



Fremtidens  
DDH Kontaktcenter



**kontaktcenter**



**voice**



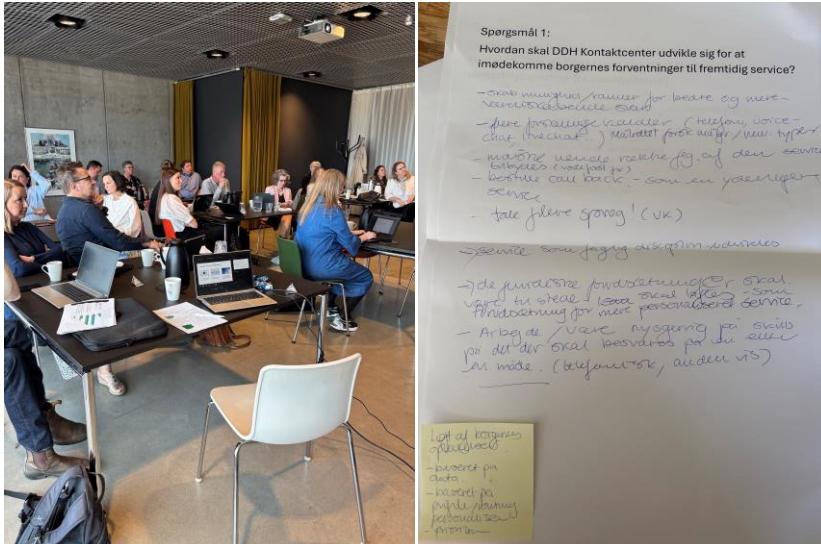
**chatbot**

# Dagsorden

- DDH status
- Estimeret udbudsøkonomi
- DDH Kontaktcenter 3.0
  - Model 1: Den simple
  - Model 2: Den udvidede
  - Model 3: AI
- Kommuneinvolvering og kommunikation

# Den foreløbige proces

## Kommuneindsigter



## Markedsindsigter

### Tendenser der former fremtidens kontaktcenter

#### 1. AI og automatisering

- Er mange steder en **topprioritet** når der skal sikres omkostningseffektiv og strømlinet service
- Skal **samtænkes med forretningsstrategi og borgerbehov** for succesfuldt at kunne få værdi

#### 2. Personalisering

- **Personaliseret service** har ofte den største effect på "CX" og "EX" - men har historisk typisk ikke været prioriteret
- Fokus er på at rykke kontaktcentret **fra cost center til motor for værdiskabelse** ud fra en reel **brugercentrisk tilgang**



#### 3. Omnichannel

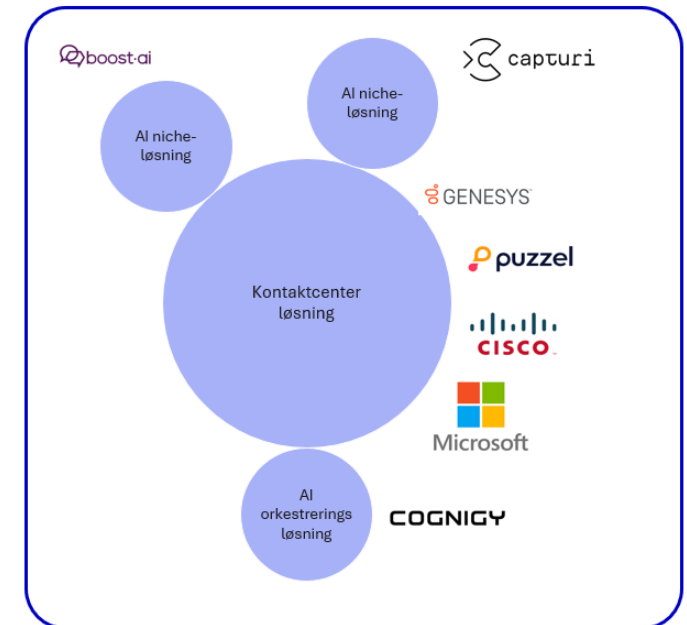
- **Skift fra "alle kanaler" til "rette kanal"**, hvor brugerne guides hen til den kanal, der er den rette for dem
- Behov for **særlig integration** af kanaler og bevægelser mellem disse i interaktionen med borgere

#### 4. Databaseret indsigt

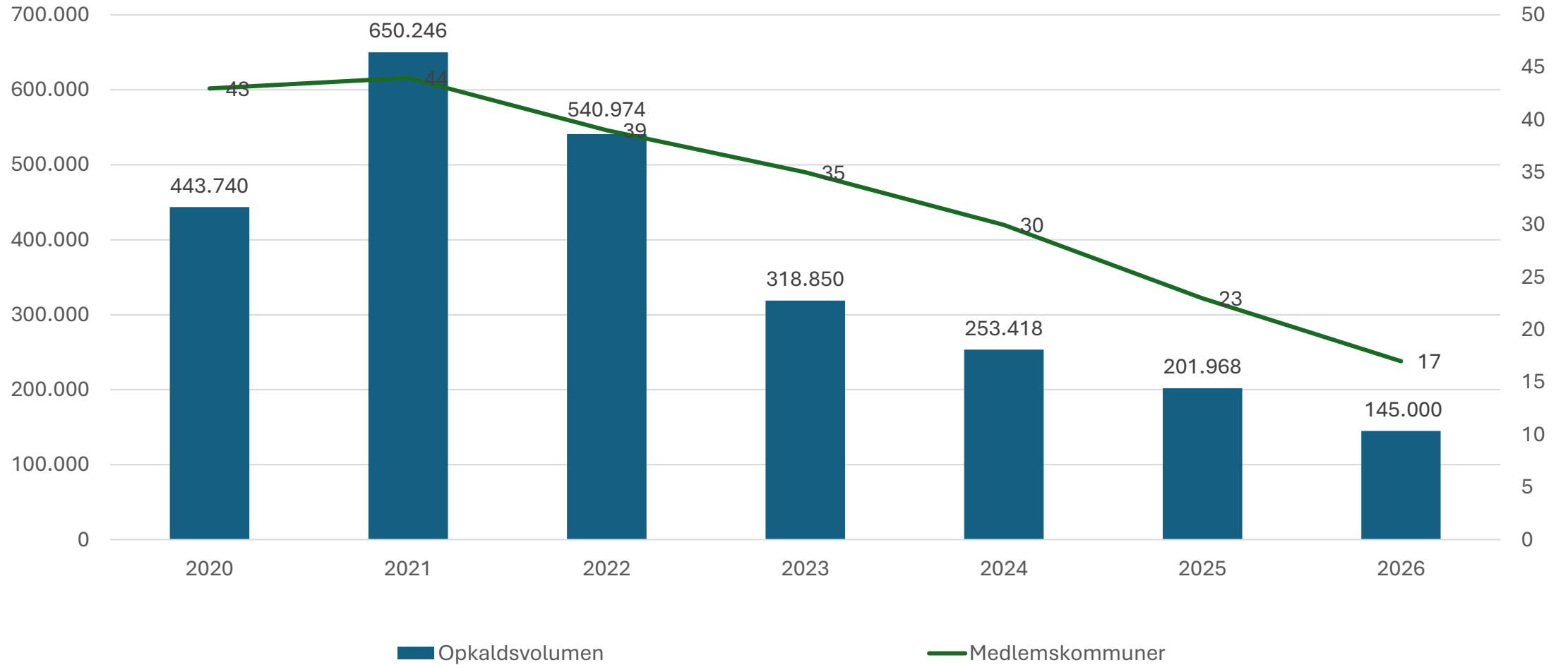
- **Brugerspecifikke data og automatiseret tekstanalyse** giver nye indsigter i kvalitet og udviklingsområder
- Dog altid uden at gå på kompromis **privatliv og regulering!**

11 | Copyright © 2024 Deloitte Consulting Pty Ltd. All rights reserved.

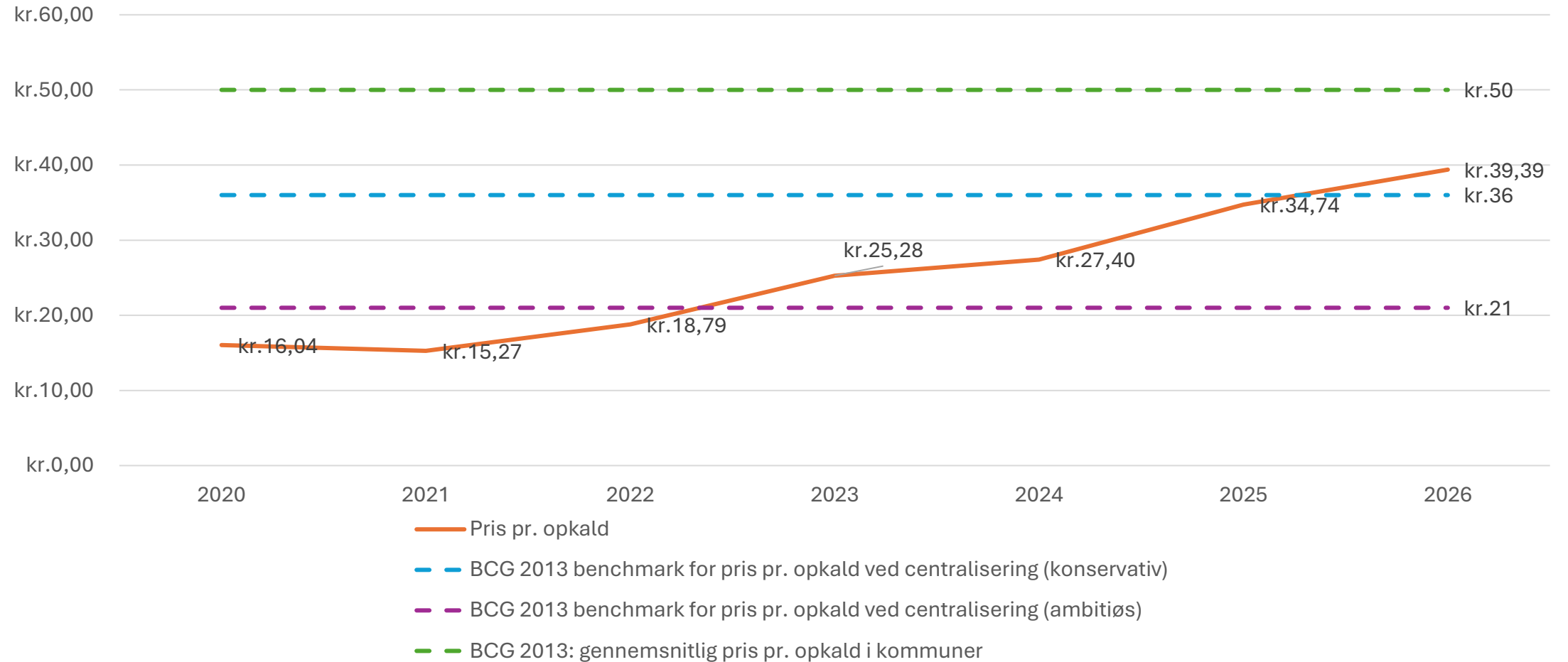
## Platformindsigter



# DDH Status



# DDH Status



# DDH Status: Læsevejledning

- $\text{Pris pr. opkald} = \frac{\text{De totale omkostninger (drift og vagtplan)}}{\text{det totale antal henvendelser}}$
- Opkaldsvolumen i 2021 og 2022 lå generelt på et højere niveau på grund af COVID-19 og MitID.
- Priser fra BCG rapporten er fra år 2013 og altså ikke indeksreguleret

Hvordan ville omkostningerne i DDH være i 2026 med nuværende model, dog med en væsentlig reduktion af de generelle driftsomkostninger.

**2026**

Volumen: 145.000 opkald

Medlem: 17 kommuner

Driftsomkostning: - 50% sammenlignet med nuværende  
(Mindre sekretariat, mindre uddannelse, færre styregruppemøder, osv. )

Pris pr. kald: 33,64 kr.

Konklusion: selv hvis vi skærer kraftigt i udgifter til sekretariat lønninger, dropper udgifter til uddannelse, afholder færre styregruppemøder, dropper udgifter til markedsføring mv, så er der udgifter væsentlige udgifter til licenser, SB.NU og bemanding, som gør at prisen ikke kommer væsentlig ned. Den egentlige driver for en konkurrencedygtig 'pris pr. kald' er først og fremmest 'Antal kald' og altså 'Antal samarbejdskommuner'.

# Repræsentantskabets input til Fremtidens DDH Kontaktcenter



## Flere og bedre kommunikationskanaler

Mulighed for kontakt via telefon, chat, livechat, e-mail, voice m.m.



## Øget tilgængelighed

Døgnåben eller udvidet åbningstid, evt. understøttet af AI.



## Personlig og målrettet service

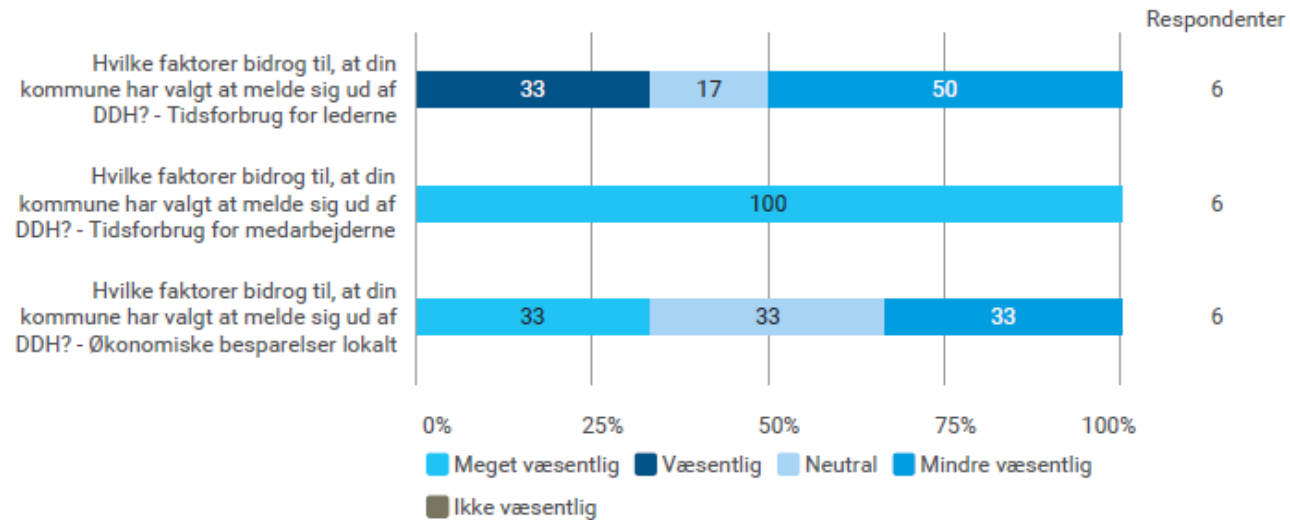
Tilpasset den enkelte borgers behov, med hensyn til GDPR og lovgivning.



## Kompetence- og kvalitetsløft

Styrkelse af faglighed, herunder service som disciplin.

# Exitundersøgelse



## Generelle kommentarer:

- "Ikke været lydhør nok over for de små kommuners tidsforbrug, økonomi og bemanding (...)"
- Udmelding grundet udvidelser ud over kommunesamarbejdet

## Hvad DDH-samarbejdet gør godt?

- "Fællesskabet med andre kommuner fungere godt"
- "Super god uddannelse af agenterne"

## Ønskede ændringer ?

- "Ny vagtmodel og en ny vision"
- "(...) det handler, for mig, ikke om økonomi, men medarbejdertimer"
- "Jeg tror på at en lokal forandret løsning, med lokalt forankret viden (...)"

## Største udfordring?

- "Antal vagter vi har skulle levere (...)"
- "De stigende krav til straksafklaring, volumen af opkald og opfølgning (...)"

# Agent og borgerundersøgelse

Trivslen er høj, borgerne er glade, men opfattelsen er at mange borgere kommer forkert ind.

- "Der kommer for mange forkerte opkald som skal tilbage til kommunen"
- "Jeg syntes det giver mere mening, at DDH hjælper udenfor kommunens åbningstid"



# Forventet udbuds-økonomi (2025-2027)

*Forventet finansieringsgrundlag: 20 kommuner – 1,27 mio. borgere (Aarhus = ca. 30 %)*

## **Lille udbud (DKR)**

- Konsulent: 400.000,00
- JURA: 200.000,00
- IT (DBA / GDPR): 150.000,00
- Anskaffelse: 600.000,00
- Implementering: 200.000,00

I alt : 1.550.000,00

**Pris pr. borger: 1,22 DKR.**

## **Stort udbud (DKR)**

- Konsulent: 600.000,00
- JURA: 400.000,00
- IT (DBA / GDPR): 150.000,00
- Anskaffelse: 1.200.000,00
- Implementering: 400.000,00

I alt : 2.750.000,00

**Pris pr. borger: 2,17 DKR.**

# Refleksionsspørgsmål

- Hvilken værdi har den øgede tilgængelighed på 60 timer for kommunerne?
- Skal vagter fortsat følge en tvungen fordelingsnøgle, eller skal vagter besættes af frivillighedens vej?
- Skal en kommune kunne være medlem uden at tage vagter?
- Kunne kommunerne bruge det samme kontaktcentersystem til DDH og lokale kald? (på sigt fjerne behov for egne løsninger)
- Hvad er den kritiske grænse for, hvad et gennemsnitligt kald må koste i DDH?



# Modeller for Fremtidens DDH Kontaktcenter

# Åbningstider og volumen

75-80% af alle tilbudte opkald i ligger mellem kl. 9-14 (2024/2025)

Åbningstiderne i tabellen er den mest gængse åbningstid i hver kommune. Sekretariatet vil til næste session kigge på ugentlig åbningstid i alle kommuner.

| Kommune(r)                  | Åbningstid    | Timer |
|-----------------------------|---------------|-------|
| Aarhus, Holbæk, Morsø       | 08.00 - 16.00 | 8.0   |
| Viborg                      | 08:00 - 15:30 | 7.5   |
| Rebild                      | 08.00 - 15.00 | 7.0   |
| Jammerbugt                  | 09:00 - 15:30 | 6.5   |
| Horsens, Vesthimmerland     | 09.00 - 15.00 | 6.0   |
| Lemvig                      | 09:30 - 15:00 | 5.5   |
| Norddjurs, Syddjurs         | 10:00 - 15:00 | 5.0   |
| Fredensborg, Frederiksund   | 08:30 - 13:00 | 4.5   |
| Høje-Taastrup               | 10.00 - 14:30 | 4.5   |
| Ikast-Brande                | 09:30 - 14:00 | 4.5   |
| Egedal, Furesø, Odder       | 10.00 - 14.00 | 4.0   |
| Favrskov, Halsnæs, Hjørring | 09.00 - 13.00 | 4.0   |
| Frederikshavn               | 08.00 - 12.00 | 4.0   |
| Samsø                       | 09:00 - 12:00 | 3.0   |

# Kald januar-juni 2025

| Måned   | Antal besvarede kald | Besvarede kl. 9-14 | % opkald kl. 9-14 |
|---------|----------------------|--------------------|-------------------|
| Januar  | 16.076               | 12.411             | 77,2 %            |
| Februar | 13.666               | 10.585             | 77,5 %            |
| Marts   | 14.546               | 11.064             | 76,1 %            |
| April   | 14.384               | 10.722             | 74,5 %            |
| Maj     | 14.341               | 10.977             | 76,5 %            |
| Juni    | 13.809               | 10.233             | 74,1 %            |

| Kald til kommune i hele åbningstiden |          |           |          |           |                    | Agent<br>besvaret    |         |
|--------------------------------------|----------|-----------|----------|-----------|--------------------|----------------------|---------|
| Kommunenavn                          | % af DDH | % af Kald | Besvaret | Omstillet | Besvaret-omstillet | Hele<br>åbningstiden | Forskel |
| Brønderslev                          | 1,88 %   | 0,05 %    | 48       | 25        | 23                 |                      |         |
| Egedal                               | 2,33 %   | 1,27 %    | 1089     | 539       | 550                | 2807                 | -2257   |
| Favrskov                             | 2,53 %   | 6,07 %    | 5122     | 3212      | 1910               | 2847                 | -937    |
| Fredensborg                          | 2,15 %   | 1,96 %    | 1672     | 874       | 798                | 2323                 | -1525   |
| Frederikshavn                        | 3,01 %   | 3,59 %    | 2898     | 909       | 1989               | 3305                 | -1316   |
| Frederikssund                        | 2,37 %   | 0,15 %    | 119      | 64        | 55                 | 2061                 | -2006   |
| Furesø                               | 2,17 %   | 2,39 %    | 1999     | 1101      | 898                | 2021                 | -1123   |
| Halsnæs                              | 1,62 %   | 2,33 %    | 1992     | 762       | 1230               | 2726                 | -1496   |
| Hedensted                            | 2,45 %   | 0,07 %    | 60       | 27        | 33                 |                      |         |
| Herning                              | 4,62 %   | 0,12 %    | 105      | 55        | 50                 |                      |         |
| Hjørring                             | 3,28 %   | 5,68 %    | 4798     | 2049      | 2749               | 4150                 | -1401   |
| Holbæk                               | 3,78 %   | 3,81 %    | 3250     | 1568      | 1682               | 3400                 | -1718   |
| Holstebro                            | 3,03 %   | 0,14 %    | 108      | 59        | 49                 |                      |         |
| Horsens                              | 4,97 %   | 11,82 %   | 10151    | 5334      | 4817               | 5458                 | -641    |
| Høje-Taastrup                        | 2,89 %   | 2,73 %    | 2397     | 701       | 1696               | 3506                 | -1810   |
| Ikast-Brande                         | 2,19 %   | 1,15 %    | 942      | 527       | 415                |                      |         |
| Jammerbugt                           | 1,97 %   | 3,78 %    | 3256     | 1222      | 2034               | 1963                 | 71      |
| Lemvig                               | 0,99 %   | 0,26 %    | 199      | 91        | 108                | 135                  | -27     |
| Morsø                                | 1,02 %   | 1,53 %    | 1237     | 511       | 726                | 1256                 | -530    |
| Norrdjurs                            | 1,89 %   | 1,88 %    | 1616     | 535       | 1081               | 918                  | 163     |
| Odder                                | 1,22 %   | 0,85 %    | 682      | 261       | 421                | 1498                 | -1077   |
| Odsherred                            | 1,68 %   | 0,27 %    | 222      | 34        | 188                |                      |         |
| Randers                              | 5,12 %   | 0,42 %    | 374      | 139       | 235                |                      |         |
| Rebild                               | 1,59 %   | 3,52 %    | 2917     | 1567      | 1350               | 1546                 | -196    |
| Roskilde                             | 4,64 %   | 0,07 %    | 60       | 24        | 36                 |                      |         |
| Samsø                                | 0,19 %   | 0,09 %    | 67       | 30        | 37                 | 283                  | -246    |
| Skanderborg                          | 3,35 %   | 0,07 %    | 57       | 26        | 31                 |                      |         |
| Skive                                | 2,30 %   | 2,38 %    | 2009     | 760       | 1249               |                      |         |
| Struer                               | 1,06 %   | 1,26 %    | 1007     | 535       | 472                |                      |         |
| Syddjurs                             | 2,27 %   | 3,57 %    | 2956     | 1587      | 1369               | 2247                 | -878    |
| Vesthimmerlands                      | 1,86 %   | 3,81 %    | 3265     | 1343      | 1922               | 1676                 | 246     |
| Viborg                               | 5,00 %   | 5,19 %    | 4393     | 1622      | 2771               | 6475                 | -3704   |
| Aarhus                               | 18,59 %  | 26,51 %   | 22901    | 9425      | 13476              | 28576                | -15100  |
| Total                                | 100,00 % | 98,82 %   | 83968    | 37518     | 46450              | 81177                |         |

## Eksempel 1

Horsens sender det første halvår i år 10.151 kald til DDH. Heraf omstilles 5.334 opkald retur til kommunen.

I samme periode har agenter fra Horsens besvaret 5.458 kald i DDH regi. Hvis man modregner omstillingerne (som jo kommer retur til kommunen) så har kommunens agenter besvaret 641 kald flere end de har sendt til DDH.

## Eksempel 2

Aarhus sender det første halvår i år 22.901 kald til DDH. Heraf omstilles 9.425 opkald retur til kommunen.

I samme periode har agenter fra Aarhus besvaret 28.576 kald i DDH regi. Hvis man modregner omstillingerne (som jo kommer retur til kommunen) så har kommunens agenter besvaret 15.100 kald flere end de har sendt til DDH.

## Eksempel 3

Norrdjurs sender det første halvår i år 1.616 kald til DDH. Heraf omstilles 535 opkald retur til kommunen.

I samme periode har agenter fra Norddjurs besvaret 918 kald i DDH regi. Hvis man modregner omstillingerne (som jo kommer retur til kommunen) så har kommunens agenter besvaret 163 kald færre end de har sendt til DDH.

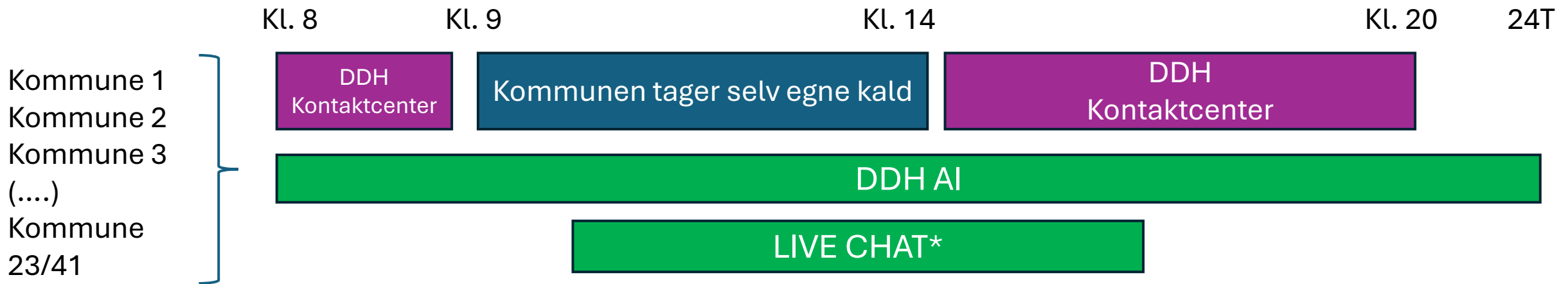
## Eksempel 4

Egedal sender det første halvår i år 1.089 kald til DDH. Heraf omstilles 539 opkald retur til kommunen.

I samme periode har agenter fra Egedal besvaret 2.807 kald i DDH regi. Hvis man modregner omstillingerne (som jo kommer retur til kommunen) så har kommunens agenter besvaret 2.257 kald flere end de har sendt til DDH.

# Model 1: Simple

*I den simple model skal kommunerne selv tage kaldene i tidsrummet kl. 9-14. DDH tilbyder kommunerne, at tage kald i ydertimerne. DDH introducerer AI for kontaktcenter-kommunerne. Live chat kan tilvælges med tilhørende bemanning og vagtplan.*



## **DDH Kontaktcenter:**

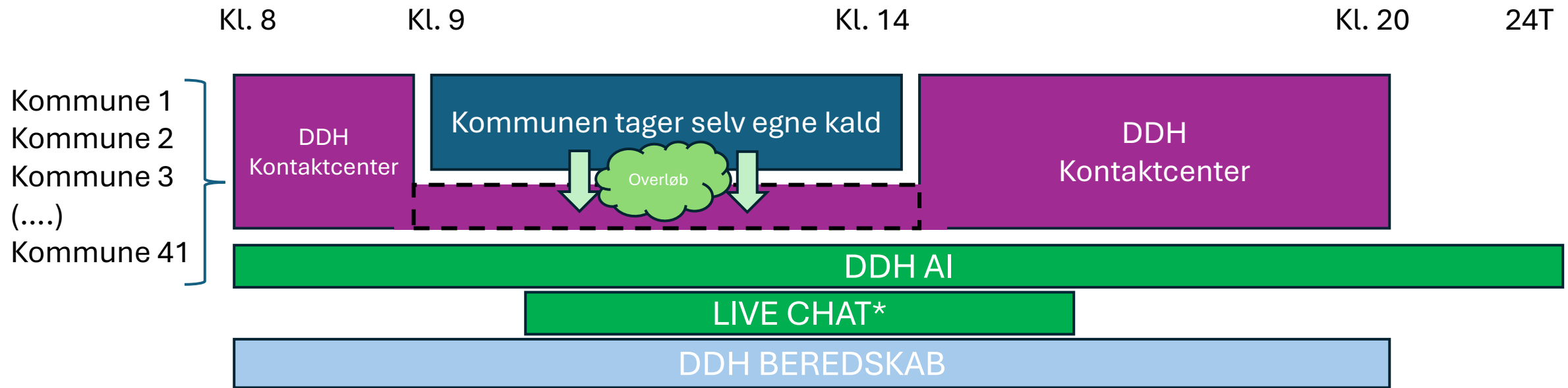
- DDH vagtplan ml. kl. 8-9 og kl. 14-20.
- Vagtplan fordeles mellem kommuner via eksisterende fordelingsnøgle

## **DDH AI:**

- Voicebot der omstiller, svarer og straksafklarer (links m.m.).
- Voicebotten kan tilgås både via DDH Kontaktcenter og lokalt
- Mulighed for live chat (tidsrum fleksibelt)

# Model 2: Udvidet

I den udvidede model skal kommunerne selv tage kaldene i tidsrummet kl. 9-14. Det er dog muligt at bruge DDH til et eventuelt overløb fra kommunerne ved fx sygdom, ekstraordinær volumen mv. DDH tilbyder desuden kommunerne, at tage kald i ydertimerne. DDH introducerer Ai for kontaktcenter-kommunerne samt livechat. Ai-kommunerne kan tilmelde sig kontaktcentret ved at købe kontaktcenterservices som fx Live chat. Bemanning er frivillig.



## DDH Kontaktcenter:

- DDH vagtplan ml. kl. 8-9 og kl. 14-20 samt dynamisk vagtplan til kommunernes 'overløb'
- Vagtplan fordeles mellem kommuner via eksisterende fordelingsnøgle og via frivillighed

## DDH AI:

- Voicebot der omstiller, svarer og straksafklarer (links m.m.).
- Voicebotten kan tilgås både via DDH Kontaktcenter og lokalt
- Live chat prioriteres (tidsrum fleksibelt)

# Model 2: Udvidet

## **Hvordan håndteres overløbet:**

For at få den fulde gevinst, forudsættes det at både egne agenter og DDH agenter bruger samme løsning.

I model 2 har DDH Kontaktcenter en slags ”beredskabs bemanning” i kontaktcenteret mellem kl. 9-14. Denne ”beredskabs bemanning” besættes af kommuner, der ønsker at stå til rådighed og tage vagter. Disse agenter vil tage kald, hvis en kommune ikke kan tage egne kald selv, eksempelvis på grund af sygdom eller ekstraordinær volumen fx ved systemnedbrud, lokale forhold mv. Hvis en kommune ønsker at tage flere borgerhenvendelser med egne agenter, skal flere agenter logge på lokalt.

Rent lavpraktisk vil det fungere på den måde, at der vil blive opsat lokale KPI'er på eksempelvis kø-tid. Når grænsen bliver nået lokalt, vil overskydende kald blive overført til DDH agenter.

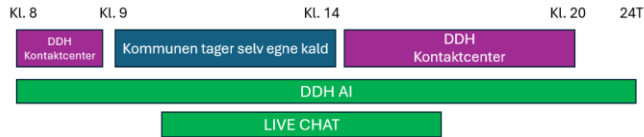
Hvis DDH sekretariatet skal stå for den fulde proces, så er forudsætningen for dette, at kommuner og DDH Kontaktcenter er på fælles telefonsystem. Hvis kommuner omvendt har sit eget telefonsystem og DDH Kontaktcenter er på selvstændigt telefonsystem, så skal kommunen lokalt kunne opsætte KPI grænsen på køtid og viderestille til DDH, når grænsen er nået.

# Model 3: AI

*I Ai-modellen vil DDH kontaktcenter blive lukket og alle kommunerne vil udelukkende arbejde egne lokale løsninger. Kommunerne kan stadig benytte Ai ved integration til lokale løsninger. Der ville kunne introduceres Live chat.*



## ”Den simple”

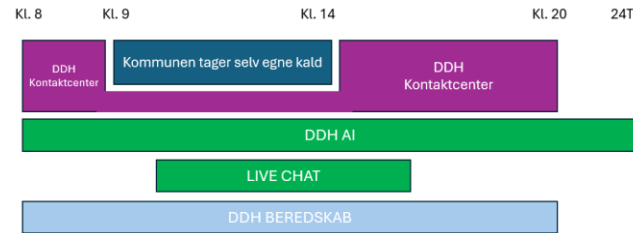


Forventet driftsbudget: \$  
Forventet udbudsbudget: 1,22 kr.  
pr. borger

### Forudsætning:

Tilgængelighed er helt central for kommunerne

## ”Den udvidede”

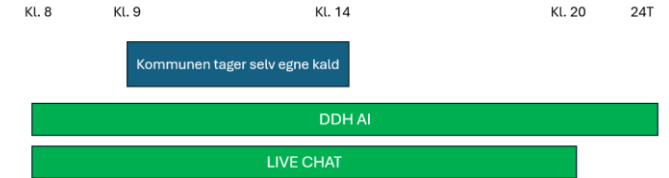


Forventet driftsbudget: \$  
Forventet udbudsbudget: 2,17 kr.  
pr. borger

### Forudsætning:

Fælles system til DDH og kommuner (evt. successivt)  
Alle agenter er logget på!  
Håndtering af overløb håndteres bedst ved fælles system  
Kommunerne skal selv bemande i den angivne lokale tidsperiode (kl. 9-14)

## ”AI”

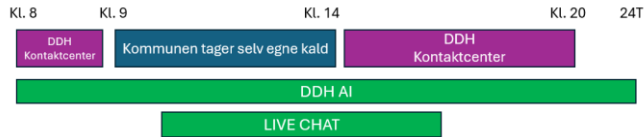


Forventet driftsbudget: DDH-Ai  
Forventet udbudsbudget: 0 DKK

### Forudsætning:

Vi lukker DDH Kontaktcenter  
Samarbejdet ‘flyttes’ til Ai MUNI.

## ”Den simple”

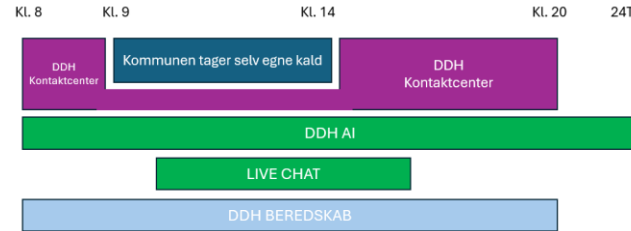


- Markant reduktion af vagter (80%)
- Højere straksafklaring (i kommunen)
- AI omstilling og straksafklaring



- Alle omstillingskald skal håndteres lokalt (eller AI)
- Beredskab kræver ekstra genereret vagtplan kl. 9-14

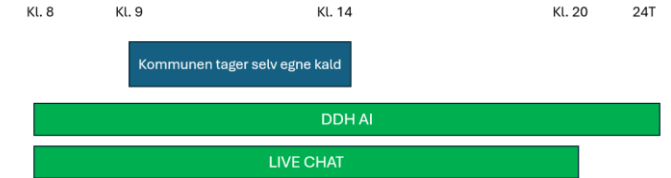
## ”Den udvidede”



- Kommunen kan erstatte lokalt telefonsystem med fælles system
- Alle agenter/kommuner er logget på hele tiden, hvilket skaber et smidigt beredskabsfællesskab
- Markant reduktion af vagter
- Plug and play

- Usikkerhed om volumen på overload af kald
- Systemafhængighed af DDH (kontrakter/udbud)

## ”AI”



- Sparer penge
- Fokus på AI
  - Styregruppe
  - Repræsentantskab

- Kommuner uden DDH-AI medlemskab er ude (2 kommuner i 2025)
- Kommunernes tilgængelighed for personlig betjening indskrænkes
- Ansættelsesmæssiges forpligtelser i DDH-sekretariatet
- Nedlukning af et godt agent fundament med høj trivsel, gode udviklingsmuligheder og uddannelse



Kommunikation &  
kommuneinvolvering

# Kommuneinvolvering i processen

- 16. september: Kommuner inviteres med til styregruppemøde i Aarhus, der ændres til en halvdagsworkshop om fremtidens kontaktcenter
- Leder netværk: Modeller deles med leder netværk for at få deres input før Repræsentantskabet  
September/oktober
- 26. november: Repræsentantskabsmøde
- December: Online infomøder om tilslutning
- Januar 2026: Tilslutning fra eksisterende 20 medlemmer
- Januar 2027: Deadline for tilslutning af 98 K

# Deltagelse i Repræsentantskabsmøde

- 30. September: Light Dagsorden udsendes
  - Fremtidens kontaktcenter
  - Valg til styregruppen
- Sep.-okt.: Styregruppemedlemmer skriver til lederkollegaer
- 27. Oktober Deadline for tilmelding og valg til styregruppen
- 26. november: Repræsentantskabsmøde



Fremtidens  
DDH Kontaktcenter



**kontaktcenter**



**voice**



**chatbot**