20-07-2017.

✖ **Fejl**
• Forretningssted (p-enhed) mangler

! **Advarsel**
• Virksomheden skal ændre aktiviteten ejendomsadministrator til en anden erhvervsaktivitet der er omfattet af hvidvaskloven, da denne aktivitet er udgået.

i **Bemærk**
• Tegningsreglen er ikke klar og entydig.

- Grundlæggende oplysninger
- Virksomhedsoplysninger
- Kontaktoplysninger
- Ledelse
- Ejerforhold
- Tegningsregel
- Kapital
- Branche
- Formål
- Regnskabsår
- Revision
- Moms, import/eksport og lønsum
- Arbejdsgiver
- Erhvervsaktiviteter omfattet af hvidvaskloven
- Dokumentation
- Afslut

Brug af ikoner, men uden forklaring eller hjælp til hvor fejl skal rettes eller hvad forskellen på de forskellige bokse er

Eksempel på underside med advarsel og blokade

Før

Erhvervsaktiviteter omfattet af hvidvaskloven [Rediger](#)

Nogle få brancher/[erhvervsaktiviteter](#) kan være omfattet af hvidvaskloven. Hvis dette er tilfældet, skal virksomheden registreres i [Registret til bekæmpelse af Hvidvask](#).

Registreringsstatus: Registreret i henhold til hvidvaskloven

Erhvervsaktiviteter

- Virksomhedsoprettelse (Stiftelse af virksomheder på vegne af andre.)
- Kontorhotel (Stiller adresse til rådighed for virksomheder, samt min, én anden tilknyttet ydelse, f.eks. åbning og sortering af post, telefontjeneste m.v.)
- Virksomhedsadministratorer (Varetager administration og evt. drift af andre virksomheder.)
- Professionelle direktører/ejere (fungerer som ledelsesmedlem på vegne af tredjemand eller sørger for at andre gør det).
- Trustees (Forvalter eller administrator af en fond eller andet retligt arrangement).

[Vis flere \(3\)](#)

Forretningssteder (p-enheder)

✘ Forretningssted (p-enhed) mangler

Grundlæggende oplysninger

Virksomhedsoplysninger

Kontaktoplysninger

Ledelse

Ejerforhold

Tegningsregel

Kapital

Branche

Formål

Regnskabsår

Revision

Moms, import/eksport og lønsum

Arbejdsgiver

Erhvervsaktiviteter omfattet af hvidvaskloven

Dokumentation

Afslut

Tilbage til toppen

Debugopsummering

! **Advarsel**
Virksomheden skal ændre aktiviteten ejendomsadministrator til en anden erhvervsaktivitet der er omfattet af hvidvaskloven, da denne aktivitet er udgået.

Hvis der var en fejl tidligere, ville det blive præsenteret således. At den blokerer for andre registreringer, er svært at gennemskue.

Brugerne misforstod strengen i feltet "Forretningssteder". De troede det var en cursor.

Det er svært at se "rediger".

Eksempel på 'Startside' efter gennemført ændring

Efter

Nu bruges ikoner til at markere hvor i løsningen, der er lavet ændringer og at disse er udført korrekt.

Det er samtidig blevet muligt at fjerne ændringer eller redigere dem direkte fra overblikket.

Eksempel på startside med "!"

Efter

Startside

Lav dine ændringer i virksomheden under menupunkterne til venstre. Du kan lave flere ændringer af gangen og godkende dem på én gang.

Bemærk

- [Tegningsreglen er ikke klar og entydig.](#)
- [Vær opmærksom på at hvis vedtægterne er ændret har du pligt til at vedhæfte dem.](#)

! For at godkende din indberetning mangler følgende:

- [Referat ekstraordinær generalforsamling](#)
- [Referat ordinær generalforsamling](#)
- [Øvrigt beslutningsreferat](#)

✓ Disse ændringer ligger til godkendelse:

Adresseoplysninger og reklamebeskyttelse [Slet ændringer](#)

Hjemstedsadresse er ændret [Rediger](#)

Ledelse [Slet ændringer](#)

Bestyrelsesmedlem Stephanie Gundelach er fratrædt [Rediger](#)

Bestyrelsesmedlem Esbern Justesen er tilføjet [Rediger](#)

[Gå til godkendelse >](#)

[Tilbage til toppen](#)

Hvis der er noget, der forhindrer brugeren i at blive færdig, markeres det med et udråbstegn.

I boksen er der link til der, hvor problemet skal løses. Udråbstegnet kan også ses i menuen, der hvor der skal handles.

Eksempel på kurv

Efter

Startside

Stamdata ✓

Virksomhedsnavn og binavne ^

Adresseoplysninger og reklamebeskyttelse ✓

Kontaktoplysninger

Ledelse ✓

Ejerforhold

Tegningsregel, branche og formål v

Kapital, regnskabsår og revision v

Dokumentation
Fx hvis der er...

Disse ændringer ligger til godkendelse:

Adresseoplysninger og reklamebeskyttelse [Slet ændringer](#)

Hjemstedsadresse er ændret [Rediger](#)

Ledelse [Slet ændringer](#)

- Bestyrelsesmedlem Stephanie Gundelach er fratrådt [Rediger](#)
- Bestyrelsesmedlem Esbern Justesen er tilføjet [Rediger](#)

Gå til godkendelse >

Annuler Gem og fortsæt

Vedhæft d

Se ændringer til godkendelse

Der er udviklet en kurv, som med mouseover viser de ændringer, du allerede har gennemført.

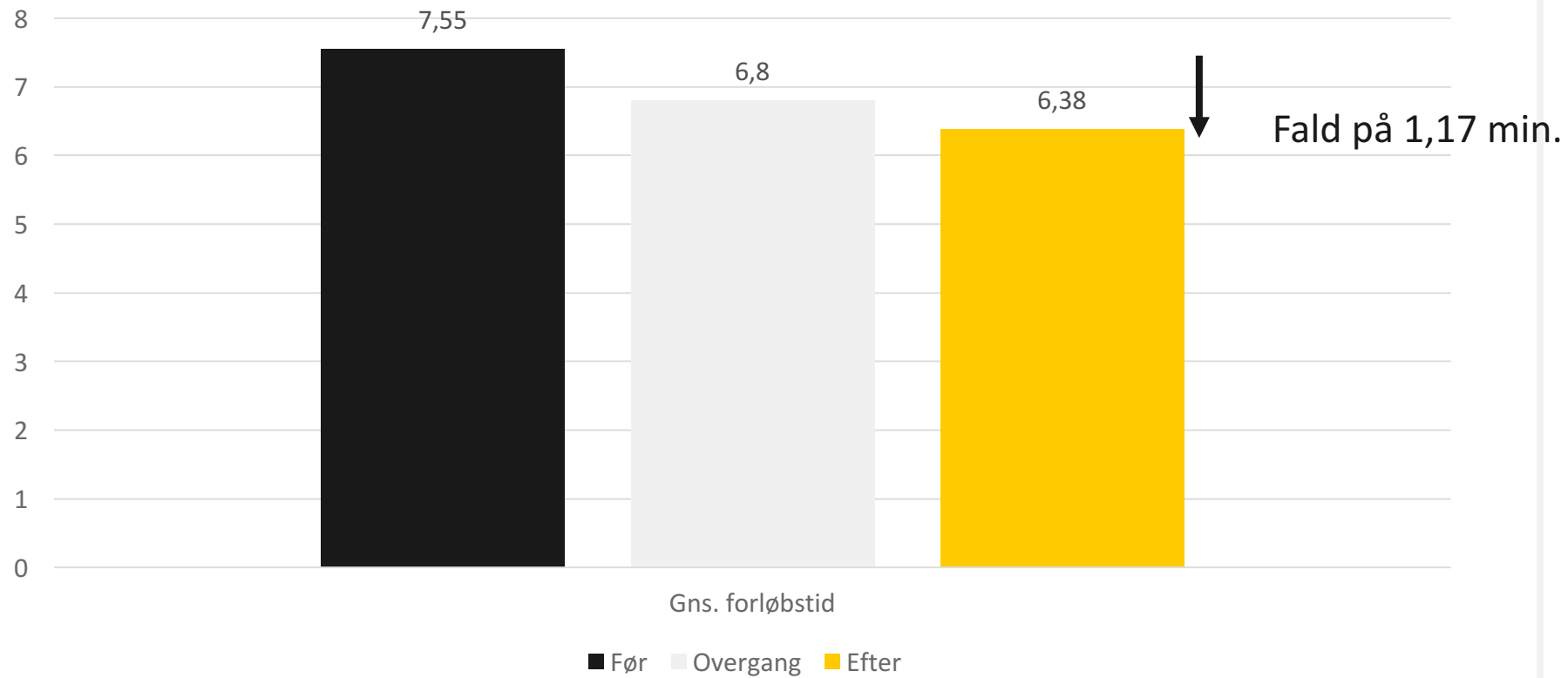
Kurven er udviklet for at understøtte overblik, når man er på undersiderne og viser det samme, som bliver præsenteret under "Disse ændringer ligger til godkendelse", som vises på Startside (se slide 15).

Resultaterne

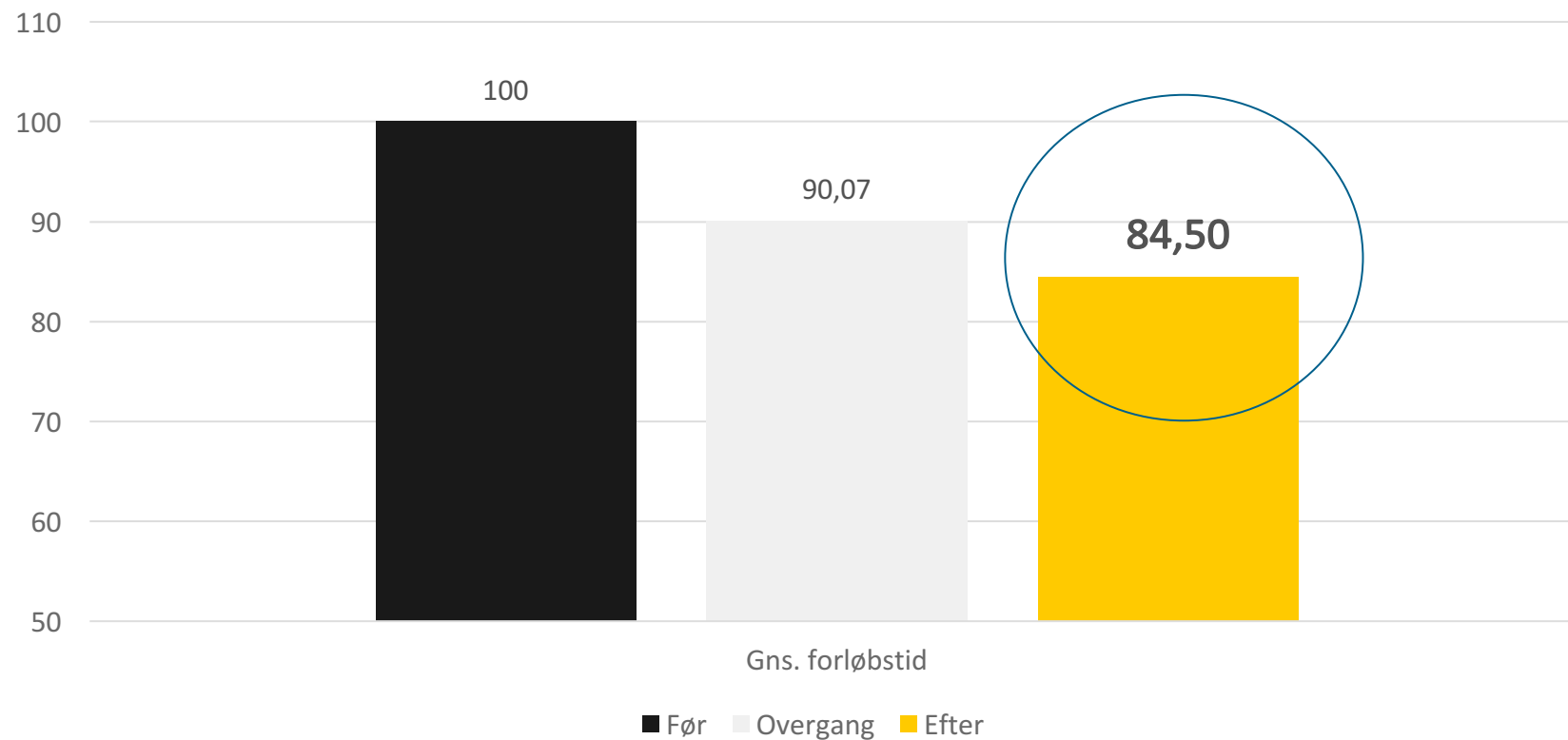
985.00 forløb om året

iNudgeyou

Gennemløbstid (i minutter)

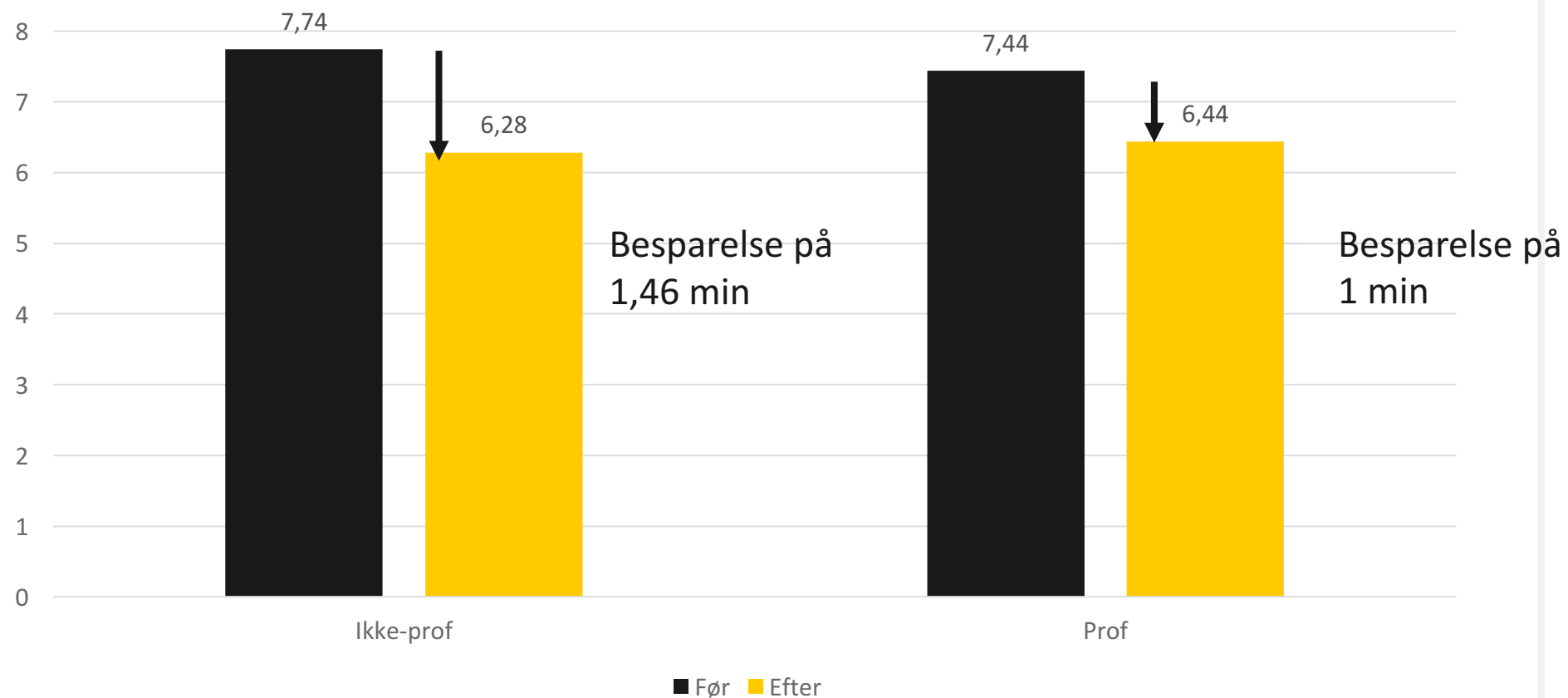


Gennemløbstid (i minutter), Før-perioden = INDEKS 100

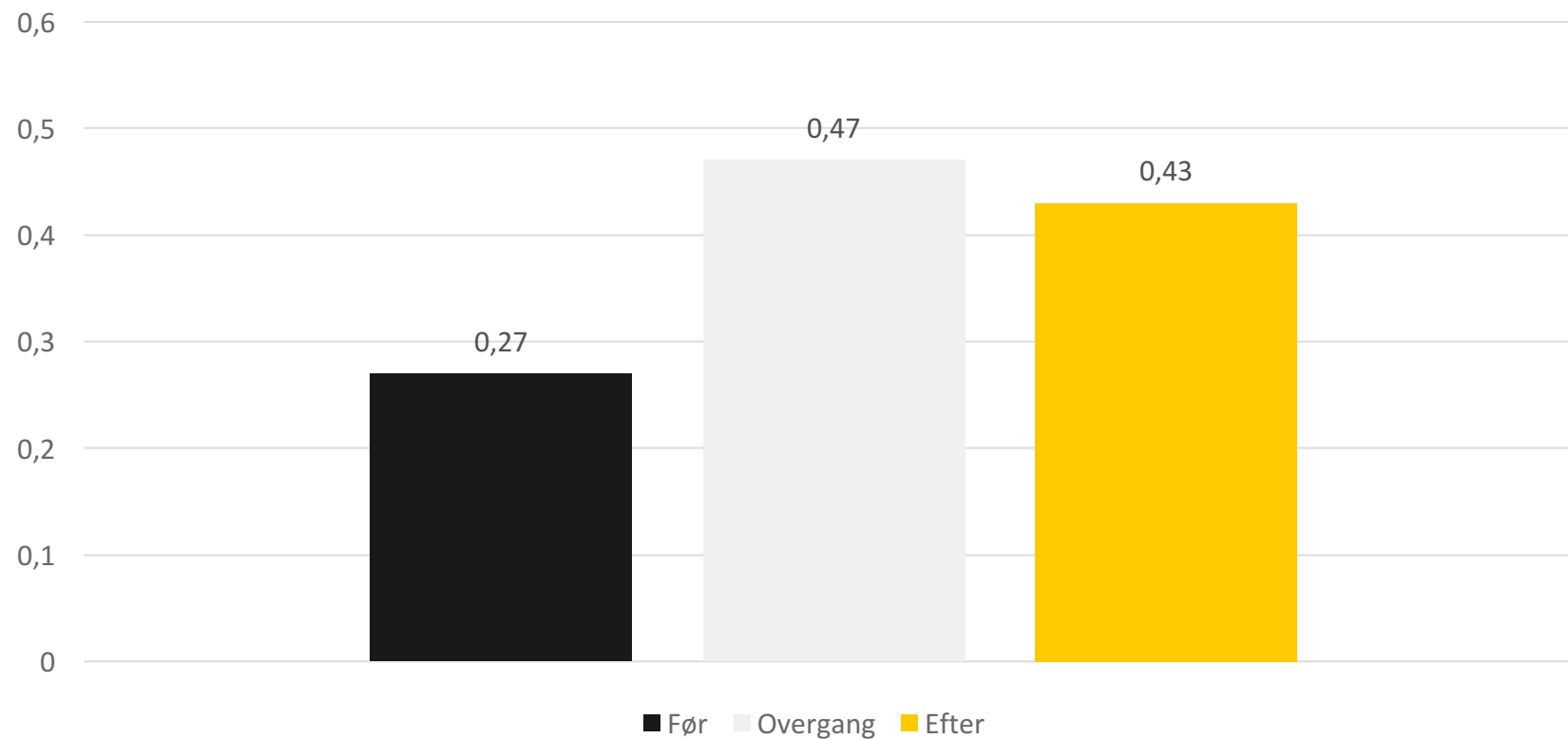


NB! Tallene er opgjort således, at hhv. forløb der har varet mere end 120 minutter samt forløb, hvor feltet 'reelle ejere' har været berørt er blevet fjernet

Gennemløbstid fordelt på ikke-professionelle og professionelle brugere (i minutter)

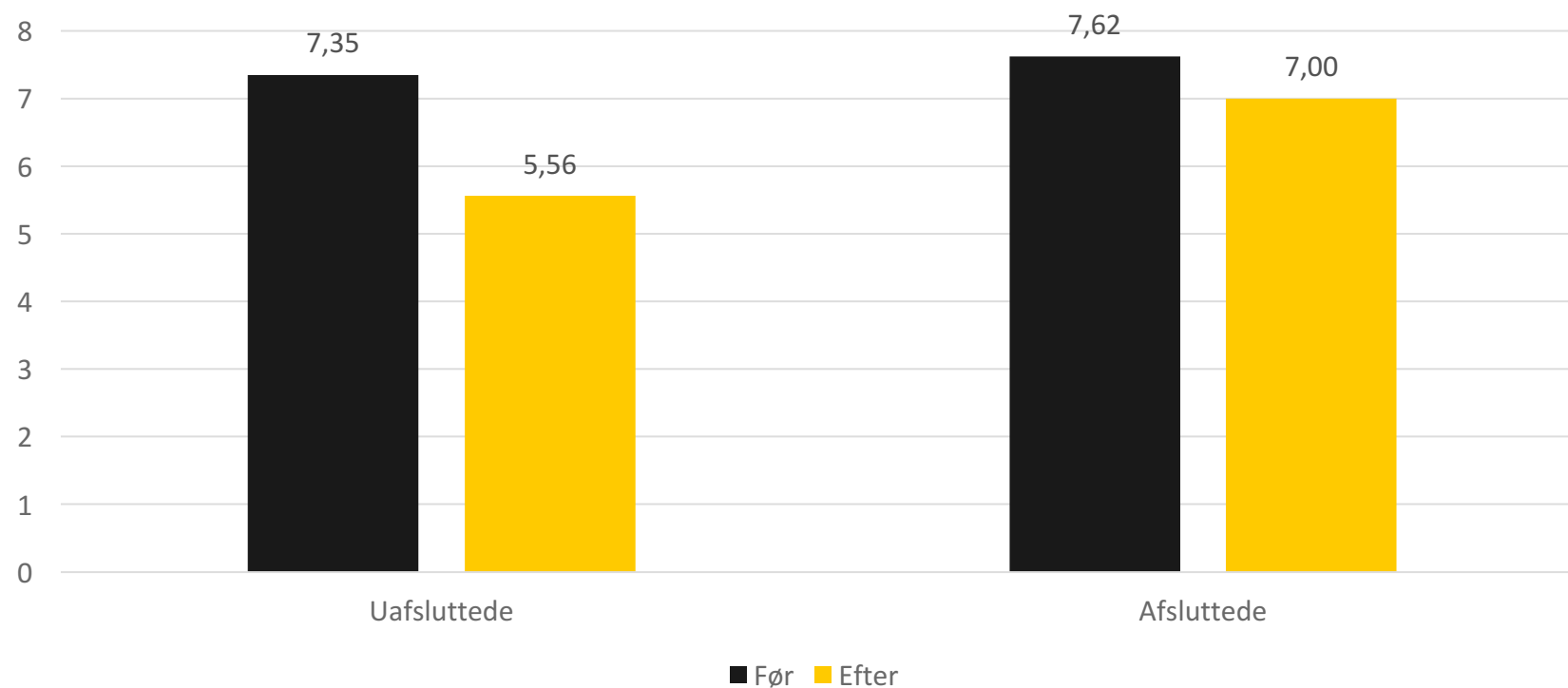


Andel uafsluttede forløb



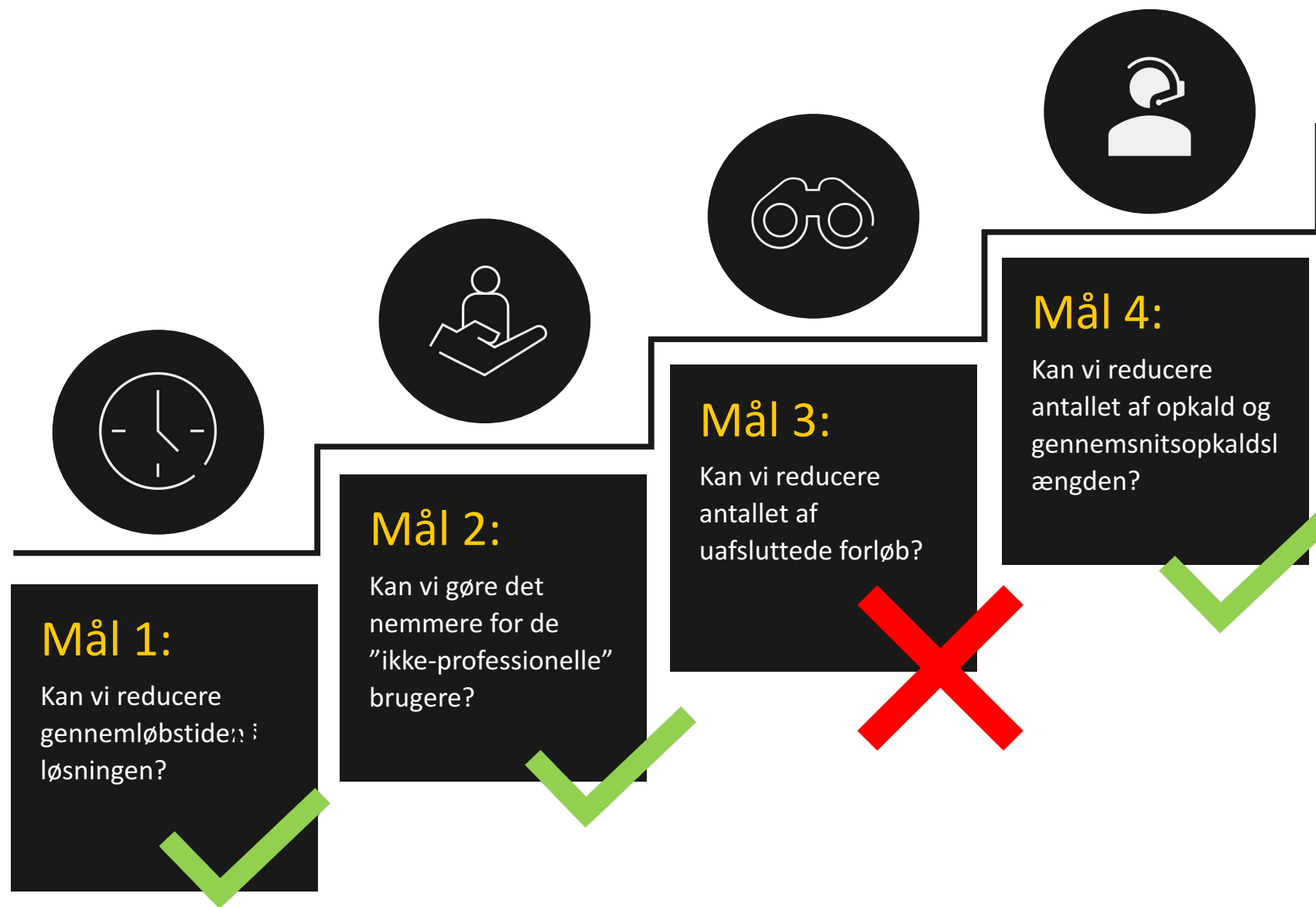
NB! Tallene er opgjort således, at hhv. forløb der har varet mere end 120 minutter samt forløb, hvor feltet 'reelle ejere' har været berørt er blevet fjernet

Gennemløbstid fordelt på afsluttede og uafsluttede forløb (i minutter)



NB! Tallene er opgjort således, at hhv. forløb der har været mere end 120 minutter samt forløb, hvor feltet 'reelle ejere' har været berørt er blevet fjernet

Gevinster



9 mio. 
kr. årligt

171 timer i
telefonen.

Læringen

Brug af adfærds kortlægning og data i offentlige organisationer



Indsigt #1

Arbejde med adfærd og data er en tværorganisatorisk holdsport.



Indsigt #2

Identificer datakilder – kvalitative og kvantitative – og se hvad de i fællesskab siger.



Indsigt #3

Bryd problemstillingen ned i delproblemer.



Indsigt #4

Effektmål dine forandringer.



Indsigt #5

Brug dobbeltsidet businesscase tilgang.



Indsigt #6

Man kan komme meget langt med meget lidt

DATA!

Efter

Startside
Stamdata
Ledelse
Ejerforhold
Tegningsregel, branche og formål
Kapital, regnskabsår og revision
Moms, import/eksport og lønsum
Arbejdsgiver
Erhvervsaktiviteter omfattet af hvidvaskloven
Dokumentation

Efter:
Venstrestillet med ændrede overskrifter og enkelte punkter slået sammen under et punkt.

Før:
Højrestillet 'rulle', som gjorde at man kunne skifte mellem det ene og det andet ved at rulle på musen.

Før

Grundlæggende oplysninger
Virksomhedsoplysninger
Kontaktoplysninger
Ledelse
Ejerforhold
Tegningsregel
Kapital
Branche
Formål
Regnskabsår
Revision
Moms, import/eksport og lønsum
Arbejdsgiver
Erhvervsaktiviteter omfattet af hvidvaskloven
Dokumentation
Afslut



Kristine Poulsen-Hansen

kripou@erst.dk

35291659