

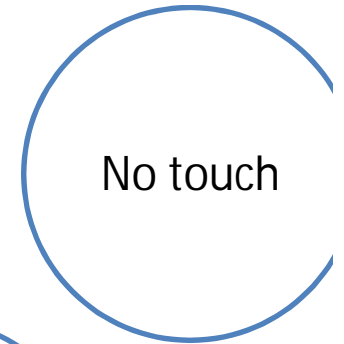


# Kanalstrategi & Systemer

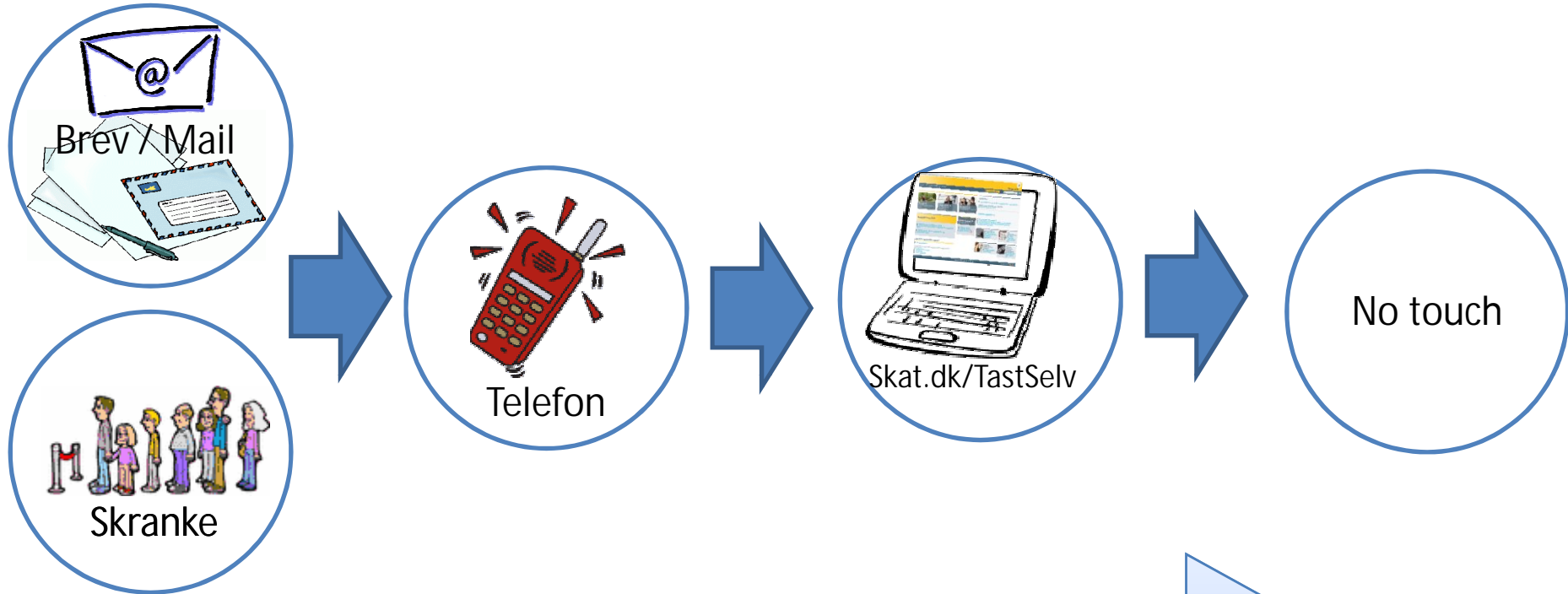
Preben Kristiansen  
Udviklingsdirektør

# Hvad er kundeservice?

- Vejledning og afregning
- Forskud og årsopgørelse (4,5 mio. skatteydere)
- Angivelse af moms, afgifter, told og skat (400.000 virksomheder)
- Betaling
- Digital selvbetjening



# Bedre og mere effektiv kundeservice









Fra manuelle  
processer

til

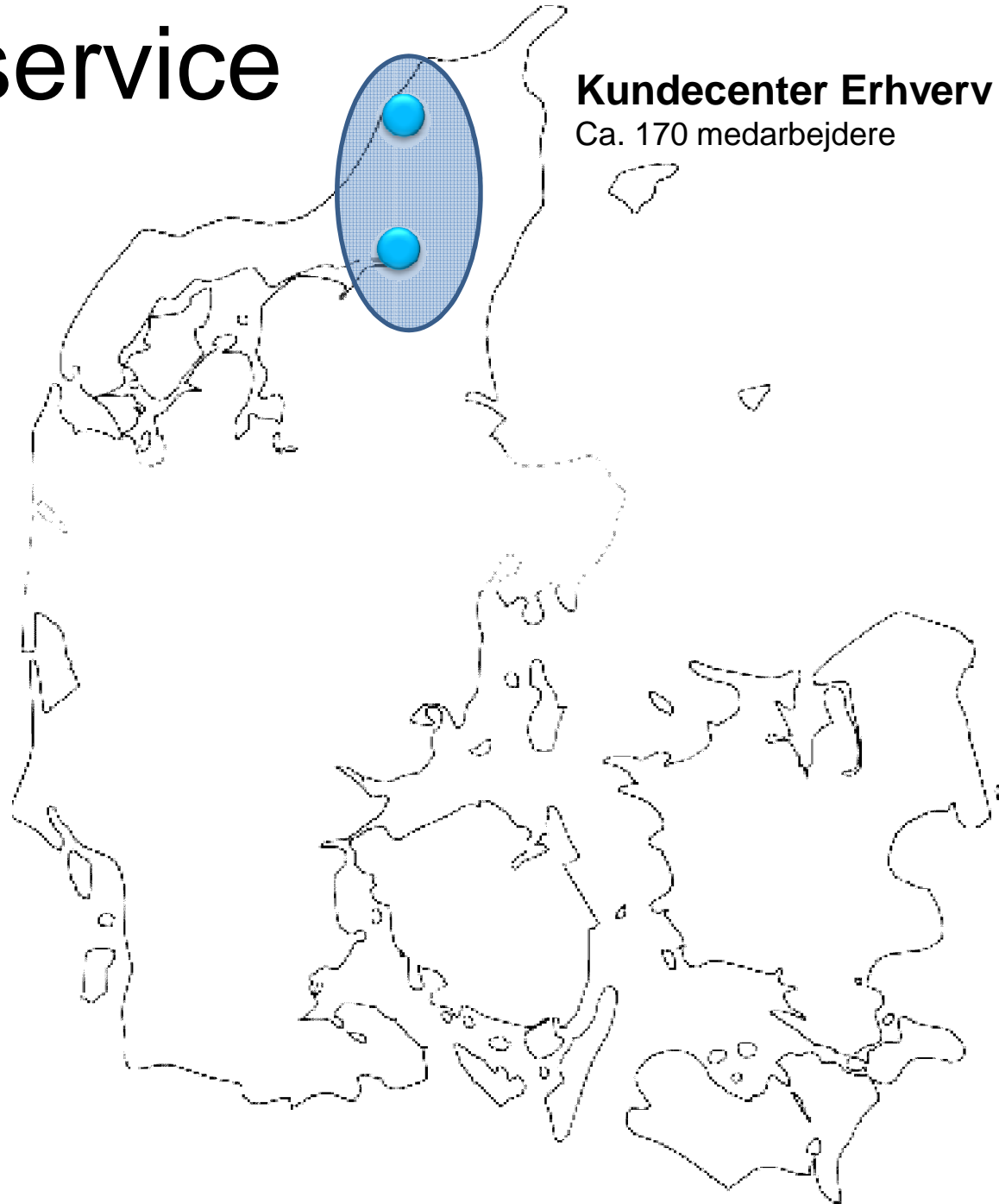
Automatiserede og  
digitale processer

# Pris for kundehenvendelser

Kanal	Pris kr.	Antal mio.	Samlet pris
Skat.dk (vejledning) 	0,3	32	338 mio. kr. for 58 mio. henvendelser
TastSelv (Indberetning) 	4	22	
Telefon 	70	3,4	
Skranke 	150	0,4	532 mio. kr. for 2,8 mio. henvendelser
Mail 	180	0,4	
Brev/ Blanketter 	200	2	

# Kundeservice

- organisation

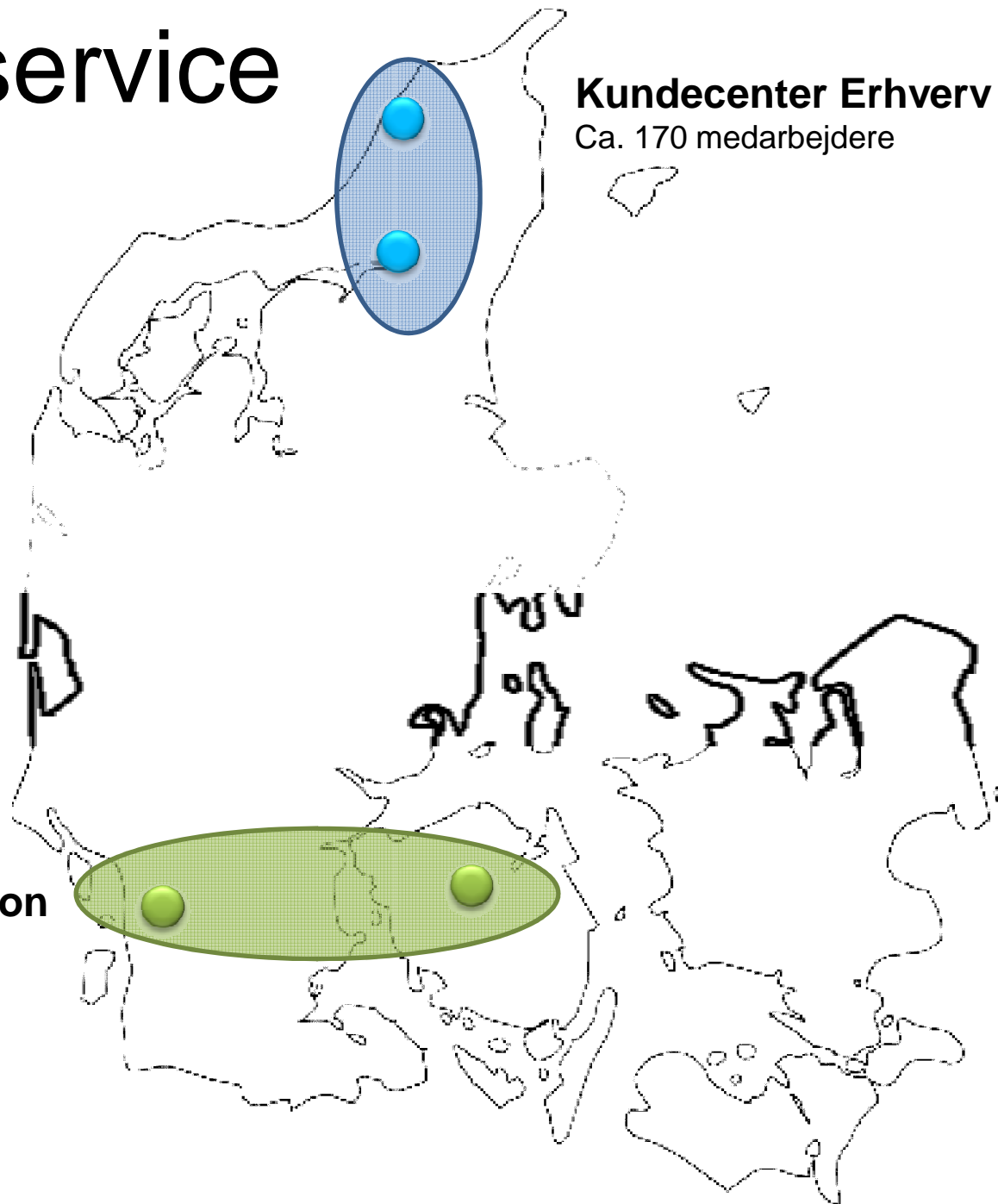


# Kundeservice

- organisation

**Kundecenter Erhverv**

Ca. 170 medarbejdere

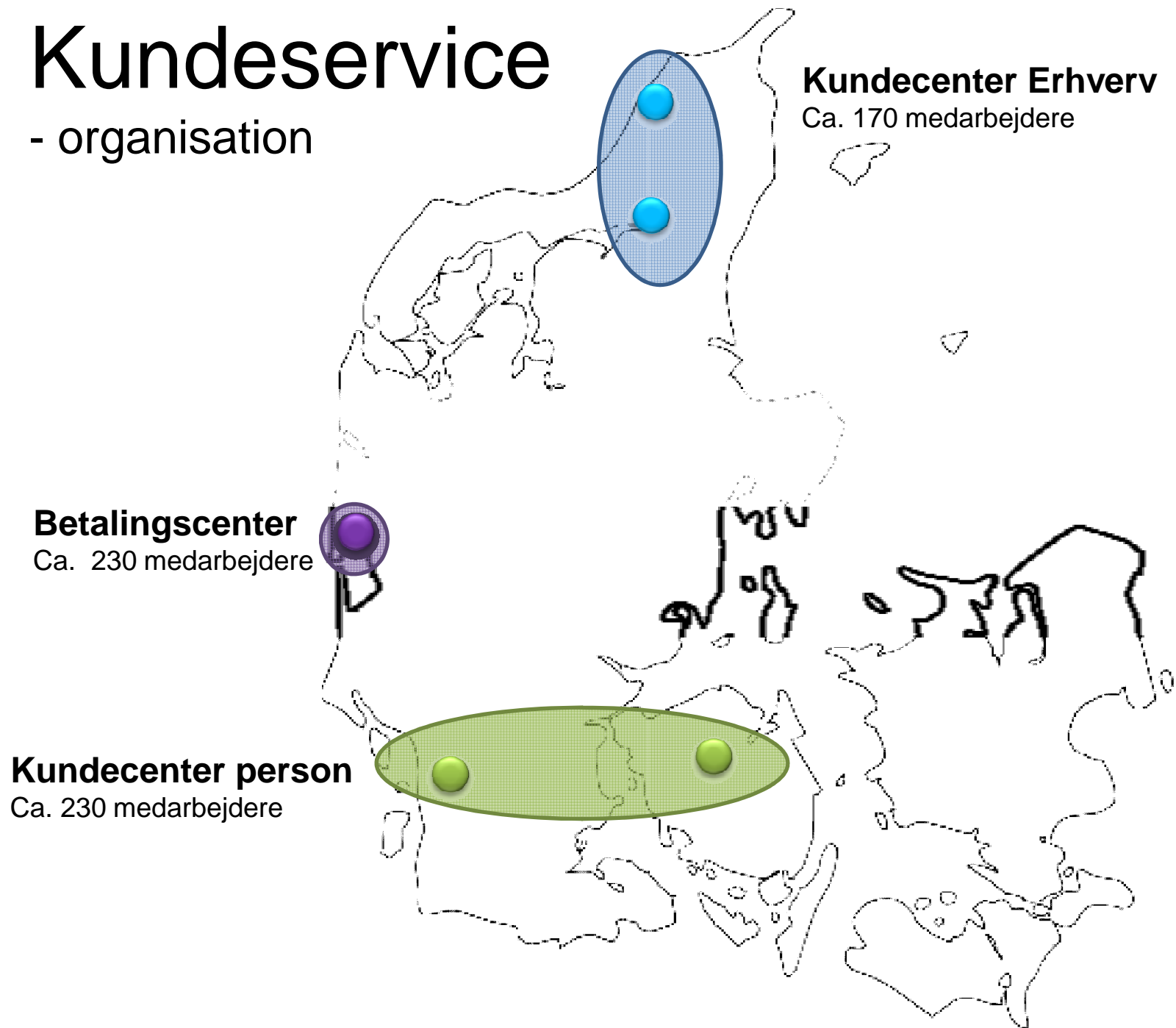


**Kundecenter person**

Ca. 230 medarbejdere

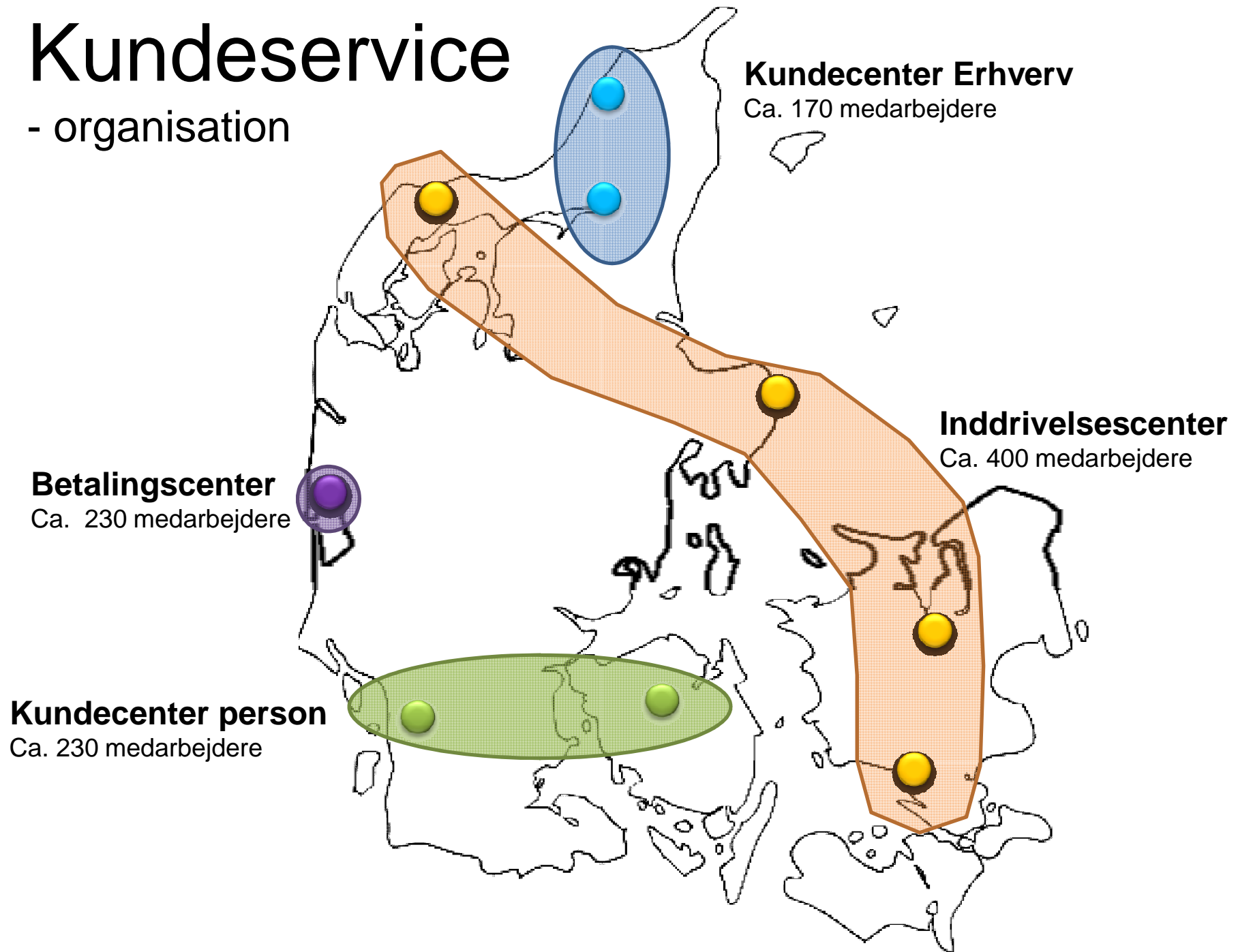
# Kundeservice

- organisation



# Kundeservice

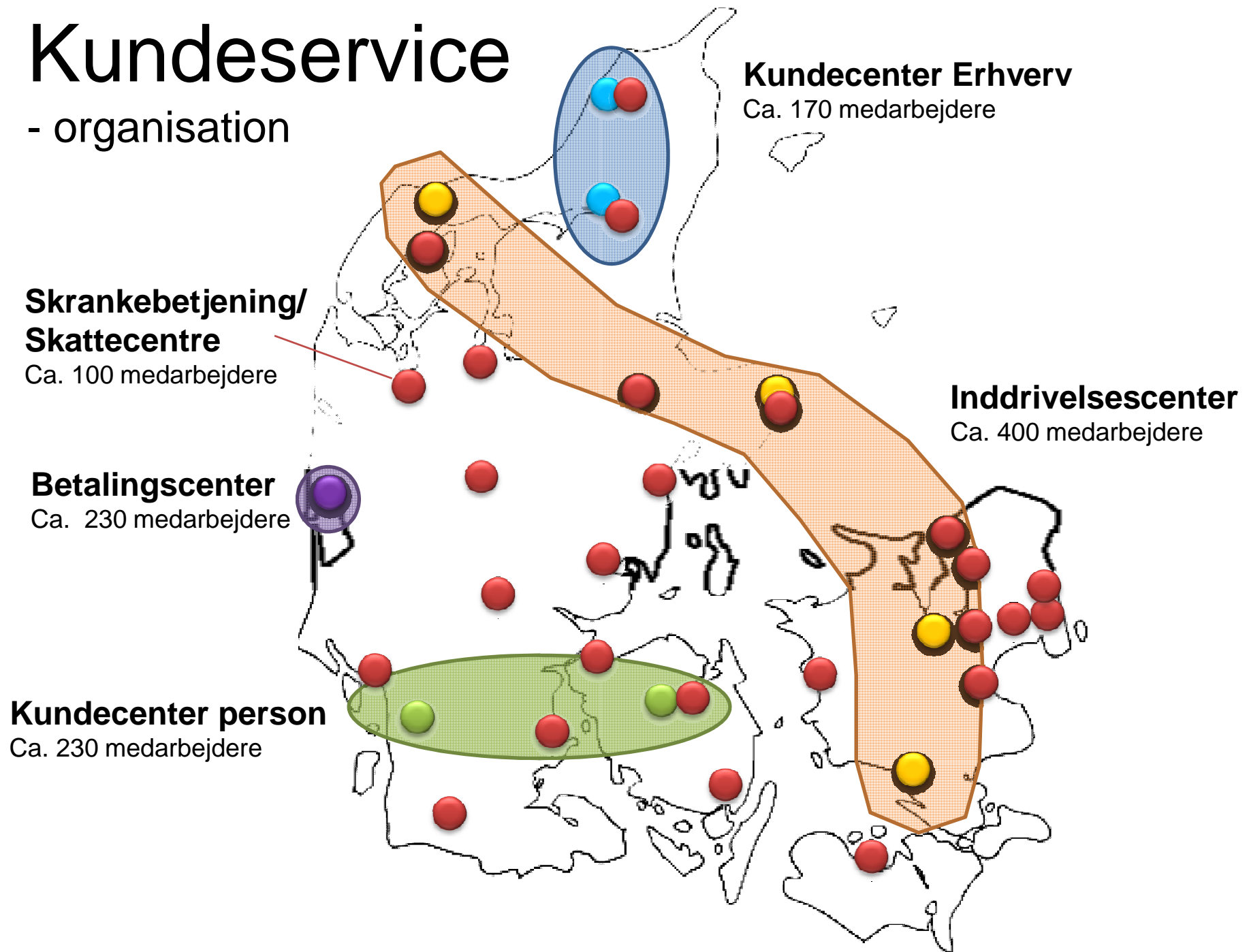
- organisation



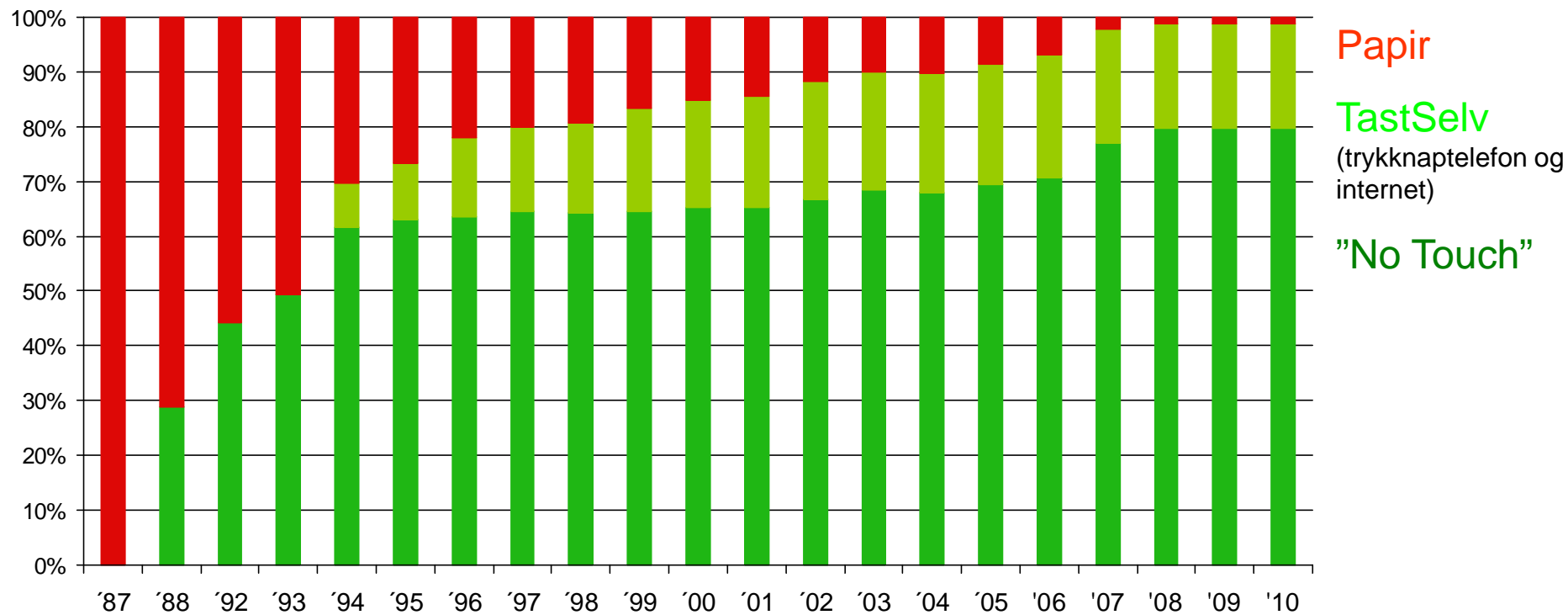


# Kundeservice

- organisation



# Årsoppgørelsen '87-'10



# Udviklingstiltag



Udvikling af skat.dk  
Pligt til digital indberetning

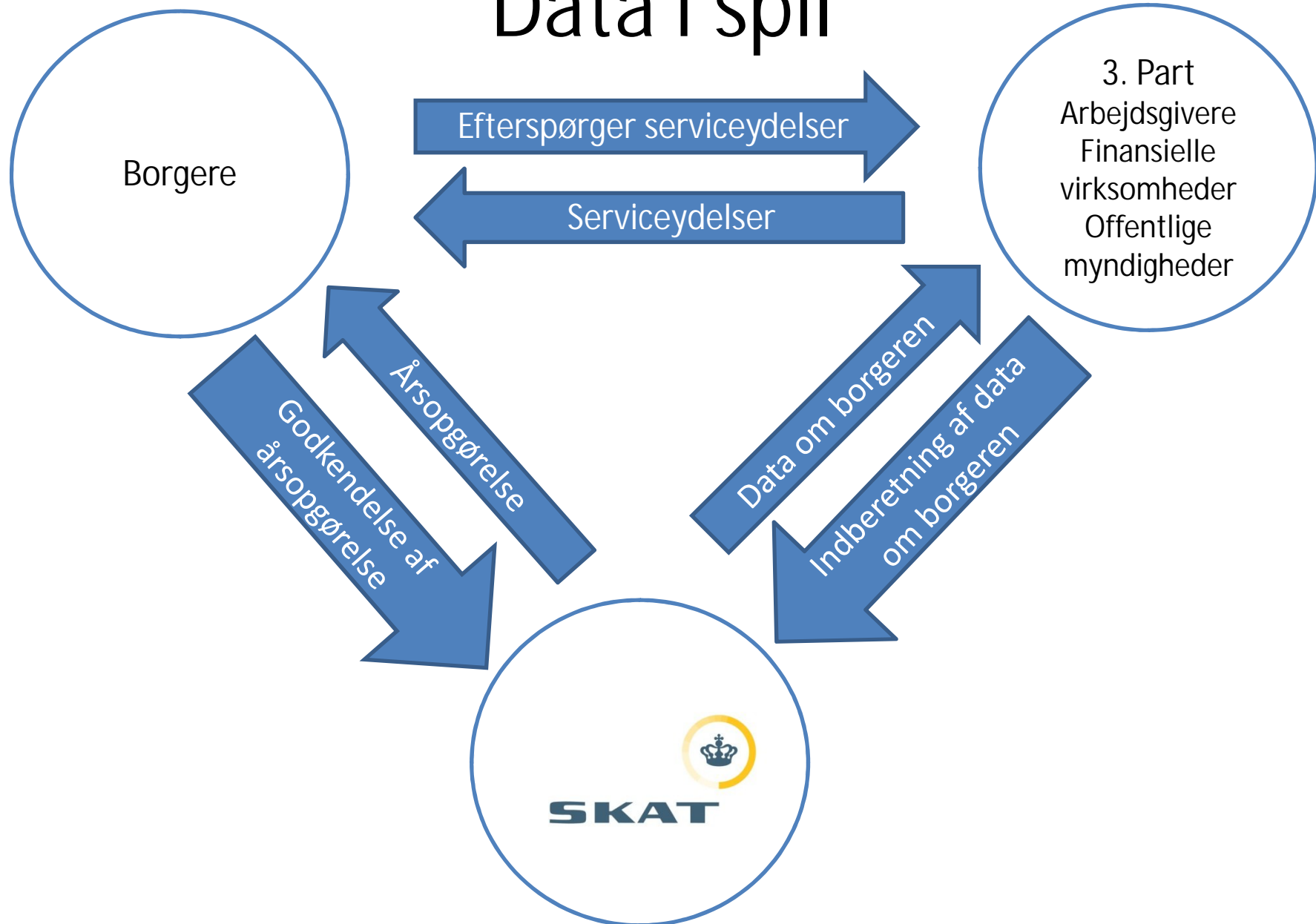


Kortere ventetid på telefonerne og  
CallBack

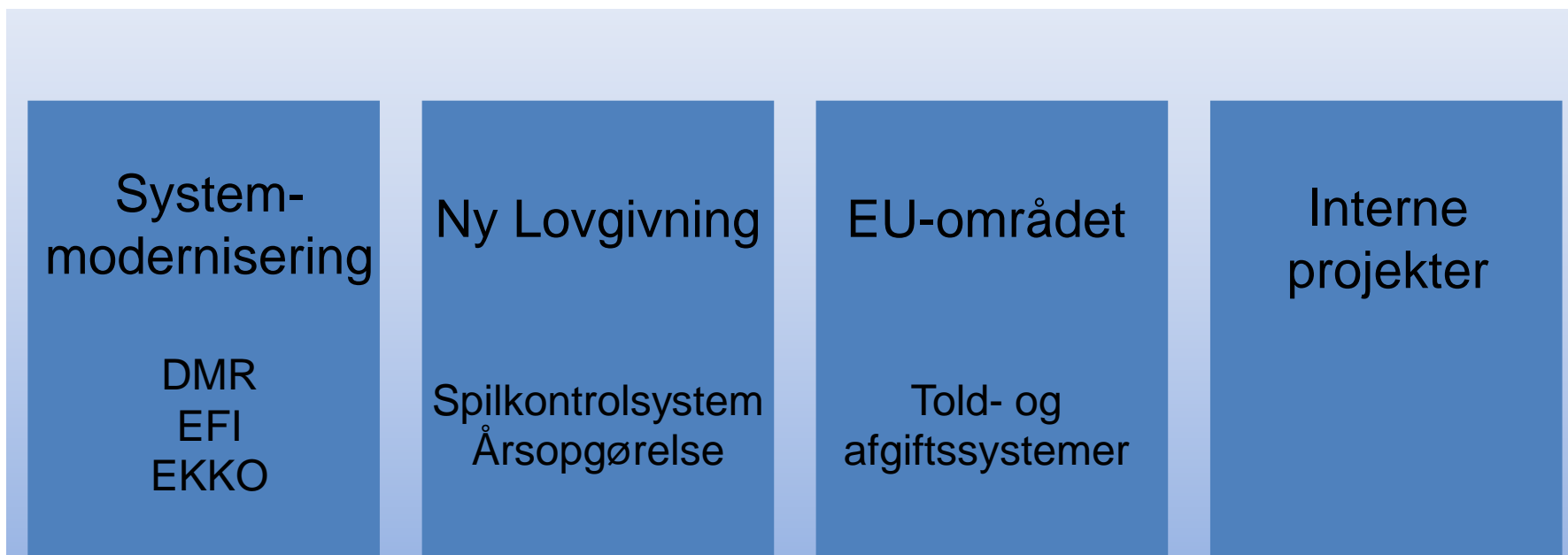


Tidsbestilling, evt. lukning af  
skranke

# Data i spil



## Skatteministeriets ejer 24 % af statens it-udviklingsprojekter



- 19 projekter

- 1,1 mia. kr. i investeringssum

- 200 årsværk i ressourceforbrug

- 600 årsværk i effekter

# Systemmoderniseringens fase 2

<h2>DMR</h2> <p>(Digitalt motor register)</p>	<p>AI motorrelateret sagsbehandling digitaliseres, så sagsbehandlingen foretages af kunder og aktører.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Effekt: 150 ÅV</li><li>• Idriftsættes 6. juni 2012</li></ul>
<h2>EKKO</h2> <p>(Én skattekonto)</p>	<p>En fælles afregningsmotor, der forenkler virksomhedernes betalinger til SKAT og giver overblik over betalingerne ligesom i netbank.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Effekt: 65 ÅV og erstatter 7 gamle systemer</li><li>• Idriftsættes tidligst primo 2013</li></ul>
<h2>EFI</h2> <p>(Ét fælles inddrivelsessystem)</p>	<p>Sammenlægger hele den offentlige inddrivelse i ét system med maksimal automatisering.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Effekt: 300 ÅV og erstatter 2 gamle systemer</li><li>• Idriftsættes tidligst primo 2013</li></ul>