

gov.pl



Dla przedsiębiorców i inwestorów

Biznes
w Polsce

Firma

Rozpocznij swoją przygodę z biznesem. Załatwij wszystkie sprawy przedsiębiorcy na Biznes.gov.pl

JAK PROWADZIĆ FIRMĘ >

Inwestycje

Odkryj możliwości finansowania Twoich planów biznesowych z Polskiego Funduszu Rozwoju

JAK INWESTOWAĆ >

Eksport

Wzrost i rozwój firmy na zagranicznych rynkach przy pomocy Trade Gate

JAK EKSPORTOWAĆ >



Cel Biznes.gov.pl

**Stworzenie przestrzeni,
oferującej każdemu
przedsiębiorcy wygodę
zaspokojenia wielu potrzeb
w jednym miejscu**

Przedsiębiorca czyli kto?

MŚP

Inwestor

Eksporter

Startuper

**Mikro-
przedsiębiorca**

**Makro-
przedsiębiorca**



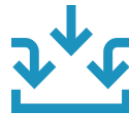
Nasze wartości



UŻYTKOWNIK W CENTRUM UWAGI



WSZYSTKIE INFORMACJE W JEDNYM MIEJSCU



CYFRYZACJA USŁUG I OBSŁUGI



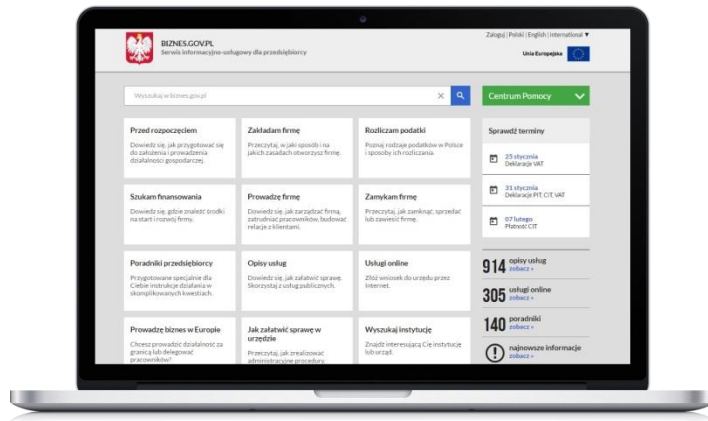
MOBILE FIRST



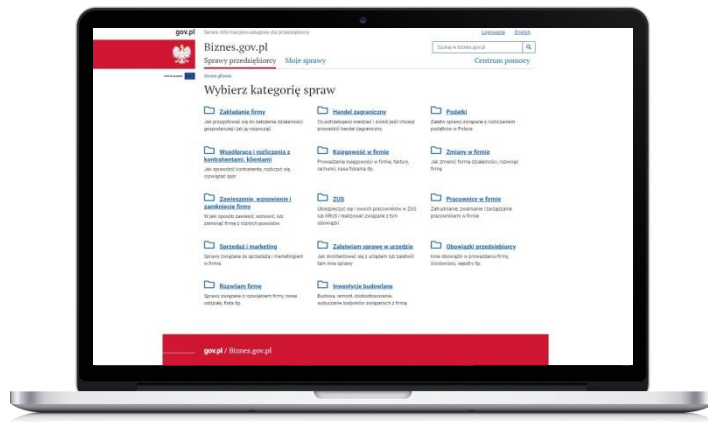
SŁUCHAMY PRZEDSIĘBIORCÓW



Zmiany na Biznes.gov.pl



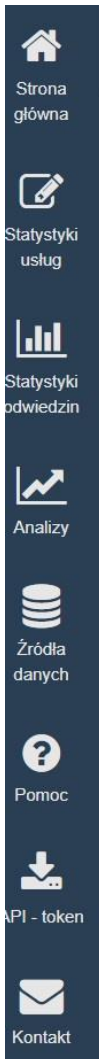
2017 r.



2018 r.



Użytkownicy serwisu



Statystyki odwiedzin

65 stron

4 712 użytkowników
na naszych stronach

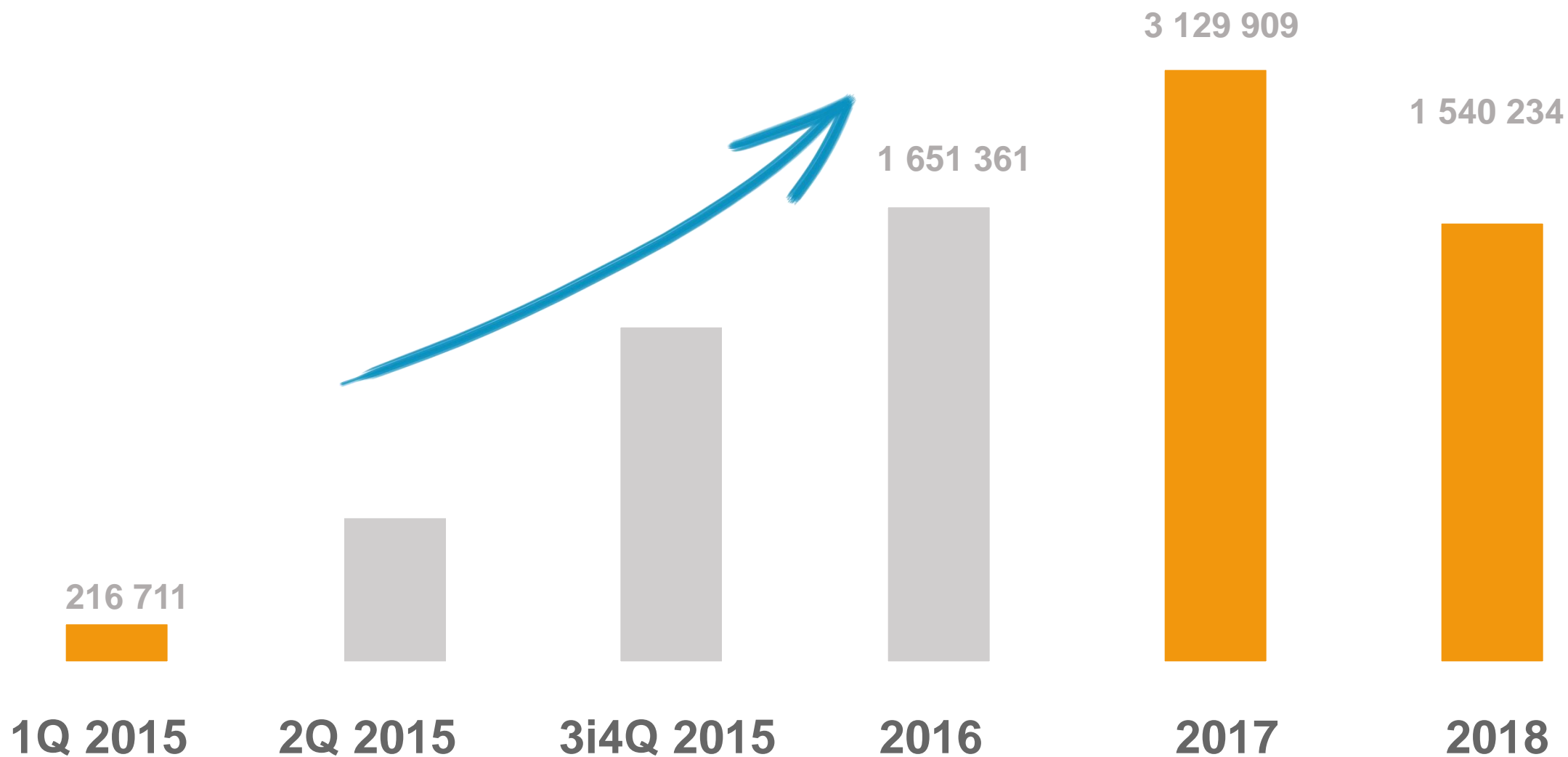
Liczba obiektów:

Szukaj:

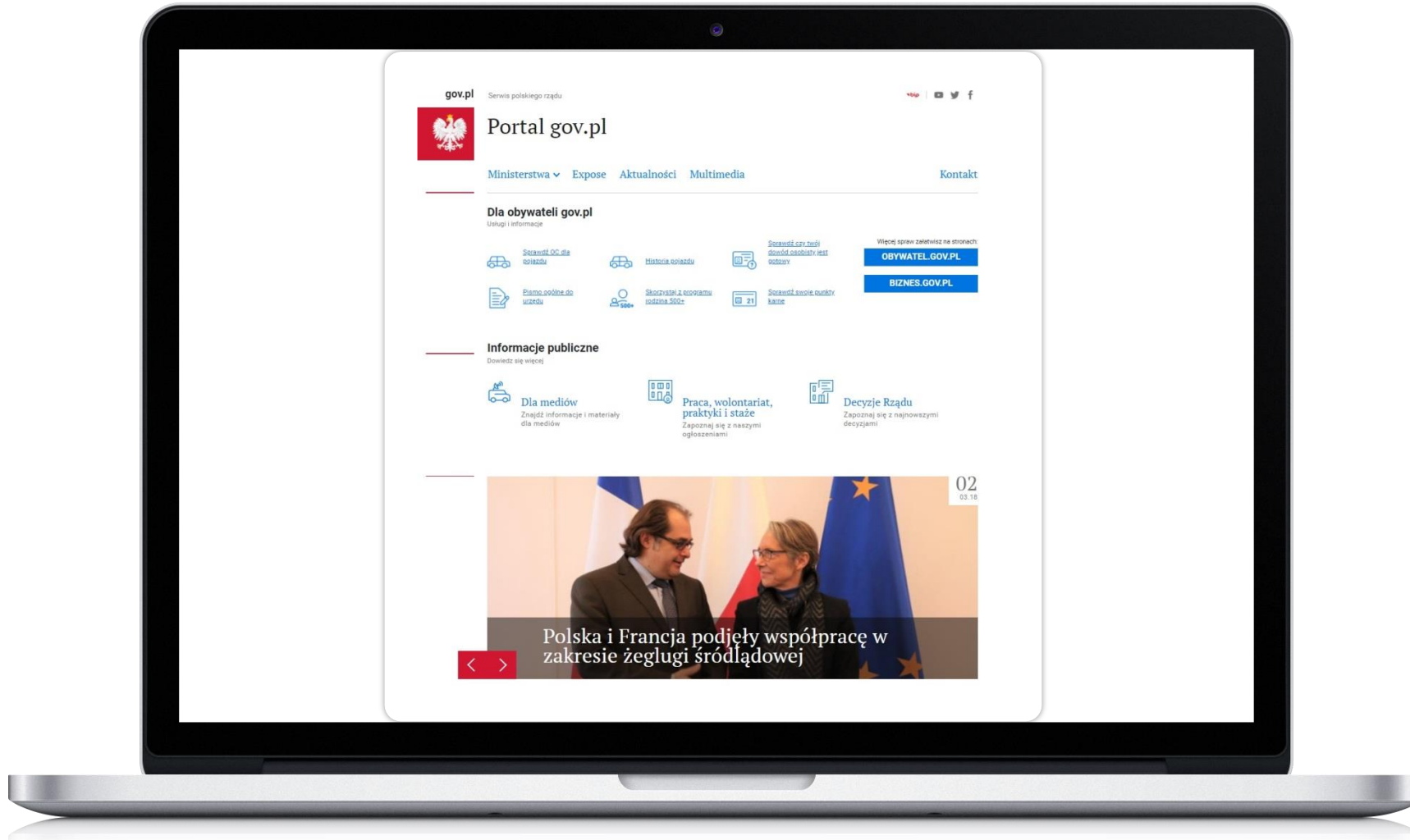
Strona	↑↓	Instytucja	↑↓	Liczba odwiedzin (2018 r.)	↓↑
Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej		Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii		3,92 mln	
obywatel.gov.pl		Ministerstwo Cyfryzacji		2,77 mln	
biznes.gov.pl		Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii		1,52 mln	
Ministerstwo Finansów		Ministerstwo Finansów		1,41 mln	
Geoportal Krajowy		Główny Urząd Geodezji i Kartografii		1,39 mln	
geoportal.gov.pl		Główny Urząd Geodezji i Kartografii		1,30 mln	
bip.gov.pl		Ministerstwo Cyfryzacji		1,17 mln	
Ministerstwo Sprawiedliwości		Ministerstwo Sprawiedliwości		1,16 mln	
Ministerstwo Edukacji Narodowej		Ministerstwo Edukacji Narodowej		1,14 mln	
Historia Pojazdu		Ministerstwo Cyfryzacji		974 554	



Użytkownicy serwisu



Biznes.gov to część projektu Gov.pl



gov.pl

Serwis informacyjno-usługowy dla przedsiębiorcy



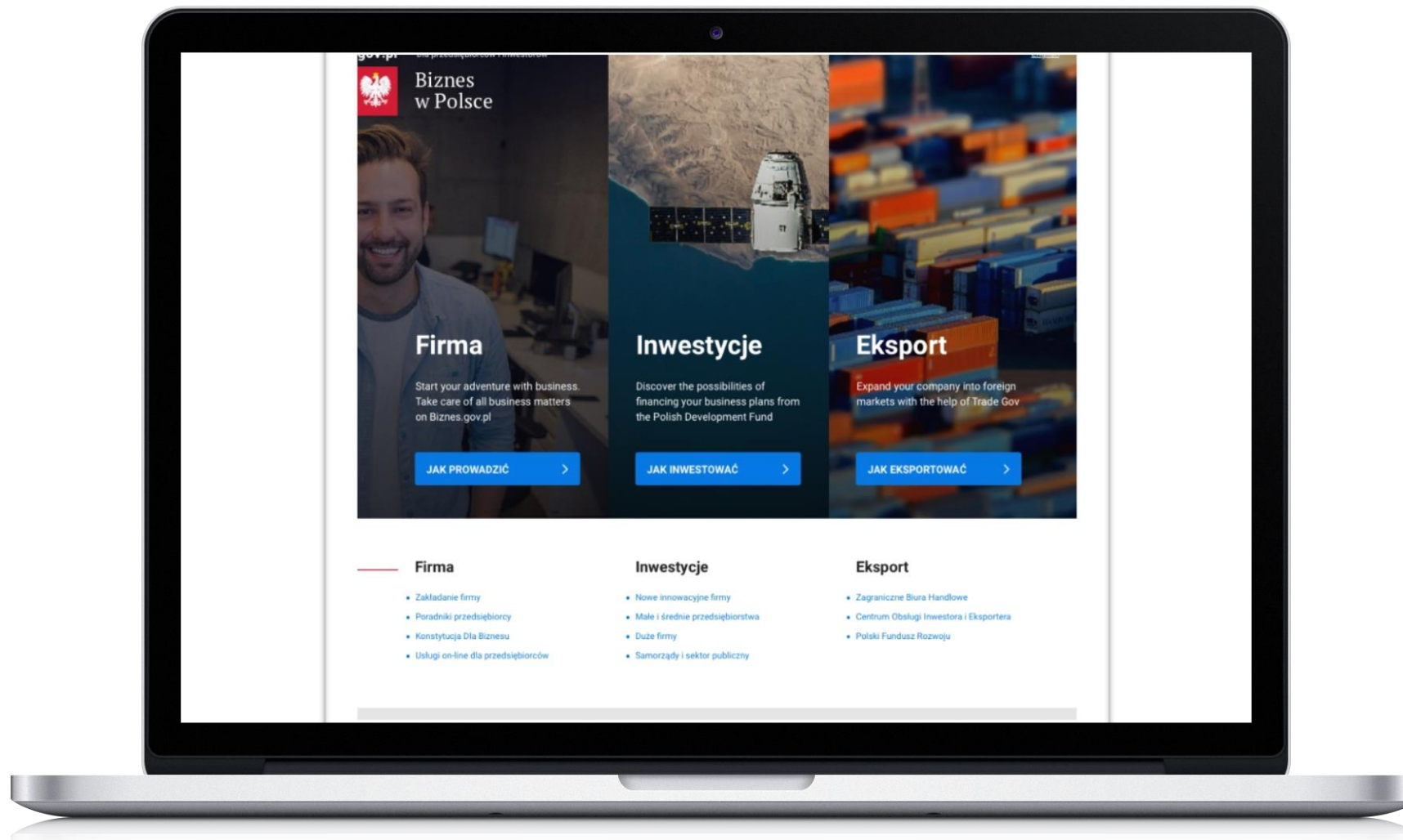
Biznes.gov.pl

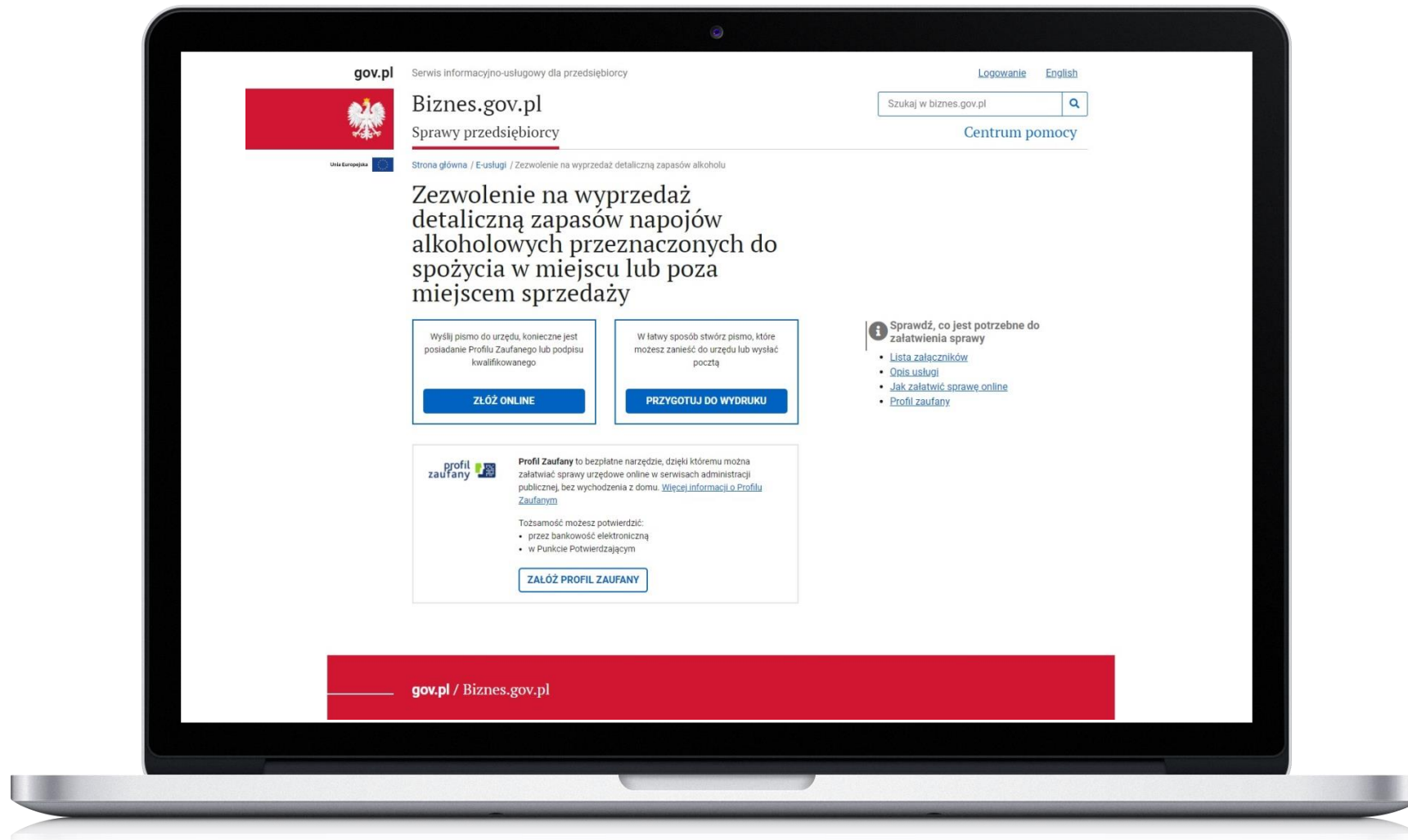
3 bramy





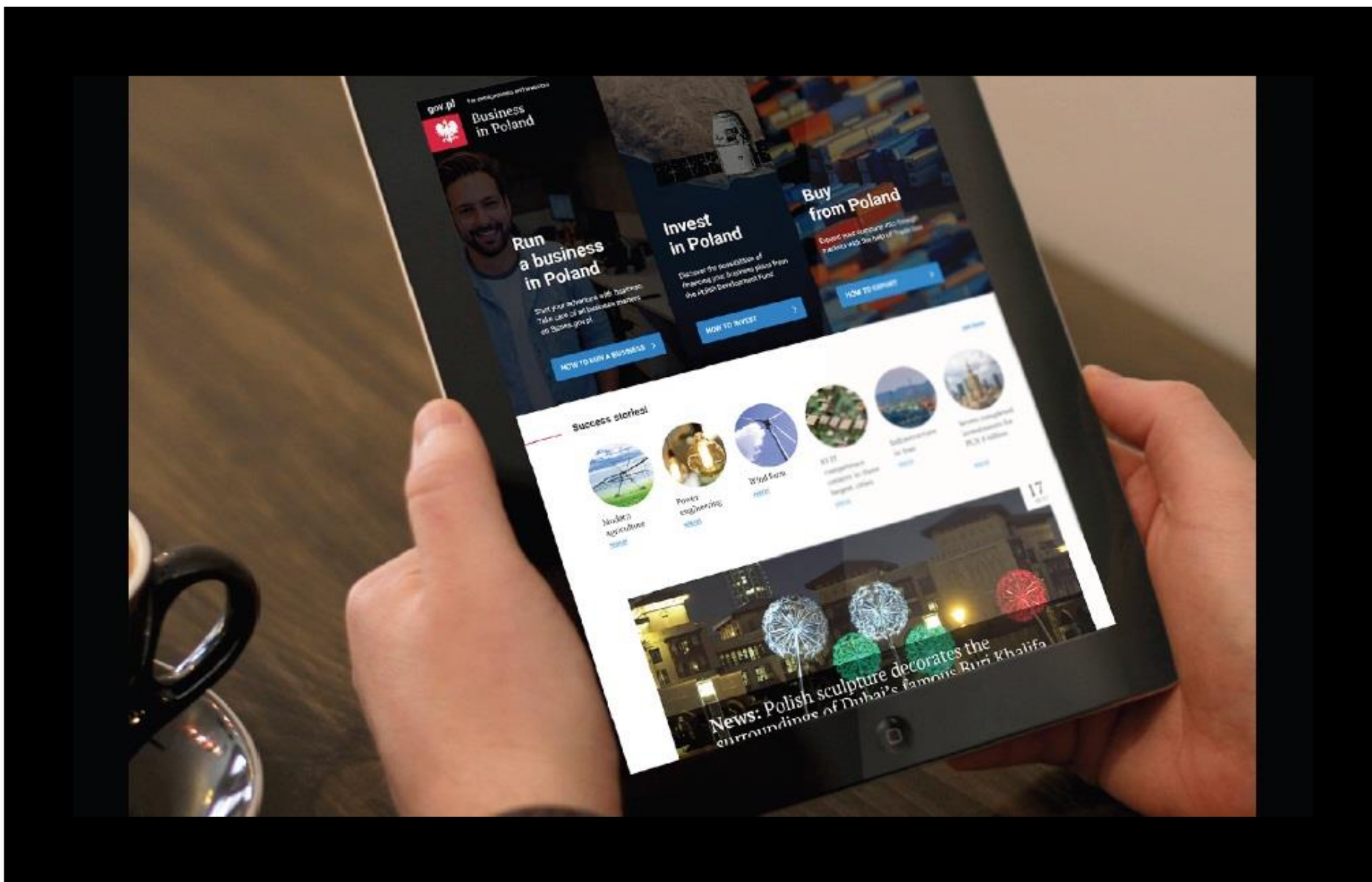
Nowa odsłona







Co dalej?



Serwis [Biznes.gov.pl](https://biznes.gov.pl) to

700

ARTYKUŁÓW

158

PORADNIKÓW DLA PRZEDSIĘBIORCY

1028

OPISÓW PROCEDUR ADMINISTRACYJNYCH

310

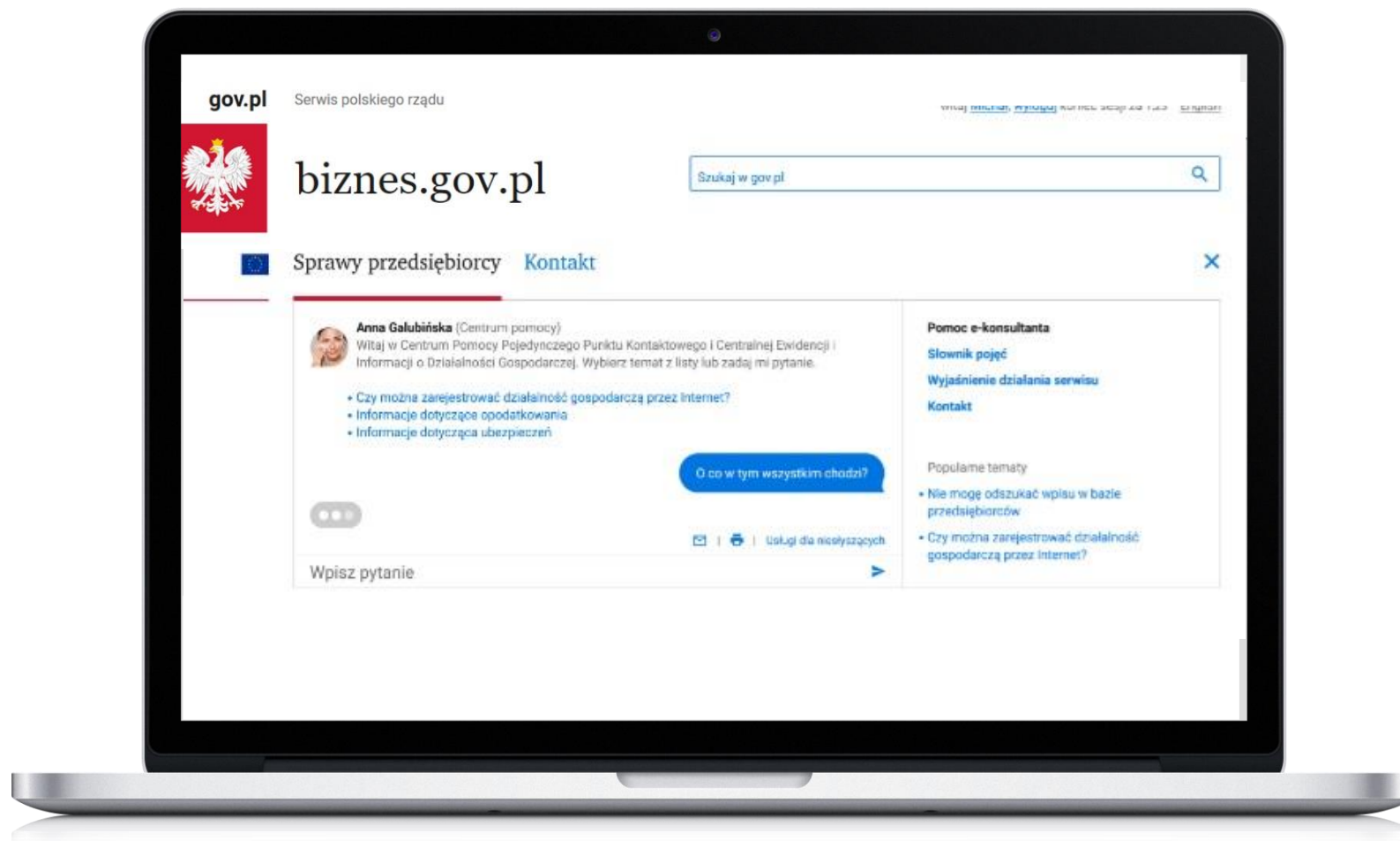
ELEKTRONICZNYCH E-USŁUG

Najpopularniejsze poradniki



- Wybór formy opodatkowania
- Rejestracja jako płatnik podatku VAT
- Przekształcam jednoosobową działalność gospodarczą w spółkę
- Wynajmuję miejsca noclegowe
- Otwieram gabinet fizjoterapii

Nowe Centrum Pomocy Przedsiębiorcy



Jak obsługujemy?

Kluczowe parametry Wyniki działania					
1 236 734	#1	<20 sek	90%	-39%	Pol/Ang
Obsłużonych interakcji	Pierwsze w PL administracji zastosowanie podejścia proaktywnego	Czas reakcji	Wskaźnik zadowolenia	Automatyzacja - zmniejszenie obciążenia	Centrum Pomocy jest dostępne
Tyle interakcji (odpowiedzi, porad) zostało udzielonych przedsiębiorcom i urzędnikom w zakresie prowadzenia biznesu	Urząd sam kontaktuje się z przedsiębiorcami uprzedza/ informuje o ważnych wydarzeniach	Ponad 80% połączeń jest odbieranych w mniej niż 20 sekund	Tylu ankietowanych w badaniu stwierdziło, iż informacje z CP są przydatne	O tyle udało się zmniejszyć obciążenie konsultantów powtarzającymi się pytaniami	w 2 językach

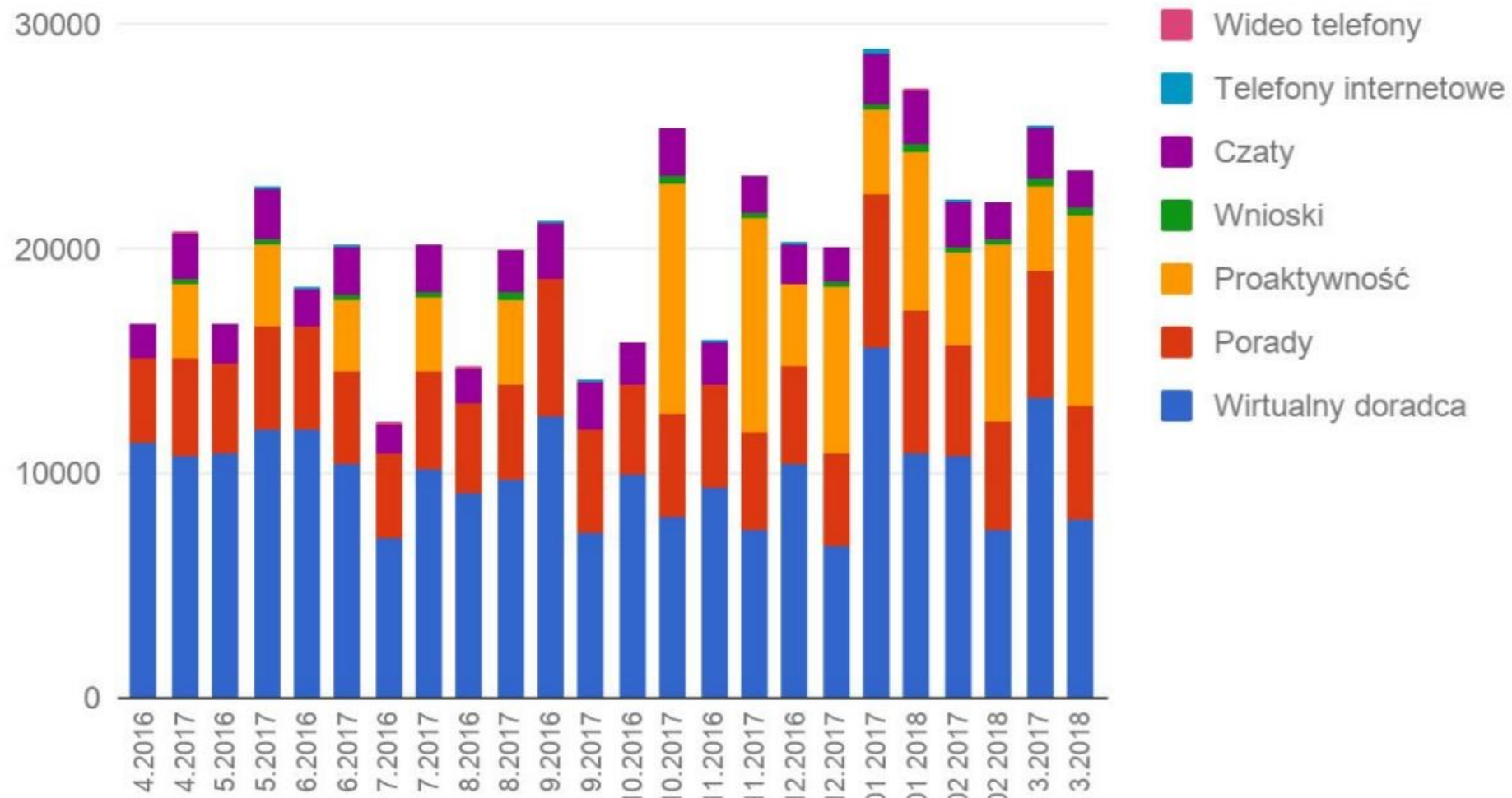
Inteligentna automatyzacja w obsłudze klienta

Zapytania obsługane przez:	AI - Inteligentne Narzędzia Automatyczne (Self-service)	Konsultanci - wsparcie ekspertów	Porady Konsultantów (telefon, czat, wideo)	Usługa Proaktywna	Usługa Wypełniania	Razem
Suma dla kanału	26291	46431	22034	23487	910	265549
Udział we wszystkich interakcjach	36%	64%	30%	32%	1%	100%

Suma dla kanału



Interakcje w podziale na kanały





Aktywna komunikacja

Nasze informacje docierają do



500 tys. przedsiębiorców



20 tys. urzędników



Internet i media społecznościowe,
treści video





Sią Redaktorzy

Współpracują z nami



Redaktorzy z instytucji centralnych



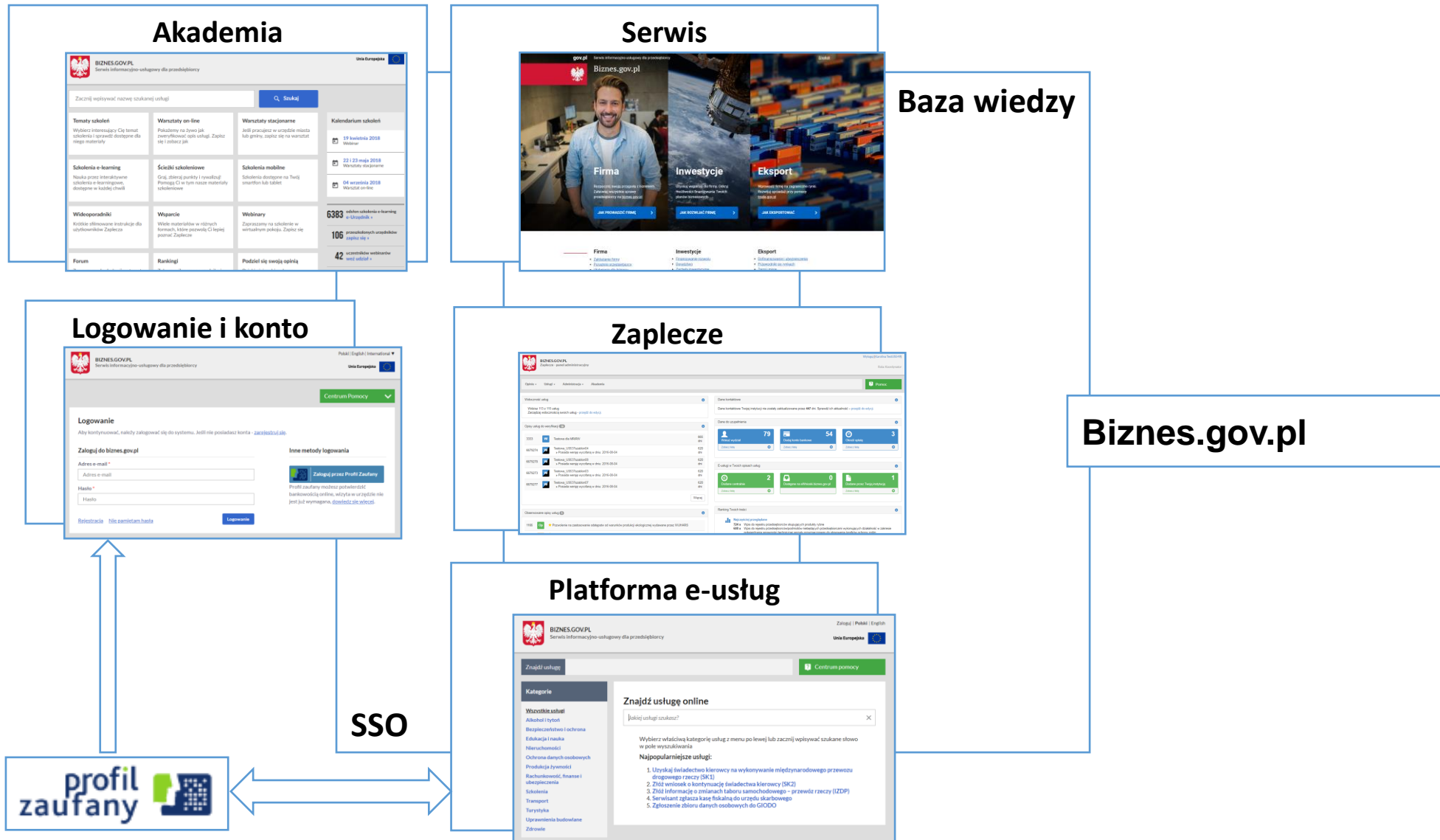
Eksperci i konsultanci Centrum Pomocy

Przedsiębiorcy (Call Center i Krajowa Izba

Gospodarcza). Oni odpowiadają na pytania

i tworzą treści

Serwis Biznes.gov.pl to



Akademia

The Akademia page features a search bar and several categories of content:

- Tematy szkoleń**: Topics for training courses.
- Warsztaty on-line**: Online workshops.
- Warsztaty stacjonarne**: On-site workshops.
- Kalendarium szkoleń**: Training calendar.
- Szkolenia e-learning**: E-learning courses.
- Szkolenia stacjonarne**: On-site training courses.
- Szkolenia mobilne**: Mobile training courses.
- Wiedzę dla**: Knowledge for various groups.
- Wypis**: Publications.
- Webinary**: Webinars.

Serwis

The Serwis page is the main interface, featuring a navigation menu and key service areas:

- Firma**: Company services.
- Inwestycje**: Investment services.
- Eksport**: Export services.

Baza wiedzy

Logowanie i konto

The Logowanie i konto page includes a login form with fields for email and password, and options for account management:

- Logowanie**: Login section.
- Zaloguj do biznes.gov.pl**: Login to the service.
- Inne metody logowania**: Other login methods.
- Rejestrowanie**: Registration link.
- Moje dane**: My data link.

Zaplecze

The Zaplecze page is the back-office dashboard, displaying various statistics and reports:

- Statystyki**: Statistics.
- Wykresy**: Charts.
- Wykresy**: Charts.
- Wykresy**: Charts.

Biznes.gov.pl

Platforma e-usług

The Platforma e-usług page allows users to search for and access online services:

- Znajdź usługę online**: Find online service.
- Najpopularniejsze usługi**: Most popular services.

SSO

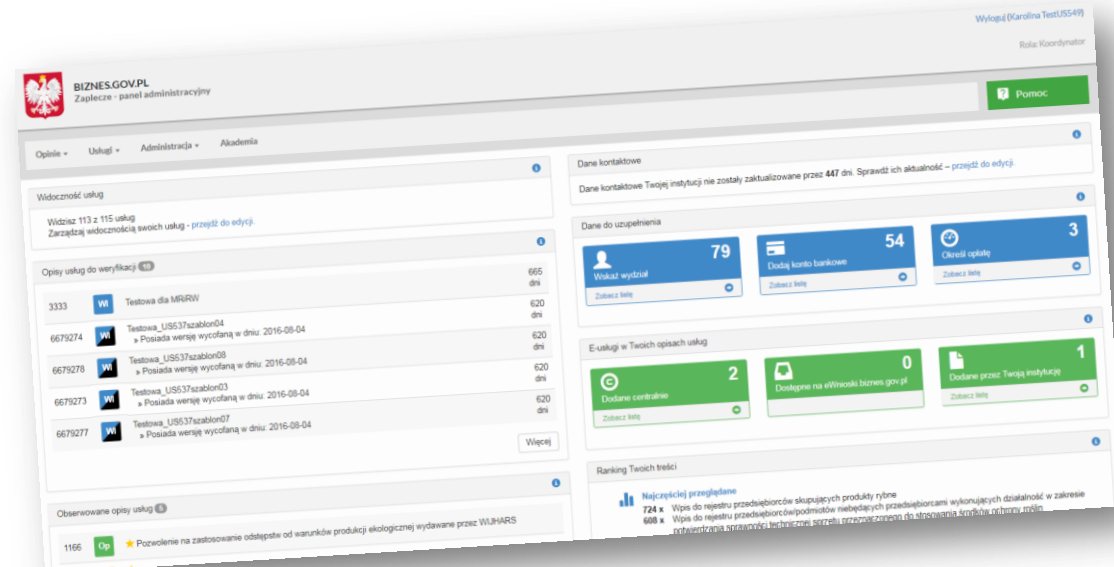


zaplecze.biznes.gov.pl co to?

Zaplecze czyli panel administracyjny serwisu Biznes.gov.pl



- Umożliwia tworzenie opisów usług i poradników dla przedsiębiorcy.
- Pozwala administrować danymi szczegółowymi instytucji w zakresie sposobu realizacji usług.
- Zarządza tłumaczeniami i użytkownikami.



Szkolenia dla urzędników „Serwis biznes.gov.pl od ZAPLECZA”

akademia.biznes.gov.pl

Warsztaty stacjonarne

Jeśli pracujesz w urzędzie miasta lub gminy, zapisz się na warsztat

- Warszawa 22.05.2018
- Warszawa 23.05.2018
- Poznań 19.06.2018
- Poznań 20.06.2018

Webinary

Zapraszamy na szkolenie w wirtualnym pokoju. Zapisz się

- online 19.04.2018

Ścieżki szkoleniowe

Graj, zbieraj punkty i rywalizuj!
Pomogą Ci w tym nasze materiały szkoleniowe

- online



Czego potrzebujemy?

Dziękuję za uwagę

KONTAKT

Departament Gospodarki Elektronicznej

Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii

e-mail: sekretariatDGE@mpit.gov.pl



Fundusze
Europejskie
Polska Cyfrowa



MINISTERSTWO
PRZEDSIĘBIORCZOŚCI
I TECHNOLOGII

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



