

MARTS 2024
ERHVERVSSTYRELSEN

EX-POST MÅLING AF NEMLOG-IN3, MITID OG NÆSTE GENERATION DIGITAL POST

AFRAPPORTERING



COWI

MARTS 2024
ERHVERVSSTYRELSEN

EX-POST MÅLING AF NEMLOG-IN3, MITID OG NÆSTE GENERATION DIGITAL POST

AFRAPPORTERING

PROJEKTNR.

A245711

DOKUMENTNR.

22

VERSION

2.0

UDGIVELSESDATO

14. marts 2024

BESKRIVELSE

Afrapportering

UDARBEJDET

NJKV

KONTROLLERET

NAEW

GODKENDT

NJKV

INDHOLD

1	Resumé og indledning	7
2	Formål med de nye systemer	9
2.1	Administrative aktiviteter	9
3	Overordnet metodisk tilgang	13
3.1	Interview	13
3.2	Spørgeskema	13
3.3	Metodiske overvejelser og validitet	15
4	Parametre til opgørelse af de administrative konsekvenser	16
4.1	Population og segmenter	16
4.2	Hyppighed	20
4.3	Omkostningsparametre	21
4.4	Business-As-Usual (BAU)	23
5	Administrative konsekvenser	24
5.1	Aktivitet 1: Konsekvenser ved tilslutning af nye virksomheder i ét system frem for tre	24
5.2	Aktivitet 2: Konsekvenser ved at kunne styre nye medarbejders identiteter og rettigheder i færre systemer	25
5.3	Aktivitet 3: Konsekvenser ved loginfunktion på mobiltelefon frem for nøglekort	27
5.4	Aktivitet 4: Konsekvenser ved automatisk videresendelse fra Digital Post til virksomhedens eget mailsystem	29
5.5	Aktivitet 5: Konsekvenser ved forbedret opmærkning af Digital Post, som muliggør automatisk distribution til funktionspostkasser	31

5.6	Aktivitet 6: Konsekvenser ved opsætning af nye certifikater for virksomheder med ikke-standardssystemer for modtagelse af Digital Post	33
5.7	Aktivitet 7: Øget tidsforbrug forbundet med at brugerrettighedsstyring på mappeniveau bortfalder	33
5.8	Aktivitet 8: Øget supportbehov ifm. implementeringen af de nye løsninger	34
5.9	Aktivitet 9: Færre fejlkald til supporttilbud	35
5.10	Aktivitet 10: Frikøb af resterende NemID-erhvervssupport	35
5.11	Samlede administrative konsekvenser	36
5.12	Forventninger til øvrige administrative konsekvenser	Error! Bookmark not defined.

1 Resumé og indledning

I 2016 blev Regeringen, KL og Danske Regioner enige om en digitaliseringsstrategi, som skulle løbe fra 2016-2020¹. Strategien indebar bl.a. en ambition om, at der skulle udvikles nye generationer af NemID (MitID), NemLog-in (NemLog-in3) og Digital Post (Næste generation Digital Post). De tre systemer blev siden implementeret og udgjorde tilsammen et nemmere og mindre tidskrævende system for danske virksomheder.

Der er i dag et stort antal virksomheder, som benytter sig af NemLog-in3, herunder MitID Erhverv, MitID og Næste generation Digital Post. Den konkrete population varierer for hver aktivitet og vil enten kunne bestå af virksomhedsantal eller handlinger (f.eks. antal logins). Populationstallene er udarbejdet af Digitaliseringsstyrelsen. COWI har efterfølgende anvendt generelle antagelser omkring antal store og små virksomheder i Danmark, og antallet af ansatte i store og små virksomheder, for at opdele populationstallene i segmenter.

De nye systemer medfører løbende administrative omkostninger og besparelser samt administrative omstillingsomkostninger for de berørte danske virksomheder. Det vil sige, at virksomhederne på har brugt tid på at overgå til systemerne, men at de efterfølgende vil være lettere at anvende, hvormed virksomhederne opnår en løbende besparelse på administration.

Denne AMVAB-måling har til formål at kvantificere de administrative omstillingsomkostninger og de løbende administrative besparelser, samt at rapportere om virksomhedernes holdninger og inputs til systemerne.

Kvantificeringen af de administrative konsekvenser er foretaget på baggrund af den erfaring og de oplevelser, som de omfattede danske virksomheder har opsamlet efter at have tilpasset sig ændringerne. Dette er blevet indhentet ved hjælp af interviews og en spørgeskemaundersøgelse gennemført fra december 2023 til januar 2024. Først er 9 udvalgte virksomheder blevet interviewet, hvorefter spørgsmålene er blevet bredt ud gennem et spørgeskema udsendt til 5.000 virksomheder. Virksomhederne er grundlæggende blevet spurgt ind til deres administrative aktiviteter og dertilhørende tidsforbrug samt eksterne anskaffelser (herefter de administrative omkostninger) i forbindelse med overgangen til - og anvendelsen af de nye systemer.

NemLog-in3, MitID og Næste generation Digital Post vurderes samlet set at have medført omstillingsomkostninger på knap 430 mio. kr., jf. Tabel 1-1. Disse udgøres primært af omkostninger til internt tidsforbrug, men der er også en lille

¹ [Digitaliseringsstrategien 2016-2020 \(digst.dk\)](https://www.digst.dk)

omkostning til eksterne anskaffelser. Størstedelen af det interne tidsforbrug er anvendt på at håndtere virksomhedens skifte fra NemID til MitID og aktivere brugerne på ny, mens de eksterne anskaffelser kun er opstået ifm. opsætning af et modtagersystem til Digital Post.

Derefter vurderer virksomhederne, at de årligt sparer knap 505 mio. kr. på deres interne tidsforbrug som følge af, at de nye systemer er nemmere at administrere, jf. Tabel 1-2. Den største besparelse opnås, fordi virksomhedernes sparer tid på hvert eneste login med MitID frem for NemID.

Tabel 1-1 Totale omstillingsomkostninger forbundet med de nye systemer

	Eksterne anskaffelser	Internt tidsforbrug	Samlede omstillingsomkostninger
Små virksomheder	20.165.493 kr.	401.458.750 kr.	421.624.243 kr.
Store virksomheder	739.065 kr.	7.552.026 kr.	8.291.091 kr.
Total kr.	20.904.558 kr.	409.010.776 kr.	429.915.333 kr.

Kilde: COWI beregninger

Tabel 1-2 Totale årlige løbende besparelser forbundet med de nye systemer

	Relateret til MitID Erhverv	Relateret til Digital Post	Relateret til support	Samlet årlige besparelse, kr./år
Små virksomheder	-146.949.732 kr.	-23.997.328 kr.	-3.554.982 kr.	-174.502.042 kr.
Store virksomheder	-321.267.247 kr.	-1.837.067 kr.	-7.116.612 kr.	-330.220.926 kr.
Total kr.	-468.216.978 kr.	-25.834.395 kr.	-10.671.595 kr.	-504.722.968 kr.

Kilde: COWI beregninger

NemLog-in3, MitID
og Næste genera-
tion Digital Post

2 Formål med de nye systemer

Formålet med NemLog-in3, MitID og Næste generation Digital Post er at skabe en fælles digital struktur for danske virksomheder, som minimerer antallet af systemer virksomhederne skal anvende og reducerer virksomhedernes administrative tidsforbrug.

De nye systemer påvirker de administrative konsekvenser ved regulering, og denne kan inddeles i tre kategorier:

- > **Kategori A:** Informationsforpligtelser og oplysningskrav samt efterlevelsen heraf er fastsat international/supranationalt.
- > **Kategori B:** Informationsforpligtelser er fastsat international/supranationalt, men det er op til de enkelte lande at formulere de oplysningskrav, som virksomhederne skal efterleve, og måden hvorpå de skal efterleves.
- > **Kategori C:** Informationsforpligtelser og oplysningskrav samt efterlevelsen heraf er fastsat nationalt og kan fjernes uden at være i strid med internationale/supranationale forpligtelser.

Reguleringen, som de nye systemer vedrører, er bestemt i Danmark, og der er altså tale om lovgivning af kategori C.

2.1 Administrative aktiviteter

Der er forskellige administrative aktiviteter forbundet med hhv. MitID, Næste generation Digital Post og NemLog-in3, herunder MitID Erhverv. Aktiviteterne bliver beskrevet i nedenstående afsnit.

1 Konsekvenser ved tilslutning af nye virksomheder i færre systemer

Når virksomhederne tidligere skulle tilslutte sig NemID medarbejdersignatur, foregik processen i flere forskellige systemer. Med implementeringen af NemLog-in3, herunder den nye erhvervs-løsning MitID Erhverv, er tilslutningen samlet i ét system, hvilket har medført en løbende administrativ besparelse.

Det har også givet en administrativ omstillingsomkostning, fordi de virksomheder, som allerede var tilsluttet NemID medarbejdersignatur, har skulle overgå til MitID Erhverv samt lære at anvende den nye løsning.

Det forsimplede tilslutningsforløb vurderes yderligere at medføre et lavere antal supportopkald, hvilket giver en løbende besparelse.

2 **Konsekvenser ved at kunne styre nye medarbejderes identiteter og rettigheder i færre systemer**

Når virksomhederne tidligere skulle oprette erhvervsidentiteter, foregik det hos NETS via medarbejdersignatur.dk, hvorefter der kunne tildeles rettigheder i NemLog-in. Rettigheder til Digital Post blev administreret i den gamle Digital Post-løsning. Nu er oprettelse af erhvervsidentiteter og rettighedstil- delingen i NemLog-in blevet samlet i ét system, MitID Erhverv. Rettigheder til Digital Post tildeles fortsat i en særskilt rettighedsportal.

Sammenlægningen af systemer medfører en løbende administrativ besparelse, hver gang en ny medarbejder skal oprettes.

Dertil skal brugeradministratoren ikke længere vente på, at den enkelte medarbejder aktiverer sin erhvervsidentitet, førend brugeradministratoren kan tildele rettigheder til medarbejderens erhvervsidentitet. Dette har tidligere været årsag til flaskehalse i forbindelse med oprettelse af nye medarbejdere, og bidrager derfor yderligere til en løbende administrativ besparelse.

Det nye system har også medført en omstillingsomkostning for de berørte virksomheder, da de har skulle aktivere deres brugere på ny og bruge tid på at lære at anvende funktionaliteterne i det nye system.

3 **Konsekvenser ved loginfunktion på mobiltelefon frem for nøglekort**

Når virksomheden tidligere skulle logge ind med NemID medarbejdersignatur, kunne de anvende enten:

- > Nøglekort
- > Nøglefil opbevaret på Lokal Signatur Server
- > Lokalt installerede nøglefiler på brugerens egen pc
- > Nøglefil på sikker hardware

Nu kan virksomheden i stedet anvende den mobile MitID Erhverv-løsning med login gennem MitID-appen.

Dette har medført administrative omstillingsomkostninger for nogle virksomheder, hvis de har haft medarbejdere, som har skulle lære at anvende MitID Erhverv. Målingen har dog vist, at dette ikke er normaleffektivt.

Ændringen har omvendt medført en væsentlig løbende administrativ besparelse, fordi det er tidsbesparende at anvende MitID-appen til logins frem for nogle af de ovenstående gamle løsninger, herunder opbevaring af og søgning efter nøglekort.

4 **Konsekvenser ved automatisk videresendelse fra Digital Post til virksomhedens eget mailsystem**

Danske virksomheder havde inden implementeringen af Næste generation Digital Post muligheden for at opsætte deres Digital Post, så den automatisk videresendte post fra det offentlige til deres eget mailsystem. Det krævede, at virksomheden havde en sikker mail-løsning, og kun de færreste virksomheder gjorde brug af muligheden for automatisk videresendelse.

Kendskabet til muligheden for modtagelse af Digital Post i eget mailsystem er nu blevet mere udbredt ifm. implementeringen af Næste generation Digital Post. Det medfører, at et større antal virksomheder har en løbende administrativ besparelse forbundet med, at det tager mindre tid at få adgang til at læse deres Digital Post.

De virksomheder, som ikke tidligere gjorde brug af muligheden, men nu har valgt at gøre det, har til gengæld brugt tid og eksternt assistance på opsætning af levering af post direkte i eget system, og det har givet dem en administrativ omstillingsomkostning.

5 **Konsekvenser ved forbedret opmærkning af Digital Post, som muliggør automatisk distribution til funktionspostkasser**

I forbindelse med Næste generation Digital Post er der bedre mulighed for opmærkning af posten. Det medfører, at den enkelte virksomhed kan opsætte distributionsregler, som automatisk videresender deres Digital Post fra hovedpostkassen til konkrete funktionspostkasser eller personer pba. den pågældende opmærkning.

De virksomheder, som i dag gør brug af denne løsning, oplever en løbende administrativ besparelse ifm. ikke at skulle videresende den Digitale Post fra hovedpostkassen manuelt.

6 **Konsekvenser ved opsætning af nye certifikater for virksomheder med ikke-standardsystemer for videresendelse af Digital Post**

Hvis virksomheder har opsat et ikke-standard system for modtagelse af Digital Post, vil de selv være ansvarlige for at skulle opsætte et gyldigt (OCES3) certifikat, som er udstedt til det korrekte CVR-nummer. Der kræves ingen opsætning i Digital Post, men der kan være opgaver i forhold til certifikater i virksomhedernes egne systemer. For de virksomheder, som har behov for at opsætte nye certifikater, har dette medført en administrativ omstillingsomkostning.

7 **Øget tidsforbrug forbundet med at brugerrettighedsstyring på mappniveau bortfalder**

Inden implementeringen af Næste generation Digital Post havde flere virksomheder oprettet brugerrettighedsstyring på mappniveau. Dette er nu ikke længere muligt. Da virksomhederne ikke har kunne holde fast i deres brugerrettighedsstyring på mappniveau, betragtes det tidsforbrug, som de

i sin tid har anvendt på at sætte det op, som en administrativ omstillingsomkostning. Dette skyldes, at virksomhedernes antages at måtte bruge den samme tid på at opsætte en tilsvarende erstatningsløsning i de nye systemer.

8 **Øget supportbehov ifm. implementeringen af de nye løsninger**

De nye løsninger har medført et øget behov for support i overgangsperioden. Det giver en administrativ omstillingsomkostning.

9 **Færre fejlkald til supporttilbud**

Det vurderes, at etableringen af Det Samlede Supporttilbud (DSS) reducerer mængden af fejlopkald på tværs af supporttilbuddene, og det medfører en løbende administrativ besparelse.

10 **Frikøb af resterende NemID-erhvervssupport**

I forbindelse med etableringen af DSS frikøbes alle supporthenvendelser, så det bliver gratis for virksomheder at få support til MitID Erhverv, uanset hvad henvendelsen drejer sig om. Dette giver virksomhederne en løbende besparelse.

3 Overordnet metodisk tilgang

AMVAB-undersøgelsen tager udgangspunkt i 9 virksomhedsinterviews og 512 spørgeskemabesvarelser. I dette afsnit beskrives de metodemæssige overvejelser samt datagrundlaget for målingen, herunder hvor mange samt hvilke typer virksomheder der er indhentet information fra.

3.1 Interview

I AMVAB-undersøgelsen for overgang til NemLog-in3, MitID og Næste generation Digital Post er der gennemført 9 virksomhedsinterviews med store og små virksomheder, som er omfattet af overgangen.

Interviewene er blevet brugt til at sikre, at spørgsmålene i det senere udsendte spørgeskema (se afsnit 3.2) er formuleret hensigtsmæssigt, så de giver mening for virksomhederne. Dertil er interviewene anvendt til at indsamle kvalitative pointer til målingen, mens de kvantitative konsekvenser er baseret på spørgeskemaundersøgelsen.

I målingens undersøgelsesdesign var der lagt op til, at populationerne indenfor hver aktivitet skulle deles op i to segmenter; store og små virksomheder. I forbindelse med interviewene af de 9 virksomheder blev det klart, at der også kunne være en forskel i de administrative konsekvenser for virksomheder, som har administreret overgangen for flere virksomheder sammenlignet med virksomheder, som kun klarede overgangen for egen virksomhed. Derfor blev det besluttet, at i virksomhederne i spørgeskemaet skulle svare på:

”Hvilket af følgende svar passer bedst på din situation?”

- > Jeg arbejder som administrator og har håndteret overgangen til de nye systemer for mange virksomheder.
- > Jeg har håndteret overgangen til de nye systemer for flere virksomheder (f.eks. dattervirksomheder).
- > Jeg har håndteret overgangen til de nye systemer for én virksomhed.

Det har muliggjort at undersøge via data fra spørgeskemaet, om en yderligere segmentering udover små og store virksomheder er meningsfuldt. Dette viste sig dog ikke at være tilfældet, jf. afsnit 4.1.

3.2 Spørgeskema

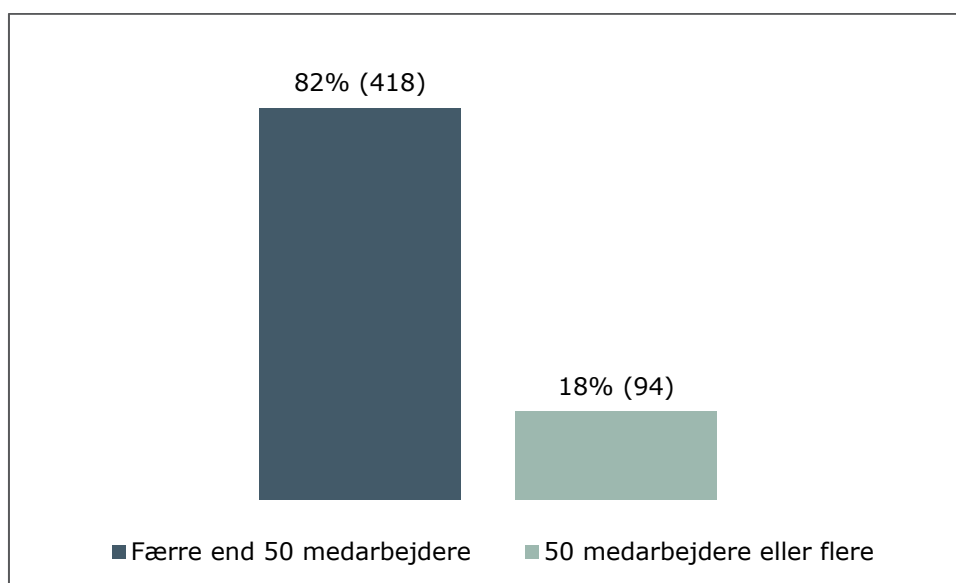
De nye systemer anvendes af et stort antal virksomheder i Danmark, og derfor har denne måling en stor population. Af den grund har COWI og Erhvervsstyrelsen fundet det hensigtsmæssigt at gennemføre en spørgeskemaundersøgelse med henblik på at indsamle kvantitativt data fra et væsentligt større antal virksomheder end de 9, som er interviewet.

Spørgeskemaet er udviklet pba. feedback fra de interviewede virksomheder og med udgangspunkt i de samme spørgsmål, som er stillet i interviewfasen.

Spørgeskemaet er opsat i SurveyXact og udsendt af Erhvervsstyrelsen gennem Digital Post til i alt 5.000 virksomheder. Alle de valgte virksomheder har en eller flere erhvervsidentiteter med nøglekort registreret i perioden mellem november 2021 og november 2022 og er pr. d. 27. november 2023 tilsluttet MitID Erhverv, hvormed de har de bedste forudsætninger til at svare for deres erfaringer med begge systemer. Yderligere har halvdelen af de valgte virksomheder opsat et modtagersystem i Digital Post, mens halvdelen ikke har.

Dataindsamlingen foregik mellem den 17. januar 2024 og den 2. februar 2024. I alt indsendte 512 virksomheder en fuld besvarelse, hvilket betyder, at svarprocent ligger på godt 10%. Størstedelen af besvarelserne er kommet fra mindre virksomheder. Figur 1 herunder viser, at 418 (82%) af besvarelserne i det endelige datasæt er modtaget fra virksomheder med under 50 medarbejdere, mens 94 (18%) af besvarelserne tilhører store virksomheder med 50 medarbejdere eller derover.

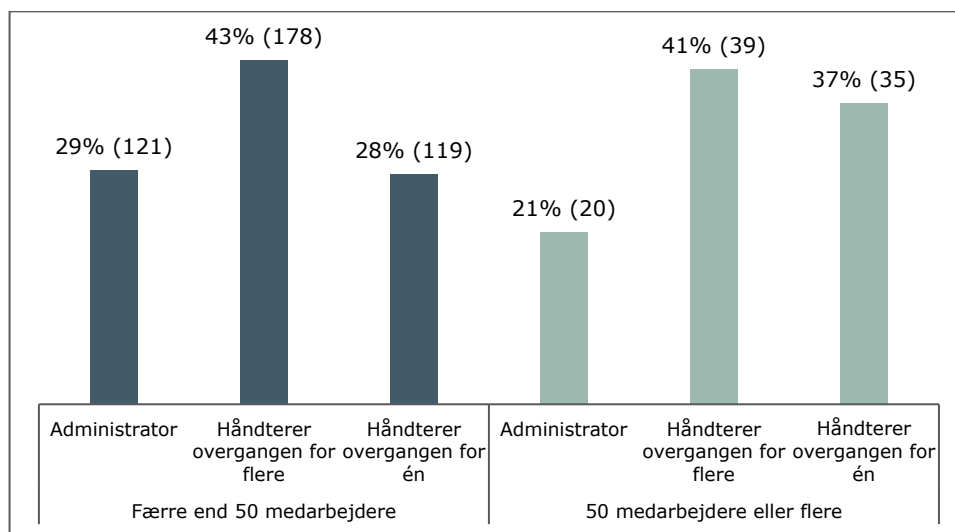
Figur 1 Fordeling af små og store virksomheder, der har besvaret spørgeskemaet



Kilde: Spørgeskema udsendt af COWI og Erhvervsstyrelsen (N=512)

I spørgeskemaundersøgelsen blev virksomhederne yderligere spurgt til, hvorvidt de fungerede som administratorvirksomheder, der har håndteret overgangen fra NemID til MitID for mange virksomheder. Af de 418 små virksomheder svarer 29% at de er en administratorvirksomhed, 43% at de har håndteret overgangen for flere virksomheder, og 28% at de kun har håndteret overgangen for én virksomhed. Tilsvarende ses det, at for de 98 store virksomheder angiver 21%, at de er en administratorvirksomhed, 41% at de har håndteret overgangen for flere virksomheder, og 37% at de kun har håndteret overgangen for én virksomhed. Denne fordeling er illustreret i Figur 2 herunder.

Figur 2 Fordeling af små og store virksomheder på hhv. administrator virksomheder, virksomheder der har håndteret overgangen for flere virksomheder, og virksomheder der har håndteret overgangen for én virksomhed



Kilde: Spørgeskema udsendt af COWI og Erhvervsstyrelsen (N=512)

3.3 Metodiske overvejelser og validitet

Målingen af de administrative konsekvenser ved de nye systemer er behæftet med en vis usikkerhed. Dette skyldes primært, at virksomhederne har skulle svare på, hvor meget tid de tidligere har brugt på at tilslutte sig og administrere de gamle systemer. Denne viden kan i nogle tilfælde ligge flere år tilbage og være udført af personer, som ikke længere arbejder i den pågældende virksomhed. For at imødegå denne udfordring har COWI sørget for, at alle virksomheder, som har modtaget spørgeskemaet, har en eller flere erhvervsidentiteter med nøglekort registreret i perioden mellem november 2021 og november 2022 og pr. 27. november 2023 er tilsluttet MitID Erhverv, hvormed der er tale om de virksomheder, som er bedst muligt rustet til at besvare spørgsmålene.

I målingen anvendes populationsdata leveret af Digitaliseringsstyrelsen. Digitaliseringsstyrelsen bemærker, at der er en vis usikkerhed forbundet med de leverede populationsdata. For nogle administrative konsekvenser er det et vilkår, at der endnu ikke foreligger populationsdata, som giver et retvisende billede af virksomhedernes anvendelse af de nye systemer i et almindeligt driftsår. I disse tilfælde bygger de anvendte populationsdata på skøn baseret på det eksisterende datagrundlag.

COWI vurderer, at virksomhederne i høj grad har været i stand til at forstå spørgsmålene og har kunne besvare disse med forholdsvis høj nøjagtighed. Det betyder, at målingen giver et validt indblik i danske virksomheders administrative konsekvenser ved de nye systemer.

4 Parametre til opgørelse af de administrative konsekvenser

I dette afsnit beskrives tilvejebringelsen af de parametre, der anvendes i forbindelse med at bestemme de administrative konsekvenser i forbindelse med implementeringen af de nye systemer.

De administrative konsekvenser bestemmes efter AMVAB-metodens formel:

$$\begin{aligned} & \text{Population (P)} \times \\ & \text{Omkostningsparametre (O)} \times \\ & \text{Hyppighed (H)} \times \\ & (1 - \text{Business-As-Usual (BAU)}) \\ & = \text{Administrative konsekvenser} \end{aligned}$$

Først beskrives populationen samt den valgte segmentering, hvorefter omkostningsparametre inklusive tidsforbrug og timeløn beskrives, og endelig uddybes hyppighed og BAU.

4.1 Population og segmenter

Populationen

Populationstallene for AMVAB-undersøgelsen er udarbejdet af Digitaliseringsstyrelsen. Der er givet forskellige populationstørrelser for hver aktivitet.

Populationstallene er enten antallet af virksomheder, som er berørt af overgangen til de nye systemer eller antallet af hændelser (eks. antal logins eller antal besparede supportopkald) i forbindelse med en aktivitet. Dvs. at nogle populationstal implicit indeholder hyppigheder for en given aktivitet.

Populationerne for de enkelte aktiviteter er angivet i Tabel 4-1.

Tabel 4-1 Populationstørrelser fordelt på aktiviteter og underaktiviteter

Aktivitet	Hvad angiver populationstallet	Population
Aktivitet 1.1 <i>Omstillingsomkostning for virksomheder, der overgår fra NemID til MitID</i>	Antallet af virksomheder, som er tilsluttet MitID Erhverv pr. uge 2 2024	250.337
Aktivitet 1.2 <i>Løbende administrativ omkostning for nye virksomheder som tilkobler sig MitID</i>	Nye virksomheder (CVR-numre), som forventes at tilslutte sig MitID Erhverv på et normalt driftsår	29.842
Aktivitet 1.3 <i>Løbende lettelse pga. fald i antallet af supportkald ved MitID Erhverv</i>	Data viser faldet i antal supportkald vedr. tilslutning og oprettelse i MitID Erhverv relativt til NemID	4.349

<p>Aktivitet 2.1 <i>Løbende administrativ besparelse for nye virksomheder, når de opretter en ny medarbejder-identitet i MitID Erhverv</i></p>	<p>Antal oprettede erhvervsidentiteter pr. år baseret på antal oprettelser af erhvervsidentiteter i NemID til erhverv for året 2022</p>	<p>515.785</p>
<p>Aktivitet 2.2 <i>Omstillingsomkostning for aktivering af brugere i MitID Erhverv</i></p>	<p>Antages at være den samme population som Aktivitet 1.1.</p>	<p>250.337</p>
<p>Aktivitet 2.3 <i>Omstillingsomkostning ved at lære at anvende funktionaliteterne i det nye system for oprettelse af erhvervsidentiteter</i></p>	<p>Antages at være den samme population som Aktivitet 1.1.</p>	<p>250.337</p>
<p>Aktivitet 3.1 <i>Løbende administrativ lettelse ved login i MitID Erhverv</i></p>	<p>Antallet af årligt gennemførte erhvervslogins (både for MitID Erhverv og MitID privat til erhverv), baseret på justeret tal for andet halvår af 2023.</p>	<p>103.879.751</p>
<p>Aktivitet 3.2 <i>Omstillingsomkostning ved at lære at anvende funktionaliteterne i MitID Erhverv</i></p>	<p>Antages at være den samme population som Aktivitet 1.1.</p>	<p>250.337</p>
<p>Aktivitet 4.1 <i>Løbende administrativ lettelse ved ikke længere at skulle logge ind i Digital Post</i></p>	<p>Populationstallet er baseret på antallet af CVR-nr. for virksomheder med et modtagersystem i Digital Post pr. 29.11.2023, som er et tal leveret af Digitaliseringsstyrelsen. Denne population er på 7.122 virksomheder.</p>	<p>2.050</p>
<p>Aktivitet 4.2 <i>Eksterne omstillingsomkostninger i forbindelse med opsætning af modtagersystem</i></p>	<p>Herfra antages det, at hhv. 29 pct. af de små virksomheder og 32 pct. af de store virksomheder, som har aktive modtagersystemer i dag, ikke havde aktive modtagersystemer eller anvendte muligheden for automatisk videresendelse før overgangen til den nye løsning. Disse andele er bestemt ud fra spørgeskemabesvarelsene.</p>	
<p>Aktivitet 4.3 <i>Administrative omstillingsomkostninger i forbindelse med opsætning af modtagersystem</i></p>	<p>Det antages ydermere, at 99 pct. af virksomhederne er små, og 1 pct. af virksomhederne er store.</p> <p>Derved fås en population for aktivitet 4 på: $7.122 \times 0,99 \times 0,29 + 7.122 \times 0,01 \times 0,32 = 2.017 + 33 = 2.050$</p>	

<p>Aktivitet 5.1 <i>Løbende administrativ besparelse i forbindelse med at virksomhederne automatisk distribuere digital post fra hovedpostkasse til funktionspostkasser</i></p>	<p>Populationstallet er baseret på antallet af CVR-nr. for virksomheder med et modtagersystem i Digital Post pr. 29.11.2023, som er et tal leveret af Digitaliseringsstyrelsen. Denne population er på 7.122 virksomheder.</p> <p>Herfra antages det, at hhv. 24% de små virksomheder og 34% af de store virksomheder med aktive modtagersystemer har opsat distributionsregler. Disse andele er bestemt ud fra spørgeskemabesvarelsenerne. Det antages ydermere, at 99 pct. af virksomhederne er små, og 1 pct. af virksomhederne er store.</p> <p>Derved fås en population for aktivitet 5 på: $7.122 \times 0,99 \times 0,24 + 7.122 \times 0,01 \times 0,34 = 1.694 + 35 = 1.729$</p>	1.729
<p>Aktivitet 6 <i>Administrativ omstillingsomkostning ved opsætning af nye certifikater for virksomheder med ikke-standardssystemer for modtagelse af Digital Post.</i></p>	<p>Angiver antallet af virksomheder, som har et ikke-standardssystem for modtagelse af Digital Post.</p>	10
<p>Aktivitet 7 <i>Administrativ omstillingsomkostning forbundet med at brugerrettighedsstyring på mappeniveau bortfalder</i></p>	<p>Populationstallet er antaget til at være det samme som i ex-ante målingen. Tallet angiver antallet af virksomheder der, da ex-ante målingen blev foretaget, havde oprettet brugerrettighedsstyring på mappeniveau.</p>	614
<p>Aktivitet 8.1 <i>Omstillingsomkostning forbundet med supportkald under implementeringen af MitID Erhverv</i></p>	<p>Tallet angiver antallet af supportkald i forbindelse med implementeringen af MitID Erhverv.</p>	101.450
<p>Aktivitet 8.2 <i>Omstillingsomkostning forbundet med supportkald under implementeringen af Næste generation Digital Post</i></p>	<p>Tallet angiver antallet af supportkald i forbindelse med implementeringen af Næste generation Digital Post.</p>	35.485
<p>Aktivitet 9.1 <i>Løbende lettelse ved et lavere antal fejlkald, MitID Erhverv</i></p>	<p>Tallet angiver antallet af sparede fejlkald relateret til MitID Erhverv. Det er estimeret ud fra årsagsregistreringer fra Det Samlede Supporttilbud (DSS).</p>	11.310

Aktivitet 9.2 <i>Løbende lettelse ved et lavere antal fejlkald, Næste generation Digital Post</i>	Tallet angiver antallet af sparede fejlkald relateret til Digital Post. Det er estimeret ud fra årsagsregistreringer fra Det Samlede Supporttilbud (DSS).	5.011
Aktivitet 10 <i>Løbende lettelse ved frikøb af resterende NemID-erhvervsupport</i>	Tallet viser antal årlige ikke-frikøbte supporthenvendelser, som virksomhederne betalte for, imellem 2021 og 2022.	36.499

Kilde: Digitaliseringsstyrelsen, COWI antagelser og COWI beregninger.

Segmentering

Indledningsvist blev data fordelt og analyseret på seks segmenter hhv.:

- > Små virksomheder der udelukkende håndterede overgangen for én virksomhed
- > Små virksomheder der håndterede overgangen for flere virksomheder (f.eks. datterselskaber)
- > Små virksomheder der fungerer som administratorer og håndterer overgangen for mange virksomheder
- > Store virksomheder der udelukkende håndterede overgangen for én virksomhed.
- > Store virksomheder der håndterede overgangen for flere virksomheder (f.eks. datterselskaber)
- > Store virksomheder der fungerer som administratorer og håndterer overgangen for mange virksomheder

Formålet med denne segmentering var at undersøge, hvorvidt administratorvirksomheder ville angive anderledes tidsestimater i undersøgelsen. Det er forventeligt, at denne type virksomhed hurtigere ville blive bekendt med det nye system samt have en grad af stordriftsfordele. Det var ligeledes relevant at undersøge eventuelle forskelle mellem at håndtere overgangen for én virksomhed og flere forskellige. På baggrund af analysen var det dog ikke muligt at identificere klare tendenser for de seks segmenter. Det varierede uforklarligt, hvorvidt administratorvirksomhederne var hurtigere eller langsommere under diverse aktiviteter. Derudover er mængden af data for de store virksomheder sparsom og ved yderligere segmentering heraf var der, under flere af aktiviteterne, for få observationer til at tilvejebringe meningsfulde resultater.

COWI har derfor vurderet, at de væsentligste faktorer, som kan påvises at have betydning for virksomhedernes løbende besparelser og omstillingsomkostninger, er virksomhedens størrelse. I AMVAB-målingen er populationen således delt op i 2 segmenter, der er karakteriseret som nedenstående:

- > **Segment 1: Små virksomheder**
Dette segment består af små virksomheder, der har færre end 50 medarbejdere.
- > **Segment 2: Store virksomheder**
Dette segment består af store virksomheder, der har 50 medarbejdere eller derover.

Det har ikke været muligt at få populationsdata på CVR-niveau. Derfor har det ikke været muligt at opdele populationsstørrelserne fra Tabel 4-1 på baggrund af faktiske tal for, hvor mange af virksomhederne i de enkelte populationer, som er hhv. store og små. For at segmentere virksomheder har COWI derfor antaget, at 99% af virksomhederne indenfor hver population er små virksomheder, og 1% af virksomheder er store virksomheder. Denne antagelse er baseret på andelen af store og små virksomheder i Danmark ifølge Danmarks Statistiks firmastatistik.²

For aktivitet 2.1 "Løbende administrativ besparelse for nye virksomheder, når de opretter en ny medarbejderidentitet i MitID Erhverv" antages det, at 31% af oprettelserne af medarbejderidentiteter kommer fra små virksomheder, hvor imod 69% kommer fra store virksomheder. Denne antagelse er baseret på andelen af Danmarks samlede antal fuldtidsansatte, som er ansat hos hhv. små og store virksomheder ifølge Danmarks Statistiks firmastatistik.² Antagelsen beror på en forventning om, at større virksomheder har en større andel af medarbejderne, og at det derfor må antages, at de oftere skal oprette en ny medarbejderidentitet. Den samme antagelse for segmentering af virksomhederne bruges for aktivitet 9.1 "Antal sparede fejlkald, MitID Erhverv – 2023" og aktivitet 9.2 "Antal sparede fejlkald, Digital Post – 2023", da hvis der er flere brugere (medarbejderidentiteter) i de store virksomheder, så må det også antages, at de i højere grad vil have haft de fejlkald, som er forbundet med brugen af MitID og Digital Post.

Populationstal for hver enkelt aktivitet fordelt på segmenter i tabellerne for hver aktivitet fremgår i Afsnit 5.

4.2 Hyppighed

Hvor ofte virksomhederne vil opleve en administrativ omkostning eller lettelse på et år vil afhænge af den enkelte aktivitet.

For alle aktiviteter, som vedrører omstilling, gælder det, at den administrative omkostning kun falder én gang, og at der ikke vil være en årligt tilbagevendende omkostning for virksomhederne. Derved antages en hyppighed på 1.³

² GF3: Generel firmastatistik efter branche (DB07 19-grp), enhed og firmastørrelse (fuldtidsansatte) – www.statistikbanken.dk

³ Dette gælder for aktiviteterne 1.1, 1.2, 2.2 2.3, 3.2, 4.2, 4.3, 6, 7, 8.1 og 8.2

For de populationstal, som angiver antallet af hændelser i forbindelse med en givne aktivitet, vides det ikke, hvor mange virksomheder populationen af antal hændelser udgør. Det er derved ikke muligt at bestemme den gennemsnitlige hyppighed pr. virksomhed. Derfor antages hyppigheden også her at være på 1, da det ikke er muligt at skelne mellem hyppighed og population med den tilgængelige data.⁴

Kun for aktivitet 4.1 er det muligt at skelne mellem hyppighed og antal virksomheder. For denne aktivitet er det en årlig hyppighed på hhv. 10 for små virksomheder og 21 for store virksomheder.

4.3 Omkostningsparametre

Omkostningsparameteren for den normaleffektive virksomhed er bestemt på baggrund af de 512 besvarelser, der blev indsamlet gennem en spørgeskemaundersøgelse. Hertil anvendes AMVAB-metoden:

$$\begin{aligned} & \text{Virksomhedens tidsforbrug} \times \\ & (\text{Løn per time} + \\ & \text{Overhead på 25 \%}) \\ & = \text{Omkostningsparameter} \end{aligned}$$

Først og fremmest blev datasættet gennemgået for eventuelle respondenter, der ikke havde indsendt en realistisk besvarelse. COWI har i alt frasortet 16 besvarelser. Dette skyldes enten, at besvarelsen har været tydelig misvisende⁵, eller at det er den samme virksomhed, der har indsendt flere besvarelser. Derudover har COWI udelukket besvarelser, hvor virksomheden har svaret '0 minutter' til en aktivitet. Denne frasortering er foretaget ud fra det ræsonnement, at aktiviteterne ikke kan gennemføres på 0 minutter og dermed vurderes at være misvisende (f.eks. kan det ikke tage 0 minutter at tilslutte sig MitID Erhverv). COWI antager dermed at denne type besvarelser ikke afspejler et faktisk tidsforbrug på den enkelte aktivitet men i stedet, at virksomheden ikke har været i stand til at angive et relevant tidsestimat.

Dette gælder dog ikke for de administrative konsekvenser ved lære at anvende funktionaliteterne i MitID Erhverv, samt eventuelle eksterne omkostninger til opsætning af modtagersystem i Digital Post, da det for disse aktiviteter vurderes realistisk ikke at have omkostninger.

4.3.1 Virksomhedens tidsforbrug

I spørgeskemaet er virksomhederne blevet bedt om at oplyse deres vurderede tidsforbrug ved de administrative aktiviteter, hvor de mener, at de nye systemer giver en omkostning eller en besparelse. Herudfra bestemmes de normaleffektive administrative konsekvenser i minutter for hvert af de 2 segmenter for alle

⁴ Dette gælder for aktiviteterne 1.3, 2.1, 3.1, 5.1, 9.1, 9.2 og 10

⁵ Dette gælder f.eks., hvis en virksomhed har givet det nøjagtigt samme svar til samtlige spørgsmål.

10 aktiviteter samt underaktiviteter. Dette gøres på baggrund af en konkret vurdering af, hvilke virksomheders tidsestimater der virker "normale", idet en overvejende andel af virksomhederne har angivet lignende niveauer. De virksomheders omkostninger, som falder væsentligt ved siden af de omkostninger, som de andre virksomheder i segmentet har angivet, vurderes altså ikke at leve op til kriterierne for at være en normaleffektiv omkostning.

Først er åbenlyse outliers blevet frasorteret som ikke-normaleffektive besvarelser. For de fleste af aktiviteterne er det normaleffektive tidsforbrug dernæst vurderet som det tidsforbrug, der optræder hyppigst i datasættet (typetallet). For enkelte underaktiviteter har det ikke været muligt at identificere et sådant tidsforbrug. Dette har gjort sig gældende når 1) der i segmentet "store virksomheder" har været for få observationer og 2) flere forskellige tidsforbrug optræder lige mange gange. For de underaktiviteter, hvor dette gør sig gældende, er der foretaget en konkret vurdering af aktiviteten og de angivne besvarelser, f.eks. ved at anvende medianen eller et vægtet gennemsnit af flere tal, som alle er hyppigt oplyst af respondenterne. I den konkrete vurdering er COWIs erfaringer fra de 9 gennemførte interviews yderligere blevet anvendt til at kvalificere, hvad der kan sandsynliggøres som en normaleffektiv besvarelse.

Det beregnede tidsforbrug for den normaleffektive virksomhed er angivet i tabellerne i Afsnit 5 fordelt på de forskellige underaktiviteter samt begge segmenter.

4.3.2 Løn pr. time

For at bestemme løn pr. time til de udførende medarbejdere har det været nødvendigt først at bestemme den normaleffektive medarbejdertype for hvert segment og hver enkelt aktivitet.

Virksomhederne er i spørgeskemaet blevet bedt om at oplyse, hvilken medarbejdertype som er pålagt den administrative konsekvens for hver enkelt aktivitet. Medarbejdertypen som fremgår flest gange indenfor en pågældende aktivitet antages at være den normaleffektive medarbejdertype. For enkelte aktiviteter er der to medarbejdertyper, der angives næsten det samme antal gange. Her medtages begge medarbejdertyper til de videre beregninger af timelønnen. Lønnen vil blive beregnet som et gennemsnit af de to medarbejdertyper løn. Virksomhederne har yderligere svaret på, om deres medarbejder har haft ledelsesansvar eller ej, da dette påvirker timelønnen. På baggrund af besvarelserne har COWI vægtet den anvendte timeløn til hhv. ledere og ikke-ledere for at afspejle fordelingen mellem disse blandt respondenterne.

Ud fra denne metodik bestemmes den normaleffektive medarbejdertypes timeløn for hver aktivitet, og kilden til disse er Danmarks Statistik (LONS20), hvortil 25% overhead er lagt oveni. Disse timelønninger er angivet i tabellerne i Afsnit 5.

De mest gængse medarbejdertyper, lønkategorier fra Danmarks Statistik samt timeløn med overhead er angivet i Tabel 4-2.

Tabel 4-2 Anvendte timepriser for gængse medarbejdertyper

Medarbejdertyper	Lønkategori fra DST	Timeløn, lønmodtagere m. ledelsesansvar (kr. inkl. 25% overhead)	Timeløn, lønmodtagere u. ledelsesansvar (kr. inkl. 25% overhead)
Regnskab	3313 Regnskabsarbejde	594	437
Administration	242 Arbejde inden for virksomhedsadministration - privat og offentlig	784	596
IT	25 Arbejde inden for informations- og kommunikationsteknologi	735	558
Sekretær/receptionist	412 Almindeligt sekretærarbejde	513	404
Programmør	2512 Softwareudvikling	-	562

Kilde: Danmarks Statistik, LONS20 - Løn efter køn, lønkomponenter, aflønningsform, sektor, tid, arbejdsfunktion og lønmodtagergruppe, 2022.

4.4 Business-As-Usual (BAU)

I denne måling er virksomhederne ikke blevet spurgt direkte til deres grad af **Business-As-Usual (BAU)**. I stedet er der taget højde for BAU ved at spørge til et baseline-scenarie og et nyt ændret scenarie. F.eks. er virksomhederne blevet spurgt, hvor lang tid et login med NemID-nøglekort plejede at tage, og hvor lang tid et login med MitID-appen nu tager. På den måde kan det gamle tidsforbrug behandles som virksomhedens BAU på den pågældende aktivitet, som altså trækkes fra det nye tidsforbrug for at vurdere, hvor stor en tidsmæssig besparelse det nye system har medført. For de aktiviteter, hvor der ikke er blevet spurgt til et tidsestimat for før og efter det nye system, er spørgsmålene stillet på en måde, hvorpå BAU automatisk bliver inkluderet i virksomhedens tidsestimat, eller også er BAU på forhånd antaget at være 0 ud fra en kvalitativ vurdering af den pågældende aktivitet.

5 Administrative konsekvenser

I dette afsnit beskrives først de administrative konsekvenser for hver enkelt aktivitet, herunder både omstillingsomkostningerne, de løbende omkostninger og de løbende lettelser. Herefter afrapporteres de samlede målte administrative konsekvenser samt kvalitative inputs til andre administrative konsekvenser, som ikke indgår i målingen.

5.1 Aktivitet 1: Konsekvenser ved tilslutning af nye virksomheder i færre systemer

I Tabel 5-1 afrapporteres de beregnede administrative konsekvenser for aktivitet 1 fordelt på hver enkelt underaktivitet. Aktiviteten afdækker den administrative omstillingsomkostning, som virksomhederne har haft i forbindelse med at overgå til det nye system (1.1), den løbende administrative omkostning når nye virksomheder tilkobler sig MitID Erhverv (1.2) samt den administrative lettelse ved færre supportkald (1.3).

Tabel 5-1 Tabel over beregnede administrative konsekvenser forbundet med aktivitet 1 fordelt på hhv. underaktiviteter og segmenter.

Aktivitet	Underaktivitet	Segment	Population	Normaleffektivt tidsforbrug (minutter)	Normaleffektiv medarbejder-type og timeløn (kr.)	Beregnet administrativ omkostning (+) / lettelse (-) (kr.)
1	1.1: Omstillingsomkostning for virksomheder, der overgår fra NemID til MitID	Små virksomheder	246.667	60	Regnskab: 513	126.471.124
		Store virksomheder	3.670	81	IT: 599	2.966.471
	1.2: Løbende administrativ omkostning for nye virksomheder som tilkobler sig MitID	Små virksomheder	29.405	60 - 60 = 0 *	Regnskab: 513	0
		Store virksomheder	437	68 - 81 = - 13 *	IT: 599	56.755
	1.3: Løbende besparelse pga. fald i antallet af supportkald ved MitID Erhverv	Små virksomheder	4.285	8,3	Regnskab: 513	-303.936
		Store virksomheder	64		IT: 599	-5.281

*Her beregnes forskellen mellem det normaleffektive tidsforbrug ved tilkobling til NemID (BAU) og det normaleffektive tidsforbrug ved tilkobling til MitID Erhverv.

Kilde: COWI beregninger samt input fra Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen.

Fra ovenstående tabel fremgår det, at den normaleffektive medarbejder, der håndterer omstillingen for små virksomheder, er en person, der arbejder med regnskab, mens den normaleffektive medarbejder for store virksomheder er en person, der arbejder med IT.

De små virksomheder har et normaleffektivt tidsforbrug på 1 time ved omstilling fra NemID til MitID, mens de normaleffektive store virksomheder bruger 21 minutter mere. Dette er en enkeltstående omstillingsomkostning, der kun vil forekomme én gang, når virksomhederne overgår fra det gamle til det nye system.

Det er særligt bemærkelsesværdigt, at det indberettede tidsforbrug fra virksomhederne viser, at aktivitet 1.2 er en omkostning – og ikke en besparelse – for de store virksomheder. Under denne aktivitet undersøges det, om nye virksomheders tilslutning til MitID fremover vil være mere eller mindre tidskrævende, end tilslutningen til NemID Medarbejdersignatur tidligere var. Og resultatet viser, at tilslutningen opleves at tage 13 minutter mere i det nye system for de store virksomheder, mens de små virksomheder oplever, at tidsforbruget vil være det samme før og nu. Da det nye system MitID Erhverv samler 3 tidligere systemer under et, var det forventeligt, at dette ville lette tidsforbruget for virksomhederne, men det viser sig altså ikke at være oplevelsen for de store virksomheder, der har besvaret spørgeskemaet.

De anvendte tal til underaktivitet 1.3 vedr. supportkald kommer fra Digitaliseringsstyrelsen og er de bedste tilgængelige tal, hvorfor der ikke har været behov for at undersøge dem yderligere i denne måling.

5.2 Aktivitet 2: Konsekvenser ved at kunne styre nye medarbejders identiteter og rettigheder i færre systemer

I Tabel 5-2 afrapporteres de beregnede administrative konsekvenser for aktivitet 2 fordelt på hver underaktivitet. Under denne aktivitet afdækkes altså de løbende administrative besparelser for virksomhederne forbundet med at oprette nye medarbejderidentiteter (2.1) samt omstillingsomkostninger forbundet med at aktivere brugerne i det nye system (2.2) og lære at anvende funktionaliteterne i systemet for oprettelser af erhvervsidentiteter (2.3).

Tabel 5-2 Tabel over beregnede administrative konsekvenser forbundet med aktivitet 2 fordelt på hhv. underaktiviteter og segmenter.

Aktivitet	Underaktivitet	Segment	Population	Normaleffektivt tidsforbrug (minutter)	Normaleffektiv medarbejder-type og timeløn (kr.)	Beregnet administrativ omkostning (+) / lettelse (-) (kr.)
2	2.1: Løbende administrativ besparelse for nye virksomheder, når de opretter en ny medarbejderidentitet i MitID Erhverv	Små virksomheder	161.691	30 – 25 = 0*	Administration/ Regnskab: 612	-8.245.752
		Store virksomheder	354.094	10 – 5 = 5*	IT: 595	-17.570.261
	2.2: Omstillingsomkostning for aktivering af brugere i MitID Erhverv	Små virksomheder	246.667	45	Administration/ Regnskab: 612	113.213.396
		Store virksomheder	3.670	60	IT: 595	2.185.241
	2.3: Omstillingsomkostning ved at lære at anvende funktionaliteterne i det nye system for oprettelse af erhvervsidentiteter	Små virksomheder	246.667	60	Administration/ Regnskab: 612	150.951.195
		Store virksomheder	3.670	60	IT: 595	2.185.241

*Her beregnes forskellen mellem det normaleffektive tidsforbrug ved oprettelse af én ny medarbejder i NemID (BAU) og det normaleffektive tidsforbrug ved oprettelse af én ny medarbejder til MitID Erhverv.
Kilde: COWI beregninger samt input fra Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen.

For aktivitet 2 fremgår det af tabellen, at den normaleffektive medarbejdertype for små virksomheder enten arbejder i administrationen eller regnskabsafdelingen. I dette tilfælde fremgår de to medarbejdertyper altså lige hyppigt i datasættet, og derfor findes det vægtede gennemsnit for løn fordelt på hhv. medarbejdertypen, og hvorvidt medarbejderes har ledelsesansvar eller ej. Den normaleffektive medarbejdertype for store virksomheder er en person, der arbejder med IT.

På baggrund af virksomhedernes spørgeskemabesvarelser ses et mønster i, at både de store og de små virksomheder oplever at spare 5 minutter pr. oprettelse. De små virksomheder bruger længere tid på oprettelser end de store, men de gjorde de altså på tilsvarende vis i de gamle systemer. Denne konklusion understøttes af de udførte interviews, hvor flere virksomheder oplever en lille besparelse pr. oprettelse i MitID Erhverv sammenlignet med NemID Medarbejder-signatur.

Derudover afrapporteres en omstillingsomkostning for virksomhederne forbundet med aktivering af brugere i det nye system samt at lære at anvende funktionaliteterne i det nye system for oprettelse af erhvervsidentiteter. Ift. at overføre brugere fra det gamle til det nye system og herefter aktivere disse har de små virksomheder et normaleffektivt tidsforbrug på 45 minutter, mens de store virksomheder bruger 60 minutter. Flere af virksomhederne, der har besvaret det fremsendte spørgeskema, har efterfølgende henvendt sig over mail med uddybende kommentarer. Her i blandt påpeger en virksomhed, at det generelt har været en enormt stor byrde at skulle overgå til det nye system. Det påpeges, at en række informationer på virksomhedens medarbejdere (bl.a. navne og CPR-numre) gik tabt ved konvertering til det nye system, hvilket komplicerede overgangen. En enkelt virksomhed nævner ligeledes under et interview, at der var store udfordringer med at overføre brugere fra det gamle til det nye system, og derfor valgte virksomheden at droppe overførslen og i stedet oprette alle brugere på ny.

5.3 Aktivitet 3: Konsekvenser ved loginfunktion på mobiltelefon frem for nøglekort

De administrative konsekvenser kortlægges ved hhv. den løbende besparelse ifm. login i MitID Erhverv frem for NemID (3.1) samt omstillingsomkostningen ved at lære at anvende funktionaliteterne i MitID Erhverv (3.2). Resultatet af disse fremgår af Tabel 5-3.

Tabel 5-3 Tabel over beregnede administrative konsekvenser forbundet med aktivitet 3 fordelt på hhv. underaktiviteter og segmenter.

Aktivitet	Underaktivitet	Segment	Population	Normaleffektivt tidsforbrug (minutter)	Normaleffektiv medarbejder-type og timeløn (kr.)	Beregnet administrativ omkostning (+) / lettelse (-) (kr.)
3	3.1: Løbende administrativ lettelse ved login i MitID Erhverv	Både store og små virksomheder	103.879.751	1 - 0,5 = 0,5*	Regnskab: 511	-442.457.721
	3.2: Omstillingsomkostning ved at lære at anvende funktionaliteterne i MitID Erhverv	Små virksomheder	246.667	0	-	0
		Store virksomheder	3.670	0	-	0

*Her beregnes forskellen mellem det normaleffektive tidsforbrug ved ét login i NemID (BAU) og det normaleffektive tidsforbrug ved ét login i MitID Erhverv.

Kilde: COWI beregninger samt input fra Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen.

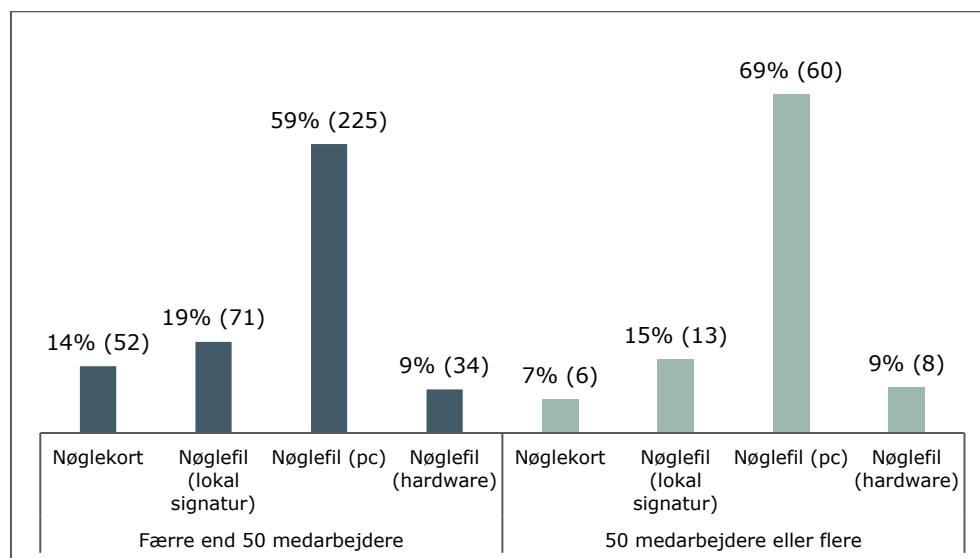
For underaktivitet 3.1 er segmenterne store og små virksomheder lagt sammen, da det normaleffektive tidsforbrug ved ét login er ens for segmenterne både før og efter overgangen til det nye system, ligesom det er den samme normaleffektive medarbejder, som håndterer arbejdet. Både store og små virksomheder rapporterer således, at et login tog 1 minut i det gamle system, og nu tager et halvt minut i det nye system.

I Tabel 5-3 fremgår det yderligere, at virksomhedernes medarbejdere normalt ikke skal bruge tid til at lære at anvende MitID i arbejdssammenhæng. Det pointeres, at en del virksomheder i spørgeskemaet har angivet et mindre tidsforbrug til denne post – f.eks. har en række virksomheder angivet, at det tager deres medarbejdere 1-5 minutter at sætte sig ind i løsningen, hvorefter betydningen skales op med antallet af medarbejdere.

Dog har over halvdelen af virksomhederne svaret, at de slet ikke har haft tidsforbrug til dette, hvorved dette vurderes at være normaleffektivt. Vurderingen understøttes ligeledes af COWIs erfaring fra de gennemførte interviews, hvor de fleste virksomheder beretter, at de ikke har brugt tid på at lære at anvende den nye loginløsning, fordi medarbejderne kender den i forvejen fra deres private anvendelse.

Virksomhederne blev i spørgeskemaet yderligere spurgt ind, hvilken login løsning de har anvendt i det gamle system 'NemID Medarbejdersignatur'. Besvarelserne til dette spørgsmål er illustreret i Figur 3 herunder. Det fremgår af figuren, at langt de fleste virksomheder (både store og små) tidligere anvendte løsningen 'nøglefil installeret lokalt på medarbejderes pc'. Det er forventeligt, at den tidligere anvendte login løsning kan have betydning for, hvor meget den enkelte virksomhed vil spare i tidsforbrug, når de overgår til MitID Erhverv.

Figur 3 Illustration af hvilken loginløsning virksomhederne anvendte ved det tidligere system 'NemID Medarbejdersignatur' fordelt på små og store virksomheder



Kilde: Spørgeskema udsendt af COWI og Erhvervsstyrelsen (N=469)

5.4 Aktivitet 4: Konsekvenser ved automatisk videresendelse fra Digital Post til virksomhedens eget mailsystem

I Tabel 5-4 afrapporteres de beregnede administrative konsekvenser for aktivitet 4 fordelt på underaktiviteter. Herunder afdækkes den løbende administrative lettelse ved, at virksomhederne ikke længere skal logge ind i Digital Post (4.1) samt omstillingsomkostningerne ved at opsætte et modtagersystem - hhv. eksterne (4.2) og interne (4.3) omkostninger.

Tabel 5-4 Tabel over beregnede administrative konsekvenser forbundet med aktivitet 4 fordelt på hhv. underaktiviteter og segmenter.

Aktivitet	Underaktivitet	Segment	Population	Normaleffektiv tidsforbrug (minutter)	Normaleffektiv medarbejder-type og timeløn (kr.)	Beregnet administrativ omkostning (+) / lettelse (-) (kr.)
4	4.1: Løbende administrativ lettelse ved ikke længere at skulle logge ind i Digital Post	Små virksomheder	2.017	10 x 10 x 12 = 1.200*	Regnskab: 535	-21.276.592
		Store virksomheder	33	19,5 x 21 x 12 = 4.914*	Sekretær/receptionist: 404	-977.822
	4.2: Eksterne omstillingsomkostninger i forbindelse med opsætning af modtagersystem	Små virksomheder	2.017		10.000	20.165.493
		Store virksomheder	33		25.000	739.065
	4.3: Administrative omstillingsomkostninger i forbindelse med opsætning af modtagersystem	Små virksomheder	2.017	60	IT: 594	1.198.030
		Store virksomheder	33	120	IT: 589	39.458

Note: * Her beregnes det normaleffektive tidsestimat, som det normaleffektive antal minutter pr. login i Digital Post i det gamle system ganget med det normaleffektive antal logins pr. måned ganget med 12 for at få det på årsbasis.

Kilde: COWI beregninger samt input fra Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen.

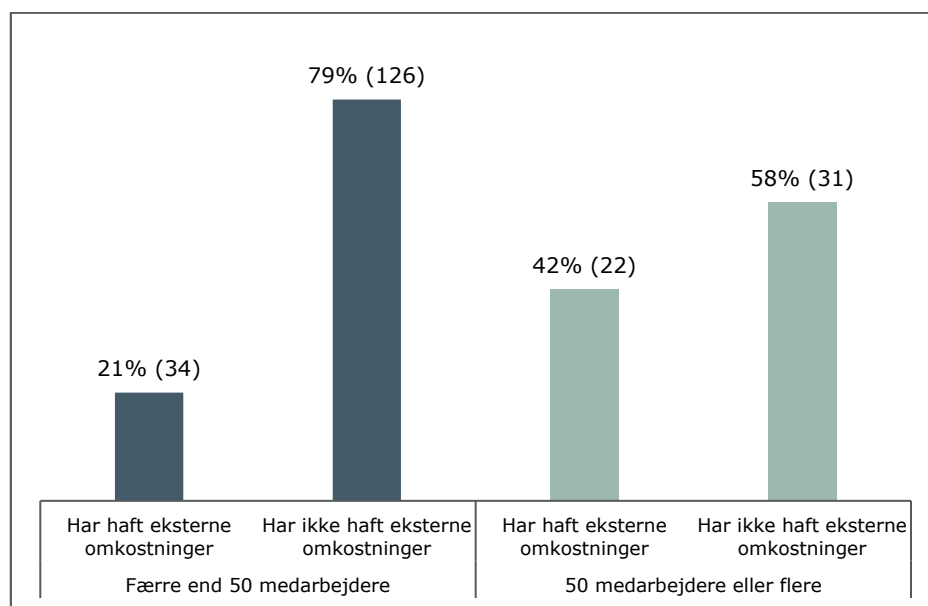
COWIs beregninger på baggrund af den indsamlede data viser, at virksomhederne har en relativ stor løbende administrativ lettelse ved, at medarbejderne ikke længere skal logge ind i Digital Post, da posten automatisk kan videresendes til medarbejdernes eget mailsystem.

For de eksterne omkostninger brugt ifm. opsætning af modtagersystemet har virksomhederne oplyst det beløb, de har betalt for ydelsen. Det normaleffektive estimat har for små virksomheder været 10.000 kr., mens de store virksomheder normalt har brugt 25.000 kr.

I Tabel 5-4 fremgår yderligere virksomhedernes interne administrative omkostninger forbundet med at opsætte et modtagersystem. Det normaleffektive tidsforbrug for de store virksomheder er dobbelt så højt som for de små virksomheder, men den normaleffektive medarbejder for begge segmenter er en person fra IT.

Figur 4 nedenfor illustrerer, hvor mange af de virksomheder, der har opsat et modtagersystem, som har haft eksterne omkostninger forbundet med dette. Det ses, at lagt størstedelen af de små virksomheder rapporterer, at de ikke har haft eksterne omkostninger, men fordelingen er mere ligelig for de store virksomheder. I de udførte interviews svarer størstedelen af virksomhederne, at de har gjort brug af en ekstern leverandør, men at det ikke har været muligt at indhente information på de eksakte omkostninger forbundet med den indkøbte service. Den høje andel af spørgeskemabesvarelserne, som rapporterer ingen eksterne omkostninger, kan altså være påvirket af, at respondenterne ikke er bekendt med tallet. På baggrund af dette er det i målingen vurderet normaleffektivt at have eksterne omkostninger til denne aktivitet, selvom flertallet i spørgeskemaundersøgelsen svarer, at det ikke er tilfældet.

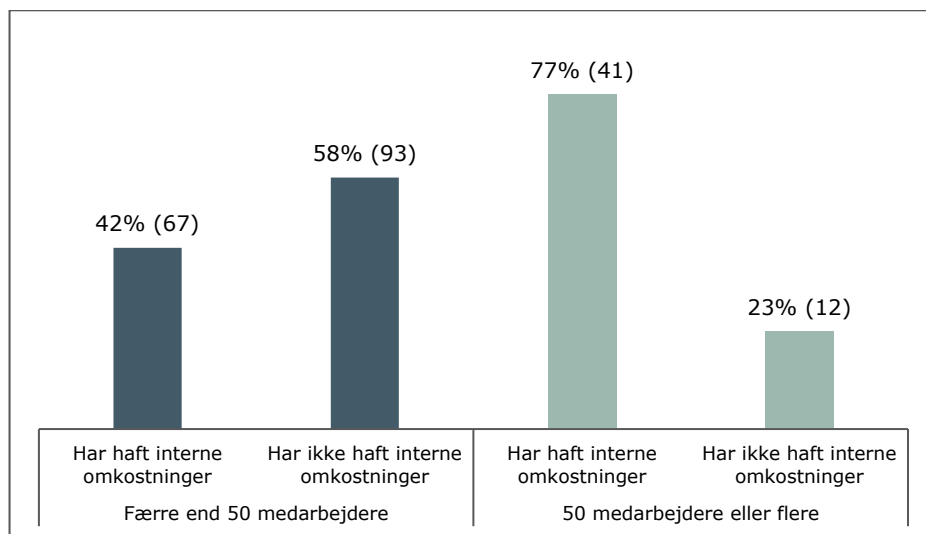
Figur 4 Andelen af hhv. store og små virksomheder, som har haft eksterne omkostninger forbundet med opsætning af et modtagersystem



Kilde: Spørgeskema udsendt af COWI og Erhvervsstyrelsen (N=213)

Spørgeskemaet viser yderligere, at størstedelen af de store virksomheder rapporterer, at de har haft interne omkostninger, mens dette blot gælder knap halvdelen af de små virksomheder, jf. Figur 5.

Figur 5 Andelen af hhv. store og små virksomheder, som har haft interne omkostninger forbundet med opsætning af et modtagersystem



Kilde: Spørgeskema udsendt af COWI og Erhvervsstyrelsen (N=213)

5.5 Aktivitet 5: Konsekvenser ved forbedret opmærkning af Digital Post, som muliggør automatisk distribution til funktionspostkasser

I Tabel 5-5 afrapporteres den beregnede løbende administrative lettelse for aktivitet 5. Aktiviteten undersøger de administrative konsekvenser forbundet med, at virksomhederne kan opsætte opmærkning af Digital Post, der muliggør at posten automatisk distribueres fra hovedpostkasse til funktionspostkasser.

Tabel 5-5 Tabel over beregnede administrative konsekvenser forbundet med aktivitet 5 fordelt på hhv. underaktiviteter og segmenter.

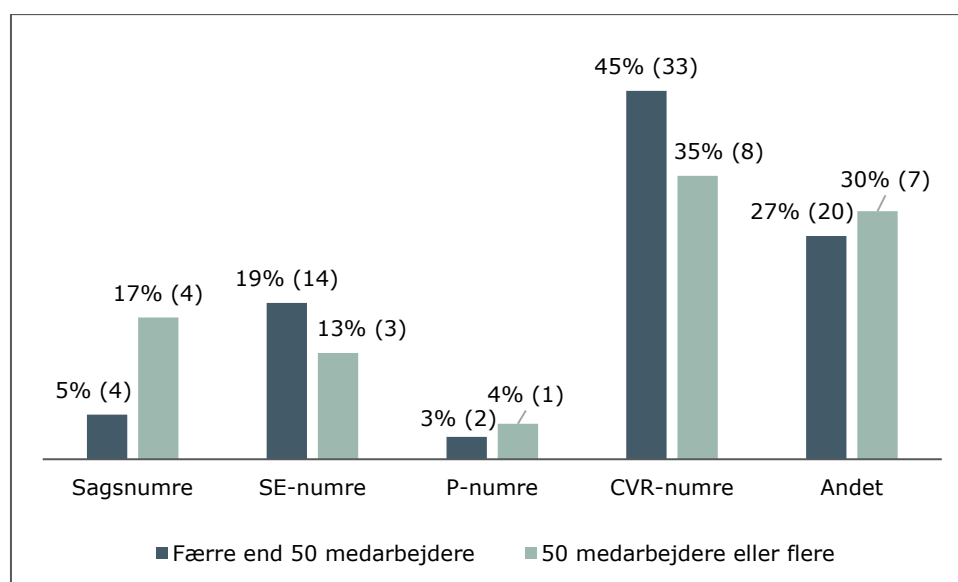
Aktivitet	Underaktivitet	Segment	Population	Normaleffektiv tidsforbrug (minutter)	Normaleffektiv medarbejder-type og timeløn (kr.)	Beregnet administrativ omkostning (+) / lettelse (-) (kr.)
5	5.1: Løbende administrativ besparelse i forbindelse med at virksomhederne automatisk distribuere digital post fra hovedpostkasse til funktionspostkasser	Små virksomheder	1.694	180	Regnskab: 535	-2.720.737
		Store virksomheder	35	3.600	Sekretær/receptionist: 404	-859.245

Kilde: COWI beregninger samt input fra Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen.

Det fremgår af ovenstående tabel, at både de store og små virksomheder har en betydelig administrativ lettelse ved at kunne opmærke den post de modtager i Digital Post. De små virksomheder oplever, at de sparer 3 timer om året, mens de store virksomheder oplever, at de sparer 60 timer om året.

I forbindelse med, at virksomhederne i spørgeskemaet blev spurgt ind til deres tidsforbrug på at opsætte distributionsregler i Digital Post, blev de bedt om at oplyse, hvilke opmærkninger de anvender til distributionen. Der er i alt 60 virksomheder (hhv. 42 små virksomheder og 18 store virksomheder), der har svaret 'ja' til, at de har opsat distributionsregler, som automatisk videresender deres post fra hovedpostkassen baseret på opmærkning. Figur 6 illustrerer, hvor mange der anvender opmærkningerne sagsnumre, SE-numre, P-numre, CVR-numre og andet fordelt på store og små virksomheder.

Figur 6 Illustration af hvilke opmærkninger hhv. store og små virksomheder anvender som distributionsregler i Digital Post



Kilde: Spørgeskema udsendt af COWI og Erhvervsstyrelsen (N=60)

Note: Antallene summerer til mere end 60, idet en virksomhed kan have angivet flere end én distributionsregelstype.

Af figuren fremgår det, at en stor del af både små og store virksomheder anvender CVR-numre som opmærkning til distributionsregler, mens anvendelsen af p-numre omvendt er sjælden. For svarkategorien 'andet' nævnes alternative opmærkninger så som nøgleord, teksten i emnefeltet og afsenderen. Det er de samme typer af opmærkninger, der nævnes af de interviewede virksomheder.

5.6 Aktivitet 6: Konsekvenser ved opsætning af nye certifikater for virksomheder med ikke-standardsystemer for modtagelse af Digital Post

I Tabel 5-6 fremgår den beregnede administrative omstillingsomkostning til opsætning af nye certifikater for de virksomheder, som efter overgangen til den nye løsning har sat et ikke-standardsystem op for modtagelse af Digital Post.

Tabel 5-6 Tabel over beregnede administrative konsekvenser forbundet med aktivitet 6 fordelt på hhv. underaktiviteter og segmenter.

Aktivitet	Underaktivitet	Segment	Population	Normaleffektiv tidsforbrug (minutter)	Normaleffektiv medarbejder-type og timeløn (kr.)	Beregnet administrativ omkostning (+) / lettelse (-) (kr.)
6	6.1: Administrativ omstillingsomkostning ved opsætning af nye certifikater for virksomheder med ikke-standardsystemer for modtagelse af Digital Post.	Både store og små virksomheder	10	900	Programmør: 562	84.313

Kilde: COWI beregninger samt input fra Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen.

Populationen for denne aktivitet er blot på 10 virksomheder, og der er indhentet data fra interview med én af disse. De øvrige virksomheder er forsøgt kontaktet, men havde ikke enten mulighed eller lyst til at deltage. Den adspurgte virksomhed beretter om et tidsforbrug på 15 timer til en programmør ifm. opsætningen af nye certifikater.

5.7 Aktivitet 7: Øget tidsforbrug forbundet med at brugerrettighedsstyring på mappeniveau bortfalder

Tabel 5-7 viser de beregnede administrative konsekvenser af, at brugerrettighedsstyring på mappeniveau er bortfaldet med overgangen til de nye systemer.

Tabel 5-7 Tabel over beregnede administrative konsekvenser forbundet med aktivitet 7 fordelt på hhv. underaktiviteter og segmenter.

Aktivitet	Underaktivitet	Segment	Population	Normaleffektivt tidsforbrug (minutter)	Normaleffektiv medarbejder-type og timeløn (kr.)	Beregnet administrativ omkostning (+) / lettelse (-) (kr.)
7	7.1: Administrativ omstillingsomkostning forbundet med at brugerrettighedsstyring på mappeniveau bortfalder	Små virksomheder	605	5	Regnskab/IT: 523	26.392
		Store virksomheder	9	120	IT: 573	10.308

Kilde: COWI beregninger samt input fra Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen.

Kun 40 af de adspurgte virksomheder har angivet, at de har gjort brug af denne løsning, hvorved datagrundlaget for denne aktivitet er mere sparsomt end ved mange af de øvrige.

En overvægt af de små virksomheder har svaret, at deres opsætning af brugerrettighedsstyring på mappeniveau tog dem 5 minutter, mens de store virksomheder normalt har brugt væsentlige længere tid; 120 minutter.

5.8 Aktivitet 8: Øget supportbehov ifm. implementeringen af de nye løsninger

I Tabel 5-8 vises omstillingsomkostningerne forbundet med det øgede supportbehov, som følger af implementeringen af hhv. MitID Erhverv (8.1) og Næste generation Digital Post (8.2). Digitaliseringsstyrelsen har adgang til den bedste tilgængelige data på anvendelsen af supportløsningerne, og disse data udgør derfor grundlaget for beregningerne i denne rapport.

Tabel 5-8 Tabel over beregnede administrative konsekvenser forbundet med aktivitet 8 fordelt på hhv. underaktiviteter og segmenter.

Aktivitet	Underaktivitet	Segment	Population	Normaleffektivt tidsforbrug (minutter)	Normaleffektiv medarbejder-type og timeløn (kr.)	Beregnet administrativ omkostning (+) / lettelse (-) (kr.)
8	8.1: Omstillingsomkostning forbundet med supportkald under implementeringen af MitID Erhverv	Små virksomheder	99.963	8,08	Regnskab: 513	6.904.904
		Store virksomheder	1.487		IT: 599	119.970
	8.2: Omstillingsomkostning forbundet	Små virksomheder	34.965	8,73	Regnskab: 513	2.609.396

	med supportkald under implementeringen af Næste generation Digital Post	Store virksomheder	520		IT: 599	45.337
--	---	--------------------	-----	--	---------	---------------

Kilde: COWI beregninger samt input fra Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen.

5.9 Aktivitet 9: Færre fejlkald til supporttilbud

Af Tabel 5-9 fremgår vurderingen af de løbende administrative lettelser forbundet med en besparelse i mængden af fejlagtige supportkald vedr. MitID Erhverv (9.1) og Næste generation Digital Post (9.2). Digitaliseringsstyrelsen har adgang til den bedste tilgængelige data på anvendelsen af supportløsningerne, og disse data udgør derfor grundlaget for beregningerne i denne rapport.

Tabel 5-9 Tabel over beregnede administrative konsekvenser forbundet med aktivitet 9 fordelt på hhv. underaktiviteter og segmenter.

Aktivitet	Underaktivitet	Segment	Population	Normaleffektiv tidsforbrug (minutter)	Normaleffektiv medarbejder-type og timeløn (kr.)	Beregnet administrativ omkostning (+) / lettelse (-) (kr.)
9	9.1: Løbende lettelse ved et lavere antal fejlkald, MitID Erhverv	Små virksomheder	3.546	8,3	Regnskab: 511	-250.685
		Store virksomheder	7.764		Regnskab: 511	-548.986
	9.2: Løbende lettelse ved et lavere antal fejlkald, Næste generation Digital Post	Små virksomheder	1.571	8,73	Administration/Regnskab: 612	-139.925
		Store virksomheder	3.440		IT: 599	-298.156

Kilde: COWI beregninger samt input fra Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen.

5.10 Aktivitet 10: Frikøb af resterende NemID-erhvervssupport

Tabel 5-10 viser den vurderede løbende lettelse ved, at virksomhederne i forbindelse med etableringen af DSS fremover vil få adgang til gratis support til MitID Erhverv. Digitaliseringsstyrelsen har adgang til den bedste tilgængelige data på anvendelsen af supportløsningerne, og disse data udgør derfor grundlaget for beregningerne i denne rapport.

Det vurderes, at 36.499 virksomheder vil spare 250 kr. hver som følge af den gratis support.

Tabel 5-10 Tabel over beregnede administrative konsekvenser forbundet med aktivitet 9 fordelt på hhv. underaktiviteter og segmenter.

Aktivitet	Underaktivitet	Segment	Population	Normaleffektiv besparelse pr. supportopkald (kr.)	Beregnet administrativ omkostning (+) / lettelse (-) (kr.)
10	10.1: Løbende lettelse ved frikøb af resterende NemID-erhvervssupport	Både store og små virksomheder	36.499	250	-9.124.625

Kilde: COWI beregninger samt input fra Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen.

5.11 Samlede administrative konsekvenser

Opsummerende vurderes de samlede administrative omstillingsomkostninger at være på knap 430 mio. DKK, jf. Tabel 5-11. Særligt internt tidsforbrug hos de små virksomheder udgør en stor del af de samlede omstillingsomkostninger.

Herudover vurderes de samlede løbende administrative besparelser at blive på knap 505 mio. DKK årligt, jf. Tabel 5-12. Beløbet dækker både over aktiviteter relateret til MitID Erhverv, Digital Post og besparelser på support, om end særligt MitID Erhverv vurderes at give store besparelser.

Tabel 5-11 Totale omstillingsomkostninger forbundet med de nye systemer

	Eksterne anskaffelser	Internt tidsforbrug	Samlede omstillingsomkostninger
Små virksomheder	20.165.493 kr.	401.458.750 kr.	421.624.243 kr.
Store virksomheder	739.065 kr.	7.552.026 kr.	8.291.091 kr.
Total kr.	20.904.558 kr.	409.010.776 kr.	429.915.333 kr.

Kilde: COWI beregninger

Det bemærkes, at omstillingsomkostningerne er størst for de små virksomheder. Dette skyldes, at omstillingsomkostningerne i højere grad relaterer sig til en aktivitet, som skal gennemføres én gang uanset virksomhedsstørrelse, f.eks. at håndtere overgangen fra NemID til MitID og lære, hvordan man anvender de nye systemer. Da der i Danmark er langt flere små virksomheder end store virksomheder, vil den samlede omkostning til de små virksomheder altså blive større, selvom den er mindre pr. virksomhed.

Tabel 5-12 Totale årlige løbende besparelser forbundet med de nye systemer

	Relateret til MitID Erhverv	Relateret til Digital Post	Relateret til support	Samlet årlige besparelse, kr./år
Små virksomheder	-146.949.732 kr.	-23.997.328 kr.	-3.554.982 kr.	-174.502.042 kr.
Store virksomheder	-321.267.247 kr.	-1.837.067 kr.	-7.116.612 kr.	-330.220.926 kr.
Total kr.	-468.216.978 kr.	-25.834.395 kr.	-10.671.595 kr.	-504.722.968 kr.

Kilde: COWI beregninger

De løbende besparelser er større for de store virksomheder end de små virksomheder. Dette skyldes, at besparelserne typisk vedrører aktiviteter, som skal udføres løbende, og hvor omfanget af disse afhænger af størrelsen på virksomheden og antallet af medarbejdere. F.eks. vil besparelsen ved at logge ind med MitID-appen blive større, jo flere medarbejdere som anvender denne. Godt 2/3 danske lønmodtagere arbejder i store virksomheder, og derfor vil de største besparelser altså findes her, selvom besparelserne pr. medarbejder er nogenlunde jævne på tværs af store og små virksomheder.

5.12 Kvalitative inputs fra virksomhederne

5.12.1 Erfaringer fra interviews

Alle interviewpersoner har været klart positivt stemt overfor de nye systemer og påpeger, at de er mere fleksible og har gjort deres arbejde lettere. Enkelte har fremhævet, at de gerne vil tilegne sig mere viden om, hvordan systemerne hænger sammen og efterspørger mulighed for at kunne deltage på et kursus.

Derudover fremhæver én virksomhed, at de fortsat oplever, at der er funktioner forbundet med Digital Post, der ikke fungerer optimalt.

Flere af virksomhederne, der er blevet interviewet, fremhæver, at der for store virksomheder mangler muligheden for at kunne administrere flere CVR-numre i systemet.

5.12.2 Kvalitativ feedback på spørgeskema

Flere af virksomhederne påpeger i deres mail, at der ved oprettelse af MitID Erhverv har været en stor administrativ omkostning forbundet med at ansøge om tilladelser og fuldmagter til bl.a. skat.dk, der ellers var blevet godkendt og oprettet under det gamle NemID-system. Denne potentielle omkostning er dog ikke forsøgt kvantificeret i henvendelserne og indgår ikke i målingen.

Flere virksomheder påpeger yderligere, at det er svært at forholde sig til det faktiske tidsforbrug forbundet med de enkelte aktiviteter, hvorfor virksomhederne har set sig nødsaget til at angive et skøn. Derudover er det for flere virksomheder tilfældet, at der ofte er mere end én medarbejdertype ind over de enkelte underaktiviteter.