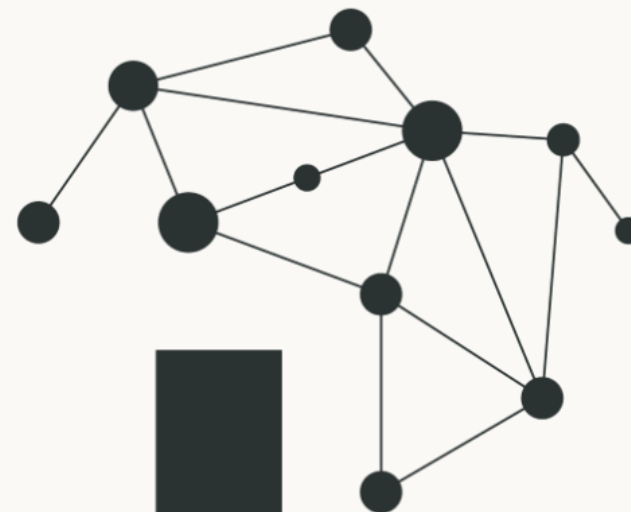


DDH



Opsamling fra DDH-workshop

VIGTIGE INDSIGTER OG RESULTATER FRA WORKSHOPPEN

OVERORDNEDE TENDENSER



Fælles prioriteringer og fravalg

Tilgængelighed og AI-støtte

Tilgængelighed og AI-støtte blev prioriteret som centrale værdier for at betjene borgere via personlige og digitale kanaler.

Fravalg af frivillig deltagelse

Frivillig deltagelse blev fravalgt på grund af sårbarhed og manglende ejerskab blandt deltagerne.

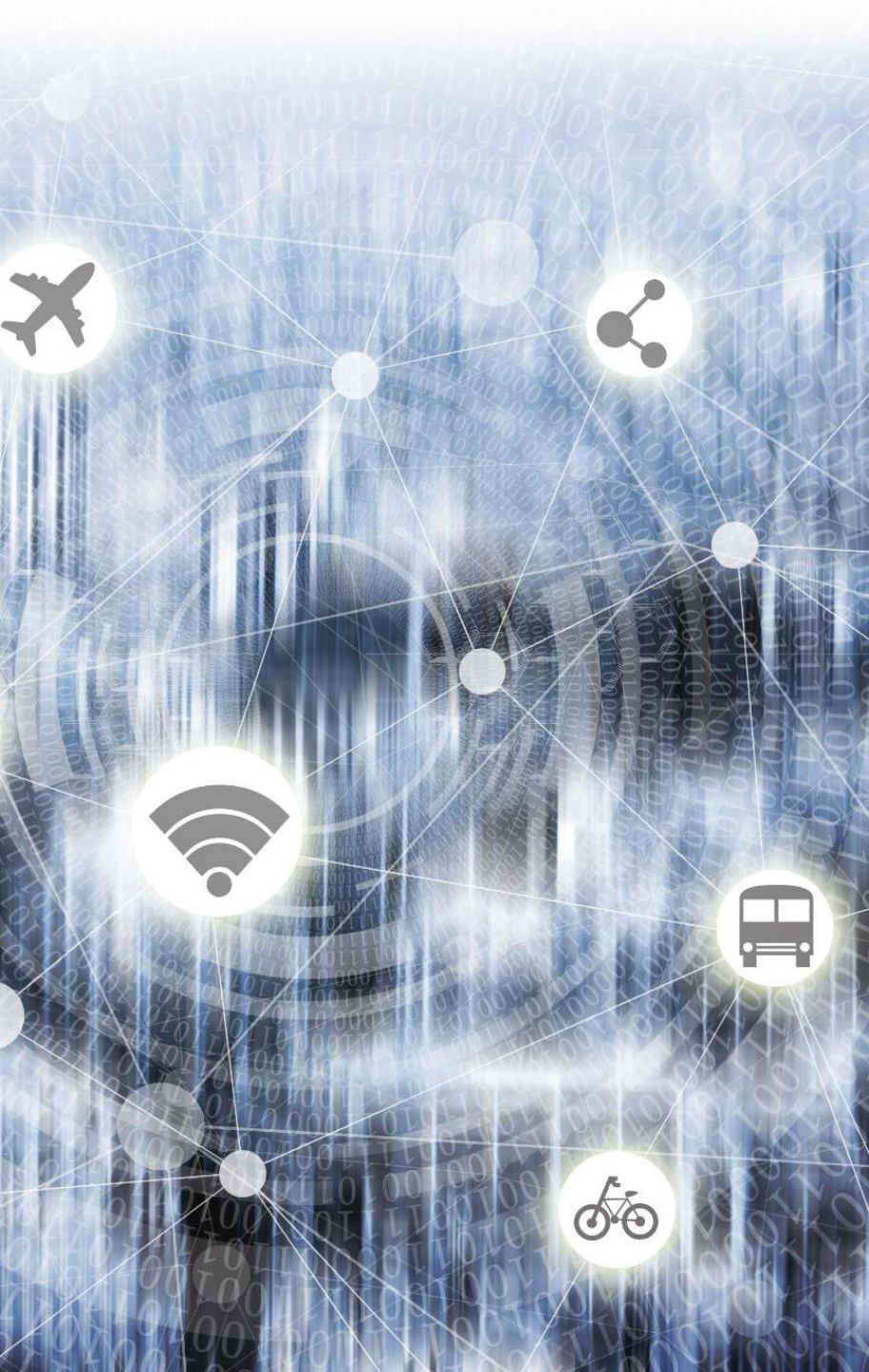
Beredskab ved akutte hændelser

Beredskab blev fremhævet som en fælles prioritet for at sikre robusthed og hurtig respons i kontaktcenteret.

En indgang på tværs af kanaler

En samlet indgang på tværs af kanaler blev identificeret for at give en sammenhængende og smidig brugeroplevelse.

PRIORITEREDE VÆRDIER



Værdier med bred opbakning

Tilgængelighed og kontakt

Grupperne prioriterer tilgængelighed gennem AI kombineret med personlig kontakt for at forbedre brugeroplevelsen og rækkevidden.

Automatisering og AI-støtte

Automatisering og AI-støtte værdsættes for at forbedre effektivitet og reaktionsevne i servicen.

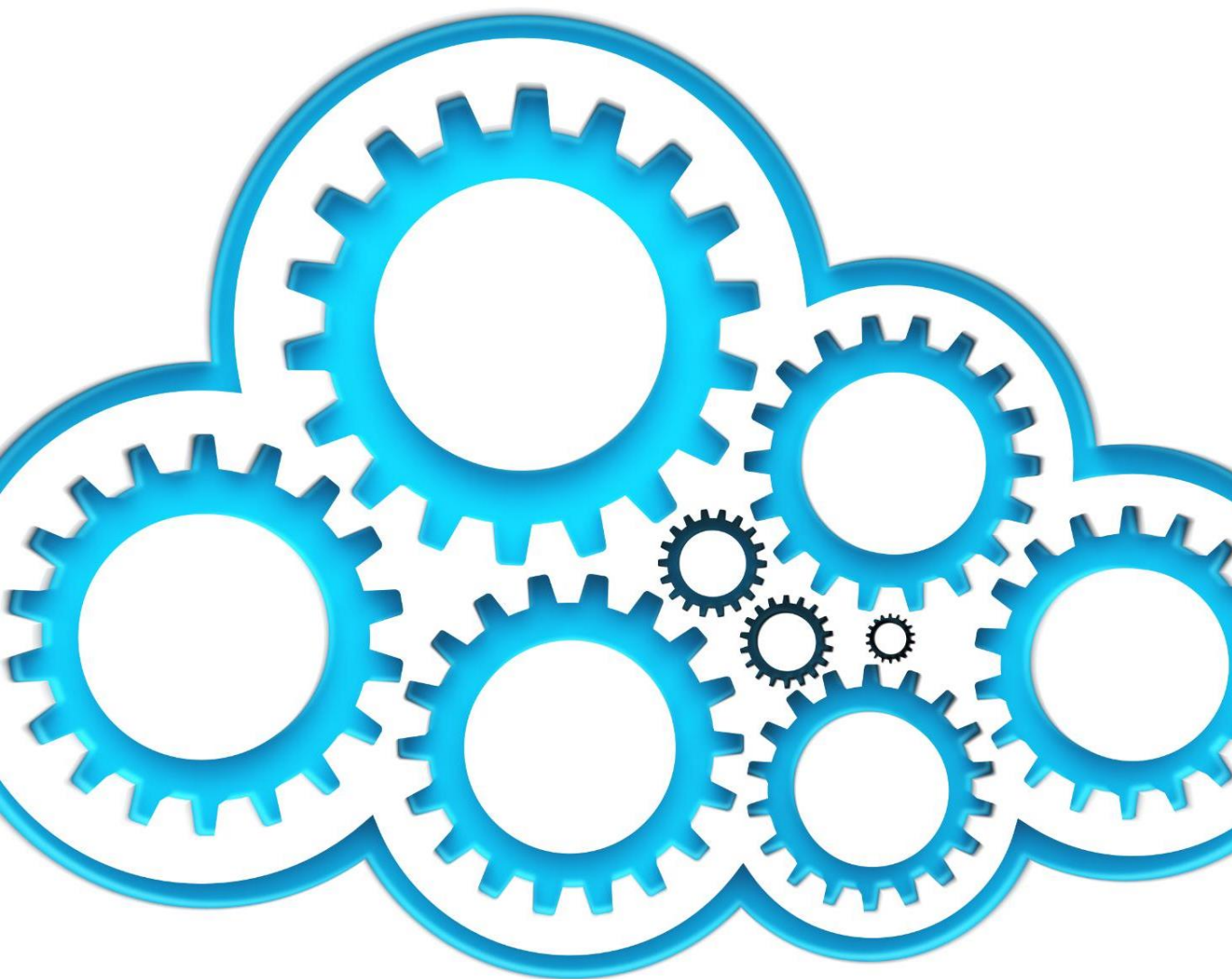
Beredskab ved akutte hændelser

Beredskab ved akutte hændelser er en fælles værdi, der sikrer tryghed og hurtig respons.

Fællesskab og engagement

Grupperne afviser frivillig deltagelse og foretrækker stærkt fællesskab og engagement.

MODELVALG OG BEGRUNDELSER



Forskellige modeller og begrundelser

Gruppe 1's fleksible model

Model 4 har DDH åbent 08:00-16:00, AI tilgængelig 24/7 og et etableret beredskab med fokus på fleksibilitet og samarbejde.

Gruppe 2's fokus på fællesskab

Model 1 tilbyder DDH-service i ydertimerne efter kommunernes åbningstid og lægger vægt på fællesskab og lav belastning pr. kommune for enkelhed.

Gruppe 3's modulære tilgang

Model 2 indeholder en modulær struktur med fleksible tilkøb og understreger vigtigheden af bemanning med agenter, mens Model 3 afvises.

CENTRALE DILEMMAER

Tilgængelighed og fleksibilitet

Tidspunkt for tilgængelighed

Beslutning om DDH skal være tilgængelig i peakperioder for at støtte travle kommuner eller i ydertimerne for at øge borgernes adgang.

Business case vs. borgerfordele

Peakperioder giver bedre omkostningseffektivitet, mens ydertimerne forbedrer brugeroplevelsen og fleksibiliteten for borgerne.

Modelfleksibilitet

Drøftelse af én standardiseret model eller fleksible moduler, hvor kommuner kan vælge deltagelse efter behov.

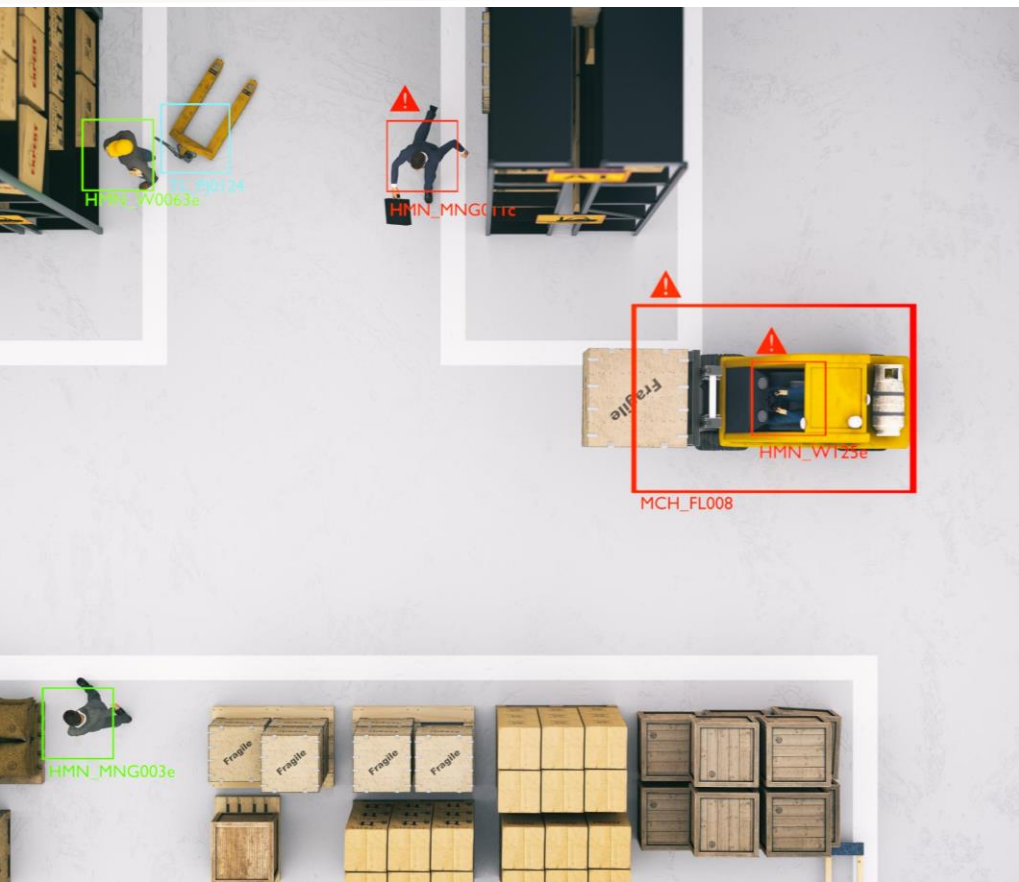
Balance mellem AI og menneskelig kontakt

AI ses som et støtteværktøj, der supplerer menneskelig kontakt frem for at erstatte den i servicen.



FORSLAG OG IDÉER

Udviklingsmuligheder og tilpasninger



Integration af beredskab

Etablering af beredskab som en fast komponent øger reaktionsevnen under kriser og det er der opbakning til.

Modulbaseret deltagelse

Modulbaseret deltagelse giver kommuner mulighed for at vælge tidspunkter og funktioner tilpasset lokale behov. Herunder behovet for at vægte valget mellem tilgængelighed og volume

Fleksible overløbsløsninger

Overløb til DDH giver en fleksibel løsning til effektiv håndtering af spidsbelastninger og samtidig give bedst mulig service til den enkelte borger.

Udfordring med fælles åbningstider

Der er interesse for fælles lukketider, men implementeringen vurderes som udfordrende.

OPSUMMERING OG NÆSTE SKRIDT



Vejen frem for DDH

Fokus på tilgængelighed og AI-støtte

Der er bred opbakning til at videreudvikle DDH med fokus på tilgængelighed, AI-støtte og beredskab.

Styrkelse af fællesskab og ændring af frivilligmodel

Fællesskabet bør styrkes, og der bør bevæges væk fra en frivilligmodel for at sikre bæredygtighed.

Strategi og fleksibel modulopbygning

Der er behov for afklaring af tidsstrategi, med overvejelse af en hybridmodel med fleksible moduler og fælles kernefunktioner.

Enighed om nødvendige ændringer

Der er enighed på tværs af grupperne om, at der skal ske ændringer – den nuværende model vurderes ikke som bæredygtig fremadrettet.