



ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTEREN

30. oktober 2012

Besvarelse af spørgsmål 5 ad L 16 stillet af Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget den 10. oktober 2012 efter ønske fra Michael Aastrup Jensen (V).

ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET
Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

Spørgsmål:

I hvilket omfang vil de offentlige myndigheder stille support til rådighed for virksomhederne i forbindelse med virksomhedernes brug af de nye systemer?

Tlf. 33 92 33 50
Fax 33 12 37 78
CVR-nr 10 09 24 85
evm@evm.dk
www.evm.dk

Svar:

For at lette virksomhedernes overgang til obligatorisk digital kommunikation vil virksomhederne få målrettet information og adgang til support. Det er den enkelte myndighed, der fastlægger, hvordan de vil supportere brugerne af deres egne løsninger.

Der er endvidere afsat 5 mio. kr. til målrettet information, udvidet telefonsupport og personlig hjælp på bibliotekerne med anvendelse af de digitale løsninger. Bibliotekerne har særlig erfaring med at hjælpe borgere med at benytte computer, hvilket er nyttigt også i forhold til de virksomheder, der har behov for personlig hjælp til at komme i gang med digital kommunikation med det offentlige.

Desuden er der igangsat et pilotprojekt, der undersøger muligheden for at tilbyde en ny skærmhjælpsfunktion i Erhvervsstyrelsens telefonsupport, hvor supporten kan se og pege på kundens skærm, og dermed vise kunden, hvor der skal klikkes. Værktøjet forventes at kunne anvendes på udvalgte sider på Virk.dk. Hvis evalueringen af projektet viser, at skærmhjælpsfunktionen er et effektivt værktøj, vil Erhvervsstyrelsen bistå andre myndigheder, der ønsker at bruge et lignende værktøj.