



Kanalstrategi i dag – udfordring og forudsætninger

Erhvervsstyrelsens rejse og resultater

Effektiv understøttelse af kanalstrategi med kunnskapsløsning
Tryghed omkring Digitalt Førstevalg

Hvem er vi, og hvorfor er vi her?

Det starter med et behov...



...ikke med teknologi



Er den klassiske kanalstrategi truet?

Det handler om at være tilstede med det rette svar på den kanal, hvor innbyggeren er



Kanalstrategiske Megatrends YOUNIVERSE & ANYWARE



NOW ORDER EVERYTHING YOU LOVE,
ANY WAY YOU'D LIKE.



SMART TV



CAR



TWEET

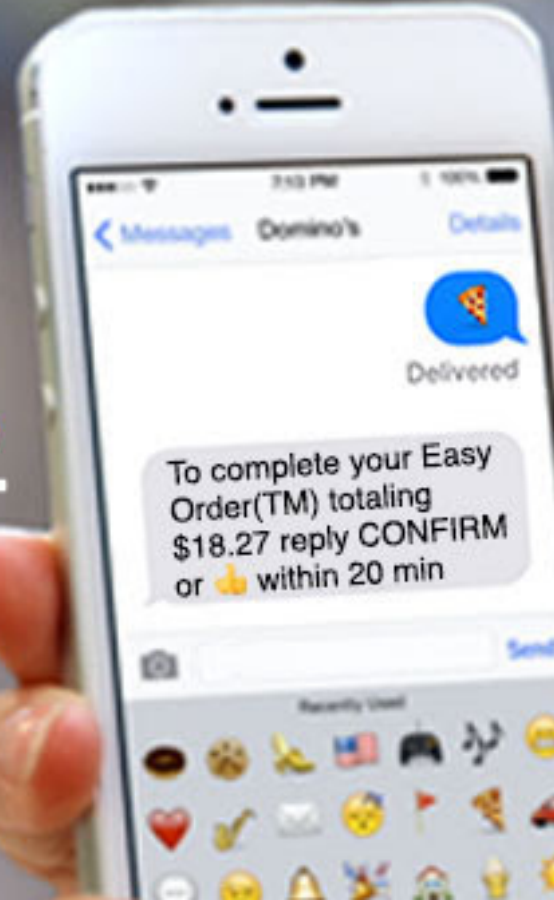


SMART WATCH



TEXT

order
texting
te emoji, 🍕.
OW



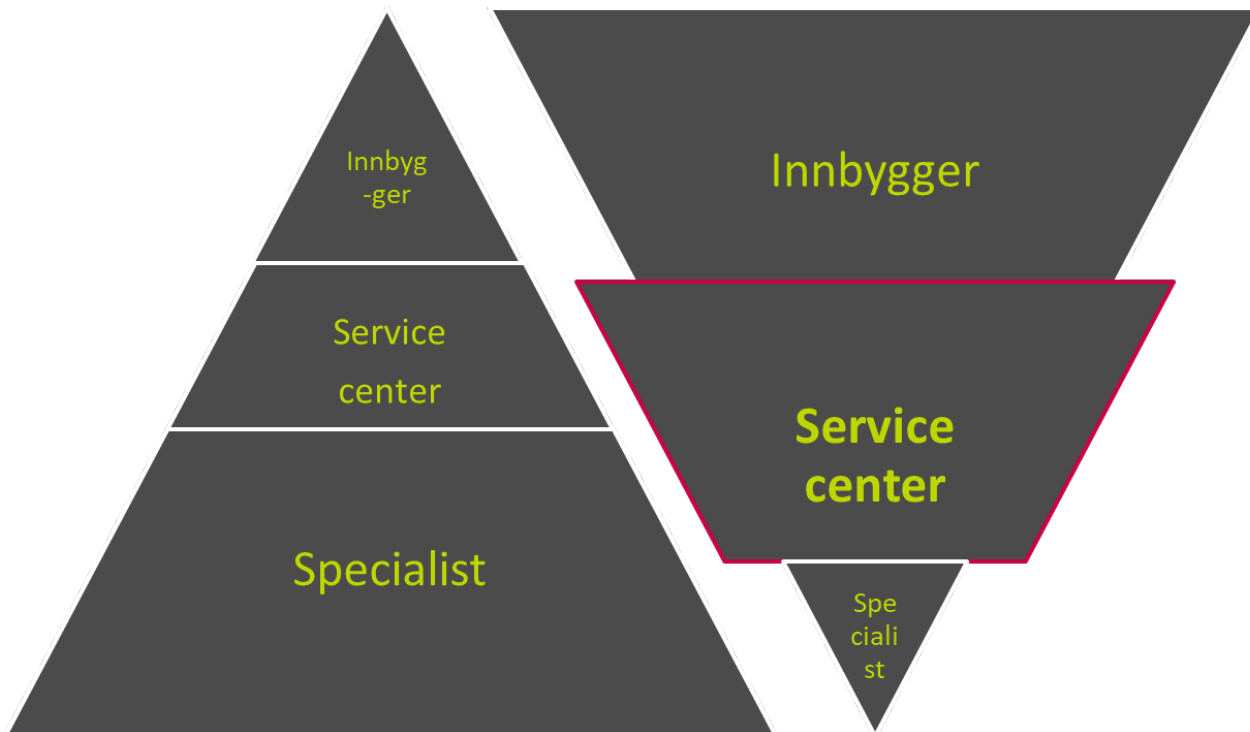
Så nemt går det ikke altid i det offentlige....

Københavns innbyggers fortolkning af ANYWHERE



Kanalstrategiske udfordringer for offentlige servicecentre

Det er servicecentrene, der må bære Digitalt Førstevalg, være tilstede på alle kanaler



Den telefoniske hoveddør: Københavns Kontaktcenter



- Alle hverdage fra 8-22
1,4 mio. opkald årligt
80 medarbejdere
- Besvarer henvendelser til Københavns Kommunes:
 - Omstilling og straksafklaring
 - Officielle mailadresse
 - Chat og co-browsing
- Service mål
 - Ventetid: 25 sek.
 - Straksafklaring: 90 %
 - Tilgængelighed: 90 % af alle opkald besvares

Hvad har været grundforudsætningen for succes i Danmark?

- **Redefiner servicecentrets rolle.** Husk, at I ikke bare ”tager telefoner”, men at det er jer, der har informationen om, hvad innbyggerne trenger till.
- **Agil og dynamisk kanalstrategi** - Hav organisatorisk opbakning til agilitet og ikke langsigtede dyre kanalstrategier
- ***Fail fast*** metoden på koncepter og teknologi. Brug ikke 10 måneder på at analysere om I ex skal have en chat - Try it...
- **Kunnskab er kraft og den skal ejes af servicecenteret.** Hav en Kunnskapsløsning som kan kobles til alle kanaler. Ingen teknologi er bedre end den kunnskap, der fodrer den.

Hvad mener vi når vi siger kunnskap?

Rette **kunnskap**

Rette **sted**

Rette **medarbejder**

Rette **tidspunkt**

Rette **kanal**



Erhvervsstyrelsens rejse mod et professionelt Kontaktcenter

[Svarbasen](#)[Engelsk](#)[Andelsboliginfo](#)[Kategorier](#)[Feedback](#)

Mest læste

NemLog-in. Du er nu oprettet som administrator.

Opdatere virksomhedsoplysninger i CVR på Virk - rettelser eller fejl i VReditor

Slet cookies

Ændre forkert mail tilknyttet NemID

Telefonliste & mails

Navne- og adressebeskyttelse. Slet adresse og andre oplysninger i CVR på Virk.

Ændre adresse, e-mail, telefon, ejer, virksomhedsnavn, mv.

Genoptag virksomhed sendt til tvangsopløsning

Luk ApS, IVS, A/S, P/S og VMBA. Tre måder at lukke en virksomhed.

NemLog-in. Tilslut brugeradministration

Nye og opdaterede

NemLog-in. Aktiver bruger som står i brugeroversigten

Reelle ejere. Ikke Erhvervsdrivende Fonde, Legater, Stiftelser og Andre Selvejende Instit...

Regnskab og årsrapporter. Fejlkoder.

Ændre ejere / fuldt ansvarlige deltagere i et I/S med personer eller selskaber som intere...

Få hjælp til at indberette på Virk og bruge computer på biblioteket

Virksomhedsregistrering. Betingelser for brug på Virk Indberet

Indberet Regnskabsstatistik

Reelle ejere. Fagforeninger, Arbejdsgiverforeninger, Andre faglige sammenslutninger mv.

Reelle ejere. Kendte fejl

Start almindelig forening

Nyheder Erhvervsstyrelse_Home

[Vis alle](#)

24.10 15:29 **Fejl: Revisionsvirksomheder - indehavere af stemmerettigheder**

24.10 08:50 **Reelle ejere: Vi sender breve til 1.094 Andelselskaber i dag**

19.10 09:00 **Reelle ejere: Vi sender breve til ApS'er, IVS'er, A/S'er og P/S'er i dag**

Skriv søgeord ...



Ansøgning om virksomhedspraktik



- Når AB131 er modtaget, skal den videresendes til teamet for virksomhedspraktik - mail: virksomhedspraktik@kk.dk
- Husk at notere dato for modtagelse øverst i højre hjørne.
- Kontakt virksomheden så snart behandlingen er gennemført.



- Udfyld blanketten AB131 "Arbejdsgivertilbud om etablering af virksomhedspraktik herunder nytteindsats". Du finder den på [jobnet.dk](#) under "Blanketter"
- Du skal huske at udfylde alle felter og vedlæg gerne yderligere beskrivelse af praktikken, hvis der ikke er plads nok på blanketten.
- Send blanketten pr. mail til jobcenter@kk.dk og vedlæg alle relevante dokumenter i pdf-format.
- Der er 5 dages sagsbehandlingstid, efter blanketten er afleveret hos jobcenteret.



Kære

Tak for din henvendelse til Jobcenter. For at søge om virksomhedspraktik skal du gøre følgende:

- Udfyld blanketten AB131 "Arbejdsgivertilbud om etablering af virksomhedspraktik herunder nytteindsats" - du finder den på [jobnet.dk](#) under Blanketter.
- Husk at udfylde alle felter og vedlæg gerne relevant dokumentation og beskrivelse af praktikbeskrivelsen, hvis der ikke er nok plads på ansøgningskemaet.
- Send blanketten til jobcenter@kk.dk.

Der er 5 dages sagsbehandlingstid, efter blanketten er afleveret hos jobcenteret, så du kan regne med svar inden for 10 hverdage.

Har du yderligere spørgsmål er du velkommen til at kontakte os.

Med venlig hilsen

Københavns Jobcenter



- Udfyld blanketten AB131 "Arbejdsgivertilbud om etablering af virksomhedspraktik herunder nytteindsats".
- Der er 5 dages sagsbehandlingstid, efter blanketten er afleveret hos jobcenteret.

Kunnskap som grundlag for udvikling i Erhvervsstyrelsen

Kunnskapsdatabasen



Telefon

Kontakt til Kundecenter

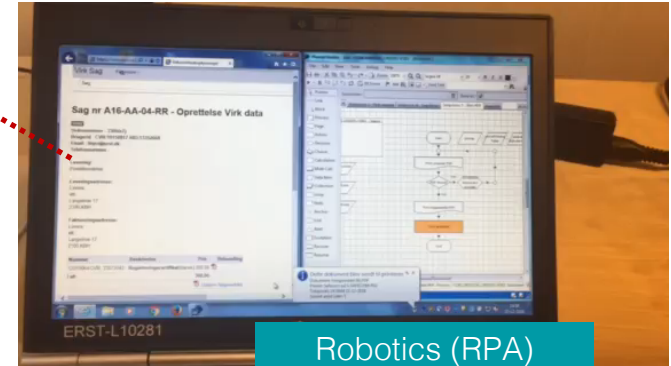
Ring til os og få et hurtigt svar
Telefon [+45 78 73 68 55](tel:+4578736855)
Mandag-torsdag 8.30 - 16.00, Fredag 9.00 - 15.00.

Skriv til os
Du kan forvente svar inden for 3 uger.
Begynd med at vælge emnet nedenfor.

Opgave - Task*

Emne - Subject*

Kontaktformular



Robotics (RPA)



Mail og Task
Manager

Chatbot

SPITZE & CO

Hvordan starter jeg en iværksætter virksomhed?

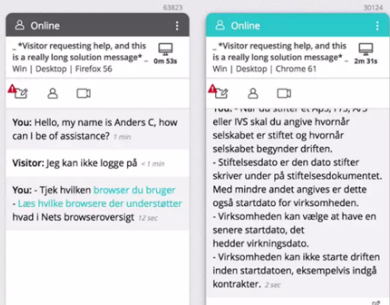
hvordan laver jeg et stiftelsesdokument?

Stiftelsesdokument

Du skal vedhæfte et stiftelsesdokument, når du opretter virksomheden.

Stiftelsesdokumentet skal indeholde:

- Navn, bopæl og CVR-nummer for stiftere, der er juridiske personer (andre selskaber)
- Tegningskursen for anparterne eller aktierne.
- Fristerne for tegning og indbetaling af anparterne eller aktierne.
- Angivelse af datoen, hvorfra stiftelsen har retsmæssig virkning.
- Angivelse af datoen, hvorfra stiftelsen har regnskabsmæssig virkning.
- Oplysning om selskabet afholder stiftelsesomkostningerne og, hvis ja, de ansåede omkostninger.



Kunnskap som grundlag for udvikling i Erhvervsstyrelsen

Kunnskapsdatabasen



Telefon

Kontakt til Kundecenter

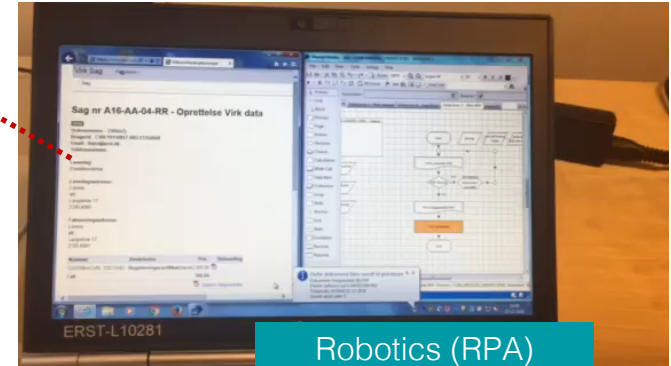
Ring til os og få et hurtigt svar
Telefon **+45 78 73 68 55**
Mandag-torsdag 8.30 - 16.00, Fredag 9.00 - 15.00.

Skriv til os
Du kan forvente svar inden for 3 uger.
Begynd med at vælge emnet nedenfor.

Opgave - Task*

Emne - Subject*

Kontaktformular



Robotics (RPA)



Mail og Task
Manager

Chatbot

SPITZE & CO

Hvordan starter jeg en iværksætter virksomhed?

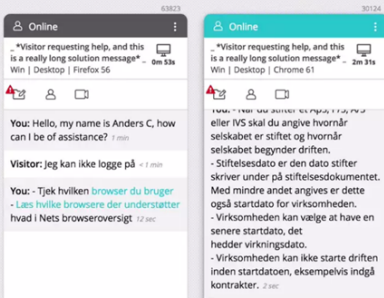
hvordan laver jeg et stiftelsesdokument?

Stiftelsesdokument

Du skal vedhæfte et stiftelsesdokument, når du opretter virksomheden.

Stiftelsesdokumentet skal indeholde:

- Navn, bopæl og CVR-nummer for stiftere, der er juridiske personer (andre selskaber)
- Tegningskursen for anparterne eller aktierne.
- Fristerne for tegning og indbetaling af anparterne eller aktierne.
- Angivelse af datoen, hvorfra stiftelsen har retsmæssig virkning.
- Angivelse af datoen, hvorfra stiftelsen har regnskabsmæssig virkning.
- Oplysning om selskabet afholder stiftelsesomkostningerne og, hvis ja, de ansåede omkostninger.



Kunnskap som grundlag for udvikling i Erhvervsstyrelsen

Kunnskapsdatabasen



Telefon

Kontaktformular

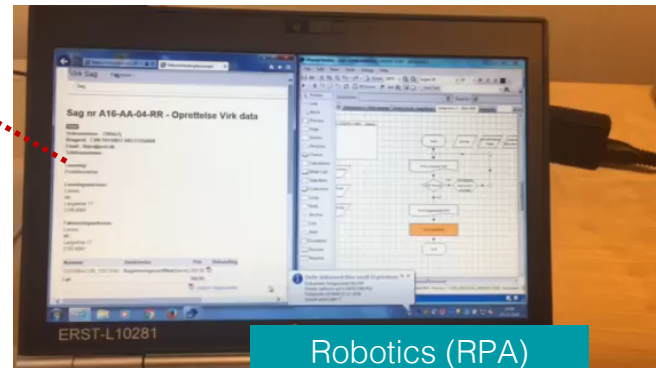
Kontakt til Kundecenter

Ring til os og få et hurtigt svar
Telefon **+45 78 73 68 55**
Mandag-torsdag 8.30 - 16.00, Fredag 9.00 - 15.00.

Skriv til os
Du kan forvente svar inden for 3 uger.
Begynd med at vælge emnet nedenfor.

Opgave - Task*

Emne - Subject*



Robotics (RPA)



Mail og Task
Manager

Chatbot

SPITZE & CO

Hvordan starter jeg en iværksætter virksomhed?

hvordan laver jeg et stiftelsesdokument?

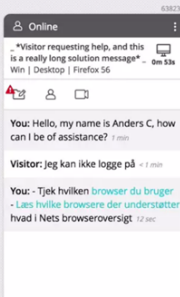
Stiftelsesdokument

Du skal vedhæfte et stiftelsesdokument, når du opretter virksomheden.

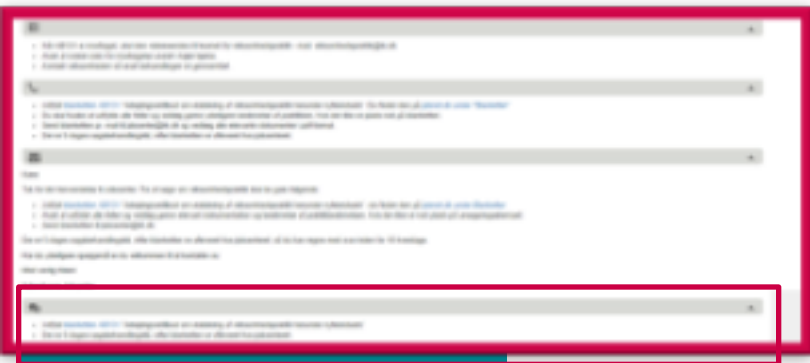
Stiftelsesdokumentet skal indeholde:

- Navn, bopæl og CVR-nummer for stiftere, der er juridiske personer (andre selskaber)
- Tegningskursen for anparterne eller aktierne.
- Fristerne for tegning og indbetaling af anparterne eller aktierne.

- Angivelse af datoen, hvorfra stiftelsen har retsmæssig virkning.
- Angivelse af datoen, hvorfra stiftelsen har regnskabsmæssig virkning.
- Oplysning om selskabet afholder stiftelsesomkostningerne og, hvis ja, de anslåede omkostninger.



Kunnskap som grundlag for udvikling i Erhvervsstyrelsen



Kunnskapsdatabasen



Telefon

Kontakt til Kundecenter

Kontaktformular

📞 Ring til os og få et hurtigt svar
Telefon [45 78 73 68 55](tel:4578736855)
Mandag-torsdag 8.30 - 16.00, Fredag 9.00 - 15.00.

✉️ Skriv til os
Du kan forvente svar inden for 3 uger.
Begynd med at vælge emnet nedenfor.

Opgave - Task*

Emne - Subject*

SPITZE & CO

Hvordan starter jeg en iværksætter virksomhed?

hvordan laver jeg et stiftelsesdokument?

Stiftelsesdokument

Du skal vedhæfte et stiftelsesdokument, når du opretter virksomheden.

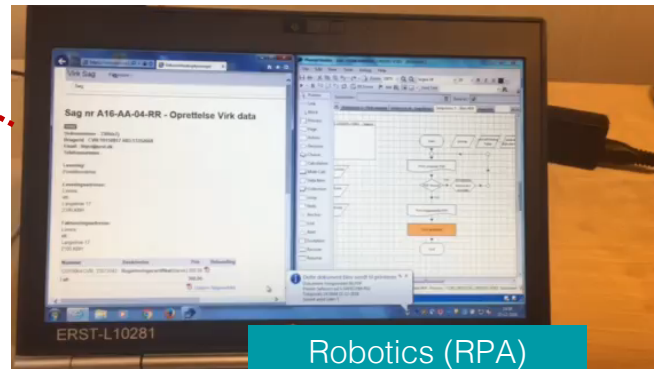
Stiftelsesdokumentet skal indeholde:

- Navn, bopæl og CVR-nummer for stiftere, der er juridiske personer (andre selskaber)
- Tegningskursen for anparterne eller aktierne.
- Fristerne for tegning og indbetaling af anparterne eller aktierne.
- Angivelse af datoen, hvorfra stiftelsen har retsmæssig virkning.
- Angivelse af datoen, hvorfra stiftelsen har regnskabsmæssig virkning.
- Oplysning om selskabet afholder stiftelsesomkostningerne og, hvis ja, de anslåede omkostninger.

Chatbot

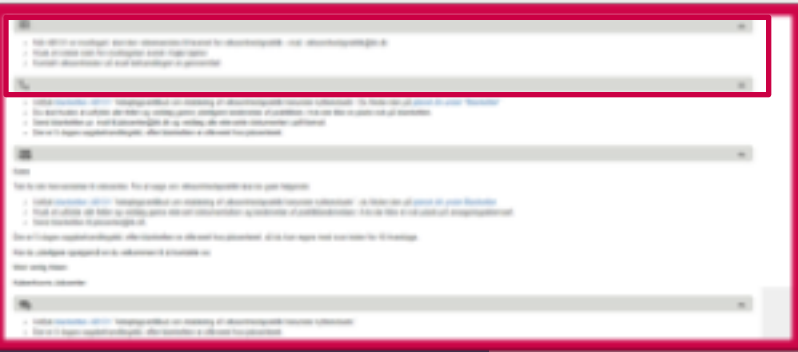


Mail og Task Manager



Robotics (RPA)

Kunnskap som grundlag for udvikling i Erhvervsstyrelsen



Kunnskapsdatabasen



Telefon

Kontaktformular

Kontakt til Kundecenter

📞 Ring til os og få et hurtigt svar
Telefon 44 578 73 68 55
Mandag-torsdag 8.30 - 16.00, Fredag 9.00 - 15.00.

✉️ Skriv til os
Du kan forvente svar inden for 3 uger.
Begynd med at vælge emnet nedenfor.

Opgave - Task*

Emne - Subject*

SPITZE & CO

Hvordan starter jeg en iværksætter virksomhed?

hvordan laver jeg et stiftelsesdokument?

Stiftelsesdokument

Du skal vedhæfte et stiftelsesdokument, når du opretter virksomheden.

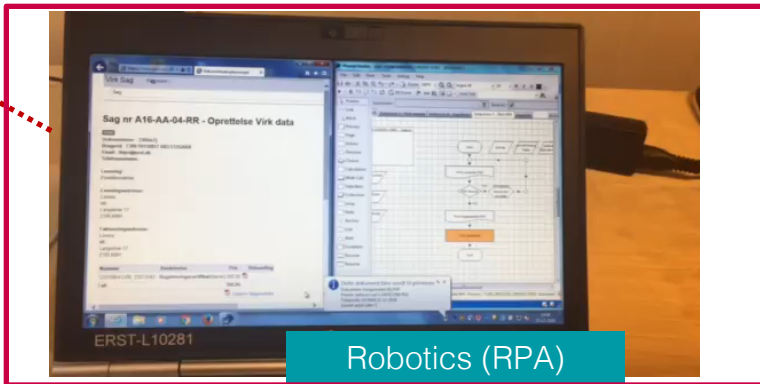
Stiftelsesdokumentet skal indeholde:

- Navn, bopæl og CVR-nummer for stiftere, der er juridiske personer (andre selskaber)
- Tegningskursen for anparterne eller aktierne.
- Fristerne for tegning og indbetaling af anparterne eller aktierne.
- Angivelse af datoen, hvorfra stiftelsen har retsmæssig virkning.
- Angivelse af datoen, hvorfra stiftelsen har regnskabsmæssig virkning.
- Oplysning om selskabet afholder stiftelsesomkostningerne og, hvis ja, de ansåede omkostninger.

Chatbot

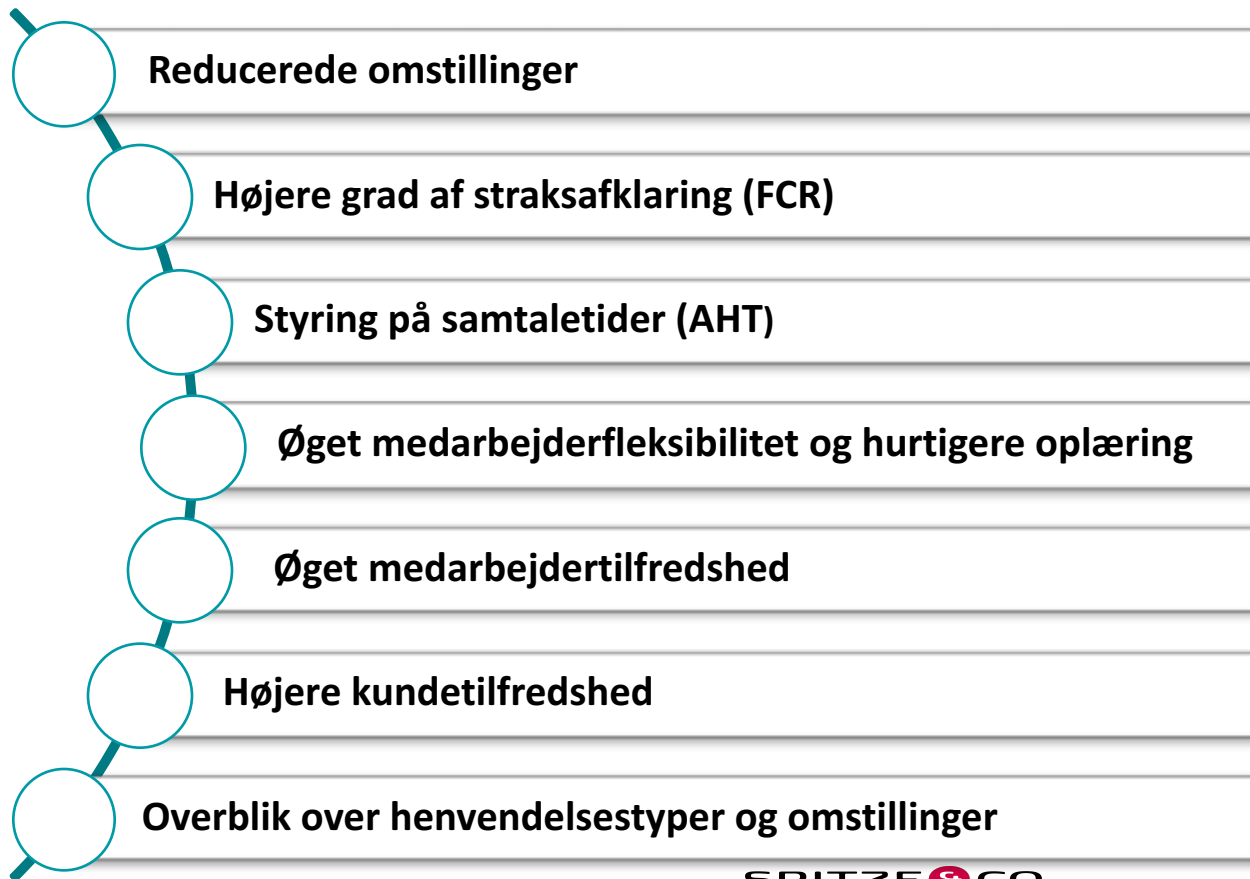


Mail og Task Manager



Robotics (RPA)

Hvilke konkrete gevinster opnåede vi med kunnskapsløsningen?



Færre omstillinger I kundecenteret



Oplæring af nye medarbejdere er effektiviseret

3 MÅNEDER → 14 DAGE



Fleksibilitet i hverdagen og bedre udnyttelse af ressourcer

Oplæring af vikarer: 4 dage

- Systemnedbrud
- Peak perioder
- Lancering af nye love
- Lancering af nye IT-systemer

FØR

SNAK
LAVT

KOLLEGA
I NVE
AFDELING

ech2@erst.dk
Hvis kunde vil have
Spørgsmål om Eas over
Sålv en begrænselse

Cookies
Browser
Fjernserver
#Blokkes/pop up blokke
Plugins

EBOLUS problemer
første medarbejder
signatur, skal der
gørdendes en afkve
danid.dk

93 20 00
Branchelade
Børnepasning

ejerrgister og
Lve ikke stemmer
overens mail skal
sendes til
specialist@erst.dk

Birte Buur Hansen
ER2 fejl ved
manglende opdt
på datacvr.dk

liste over
#Blokkes

NU

DELL

HVAD STÅR
DER I
SVARBASEN

Key take away

Rette **kunnskap**

Rette **sted**

Rette **medarbejder**

Rette **tidspunkt**

Rette **kanal**

