

Ministeren for videnskab, teknologi og udvikling

Udvalget for Videnskab og Teknologi
Folketinget
Christiansborg
1240 København K

Svar på spørgsmål 240 (alm. del)

I brev af 27. juni 2011 har udvalget efter ønske fra Yildiz Akdogan (S) stillet mig følgende spørgsmål:

Spørgsmål 240:

”Ministeren bedes forklare, hvordan en længere ventetid på telefonsupporten til NemID forventes at nedbringe antallet af supporthenvendelser?”

Svar:

Det er ikke hensigten, at en længere ventetid på telefonsupporten skal nedbringe antallet af supporthenvendelser, men snarere omlægge supporten til digitale kanaler.

Det samlede antal supporthenvendelser forventes at falde i takt med, at flere og flere har taget NemID i brug, da det er erfaringen, at det er i forbindelse med ibrugtagningen af NemID, at supportbehovet er størst.

Nu hvor den store omlægning til NemID er afsluttet, er tiden moden til at analysere, hvordan supporten bedst muligt tilrettes fremover. Derfor igangsættes for- søget over tre måneder.

Jævnfør min redegørelse til udvalget af 23. juni 2011, er det hensigten:

- At brugeren skal have support der, hvor problemet bedst kan løses. F.eks. skal problemer med NemID i relation til netbank løses i samarbejde med brugerens pengeinstitut.
- At brugerne skal motiveres til digital selvbetjening, hvor det er relevant, hvilket er helt i overensstemmelse med, at digital selvbetjening generelt er et strategisk fokusområde i både den offentlige og private sektor. Hjemmesiden nemid.nu er en vigtig portal i den sammenhæng.

Tilskyndelsen til at anvende den digitale selvbetjening sker blandt andet ved at gøre den digitale henvendelse relativt lettere i forhold til den telefoniske. Forlængelsen af ventetiden for telefonsupport skal ses i det lys.

Det kan endelig oplyses, at Nets DanID, bankerne og IT- og Telestyrelsen løbende arbejder på at identificere årsagerne til at behovet for support opstår – og på at eliminere disse årsager.

8. juli 2011

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling
Bredgade 43
1260 København K
Telefon 3392 9700
Telefax 3332 3501
E-post vt@vtu.dk
Netsted www.vtu.dk
CVR-nr. 1680 5408

Sagsnr. 11-112708
Dok nr. 1939650
Side 1/1

Med venlig hilsen

Charlotte Sahl-Madsen

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling

Side 2/2