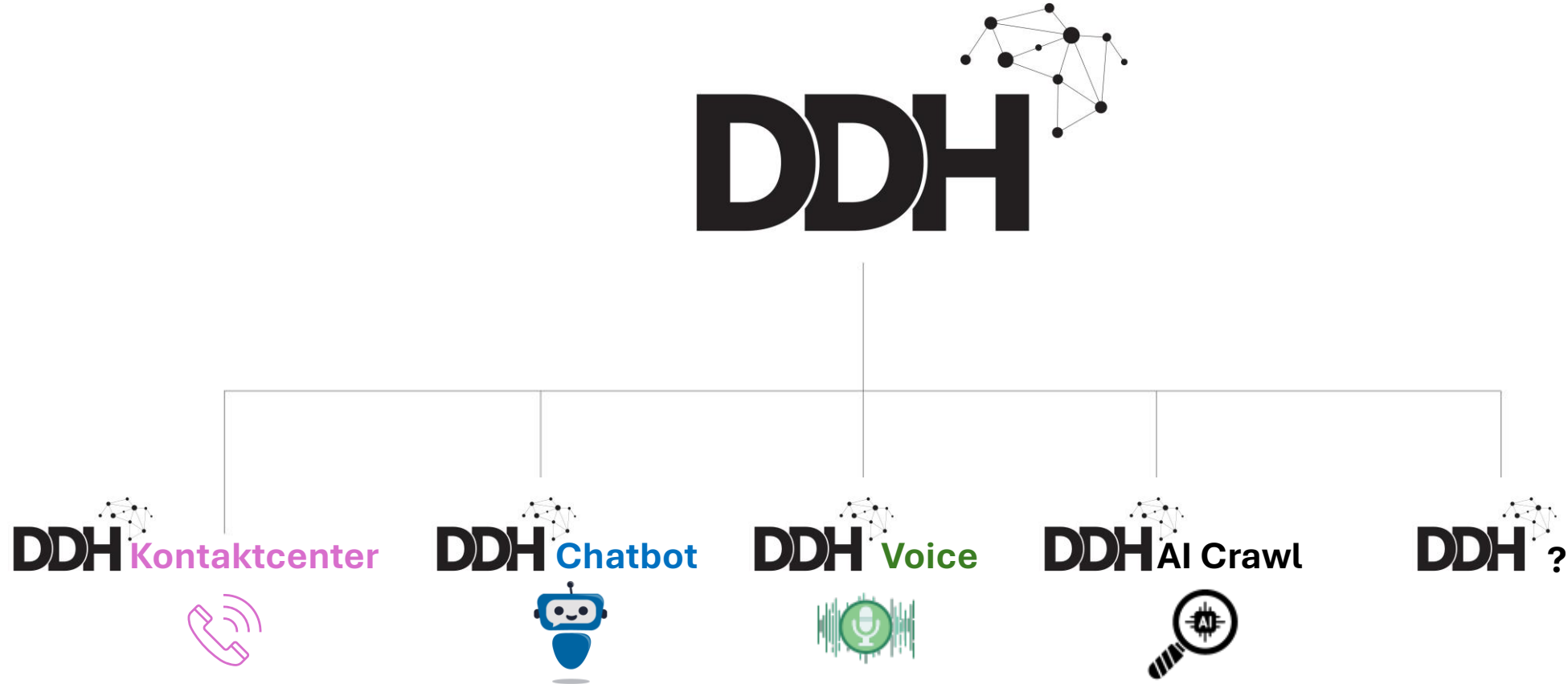


DDH Branding & Kommunikation

Endorsed Brand: DDH



Udvikling af DDH Designguide

Visuel identitet til DDH-sub-brands

En grundig designfase med design af logooplæg, der viser sub-brands til DDH i sin helhed med elementer til et gennemgående design. Bl.a. brugen af farver, typografi m.v. til den visuelle identitet.

Helt konkret:

- › Vi designer og præsenterer to bud på et sub-brand-logoer:
Det ene bud tager udgangspunkt i DDH-logoet som det er nu, og der ændres ikke på det. Det andet bud, ændres der med få greb på DDH-logoet, så det grafisk bliver mere strømlinet, og dermed endnu lettere, efterfølgende, at design sub-brand-logoerne.
- › Designe præsenteres med mock-ups og grafiske virkemidler, så det giver et indtryk af, hvordan det i praksis, fungerer i brug. Det kan være på en t-shirt, eller en brochure, men for ikke blot at vise det på en hvid baggrund.
- › Når designet er godkendt leverer vi en designpakke med følgende: logoe i farve, sort og hvid i relevante filformater.

	
Estimeret pris for denne version	Forventet tidsramme Opstart ultimo oktober og 2-3 ugers arbejdstid
46.200,- ekskl. moms	Fakturering ved projektet afslutning, med mindre andet aftales. Ændrer scope sig, skal estimatet naturligvis revideres. Vi vil flagge, hvis vi er på vej ud over estimatet.

[Budget fra Markedsføringspuljen]

Hvad skal agenterne sige som velkomst?

Arbejdsgruppe:

- Viborg kommune (agent)
- Fredensborg kommune (agent)
- DDH sekretariat

Oplæg:

- IVR skal inkludere orientering om DDH
- Agenten skal have fokus på velkomst og ikke orientering

Hvad skal agenterne sige som velkomst?

Afstemning på
Yammer

Forventede
implementering:
Start 2025



Anton Knudstrup Vest – October 17 at 11:45 AM

Hvad skal vi sige når vi tager telefonen i DDH?

Et punkt der for mange agenter kan give lidt udfordringer, fra tid til anden, er præsentation. Det arbejder vi på at finde en løsning på, men inden da vil vi rigtig gerne høre din mening på følgende:

Hvordan foretrækker du at præsentere dig som DDH-agent i telefonen?

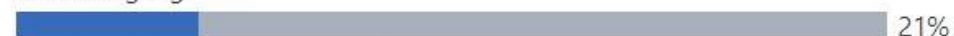
Kun velkomst (eksempelvis: hej, du snakker med Anton - hvad kan jeg hjælpe med?) (orientering vil blive givet som Speak i stedet)



Velkomst og orientering om hvor borgeren er havnet (eksempelvis: Hej du snakker med Anton fra den Digitale Hotline - Hvad kan jeg hjælpe med?)



Anden tilgang



56 total votes · [Change vote](#) · [Reload](#)

Kommentarer fra agenterne til spørgeskemaet

Jeg sidder på vagt nu og kan mærke jeg vil være træt af at lave en længere introduktion i hver samtale. Jeg synes vi skal have et speak der siger "velkommen til det fælleskommunale kontaktcenter DDH eller noget lignende". Så det eneste jeg som agent skal sige er "Du taler med Tonni, hvad kan jeg hjælpe med."

Jeg gør som Holbæk: Det er den Digitale Hotline, du taler med Janni.

Der er jo ikke andre end os selv som ved hvad DDH står for....Derfor præsentere jeg med hele navnet og ikke en forkortelse :-)

Det er ikke noget vi har talte om i Struer, så dette er for egen regning :-)

Vi skal også huske, at det ofte er således, at borgere ikke nødvendigvis hører/fanger, hvad der bliver sagt, lige når en telefon tages. Og hvor vigtigt er det egentlig? Navnet DDH eller for den sags skyld Den Digitale Hotline siger jo ikke noget om, hvorvidt borger er "stillet ud af kommunen" eller stadig er i den kommune, de har ringet til. Uanset hvad jeg siger, når jeg har vagt, lyder de fleste borgere meget overrasket, når/hvis de finder ud af, at jeg ikke sidder i den kommune, de har ringet op. Den digital Hotline kan jo også være en afdeling i den enkelte kommune. Jeg ville ikke vide bedre, hvis jeg selv ringede op til sådan noget kommune-noget 😊

DDH Kommunikationskanaler

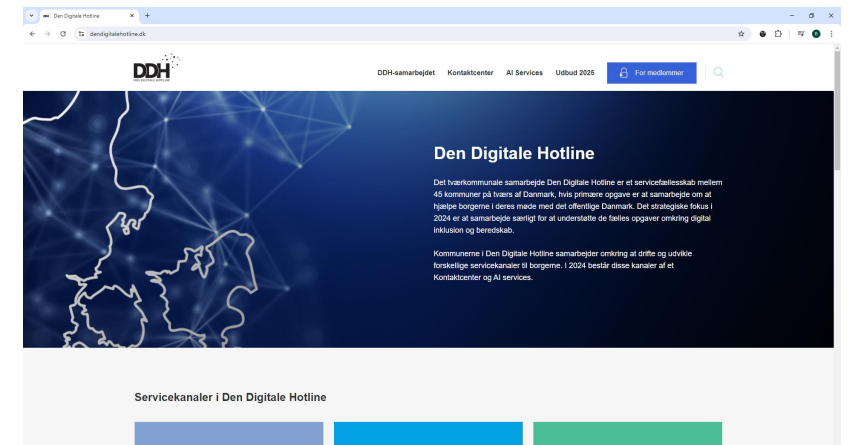
Ny Videoværktøjskasse



Ny Nyhedsbrevplatform



Hjemmesiden og e-mail



E-mail: post@dendigitalehotline.dk

DDH Video værktøjskasse

Fokus på at fortælle den positive historie om DDH igennem Video formatet!

1 Animationsvideo / -explainer på 30-40 sekunder, der forklarer projektet for nye kommuner.

	
Estimeret pris for denne version	Forventet tidsramme Opstart primo/medio november og 4-6 ugers arbejdstid
95.000,- ekskl. moms	Vi fakturerer 50% ved opstart af fasen og fakturerer de resterende 50% ved fasens afslutning. Ændrer scope sig, skal estimatet naturligvis revideres. Vi vil flagge, hvis vi er på vej ud over estimatet.

[Budget fra Markedsføringspuljen]

2 Hero videoen med 3-5 ledere, der fortæller om deres positive oplevelser med DDH i 3-5 minutters version + 5 korte versioner

	
Estimeret pris for denne version	Forventet tidsramme Opstart ultimo november (men forventligt, nok først januar mht. budget etc. 3-5 ugers arbejdstid)
75.000,- ekskl. moms	Vi fakturerer 50% ved opstart af fasen og fakturerer de resterende 50% ved fasens afslutning. Ændrer scope sig, skal estimatet naturligvis revideres. Vi vil flagge, hvis vi er på vej ud over estimatet.

[Budget fra Markedsføringspuljen]

Nyhedsbrev Platform: HeyLoyalty

DDH
kontaktpersoner

Chatbot
Ambassadører &
Installationsansvarlige

Chatbot ledere

Ekstern
(Skrives op via
hjemmesiden)

1 gang i
kvartalet

1 gang månedligt
(i forbindelse
med udbuddet)

1 gang i
kvartalet

1 gang i
kvartalet



Den Digitale Hotline

Det tværkommunale samarbejde Den Digitale Hotline er et servicefællesskab mellem 45 kommuner på tværs af Danmark, hvis primære opgave er at samarbejde om at hjælpe borgerne i deres møde med det offentlige Danmark. Det strategiske fokus i 2024 er at samarbejde særligt for at understøtte de fælles opgaver omkring digital inklusion og beredskab.

Kommunerne i Den Digitale Hotline samarbejder omkring at drifte og udvikle forskellige servicekanaler til borgerne. I 2024 består disse kanaler af et Kontaktcenter og AI services.

Servicekanaler i Den Digitale Hotline



Ekstern Præsentation af DDH

DDH-Samarbejdet

- Vision og kerneopgave
- Samarbejdsaftale og vedtægter
- DDH Organisation
- DDH Roller i kommunerne
- Medlemskommuner

DDH Kontaktcenter

- Hvad er kontaktcenteret?
- Fordelene
- Hvordan kommer jeg med?

DDH Chatbot

- Hvem er Muni?
- Hvordan kommer jeg med?
- Udbud 2025

Content ideer: Hvad kan DDH give målgruppen?

- Blogindlæg og artikler
 - Eksempelvis:
 - Blog: Hvad er Borgerservice anno 2024
 - Debatindlæg: Hvorfor er AI nødvendigt i et kontaktcenter
- E-bøger, rapporter
 - Eksempelvis:
 - Årsrapport: Indsigter i hvad Borgerne har brug for hjælp til
- Guides
 - Eksempelvis
 - Tips og tricks til God Borgerservice i telefonien. (Erfaringer fra Borgerserviceskolen)



DDH-samarbejdet

Kontaktcenter

AI Services

Udbud 2025

 For medlemmer



Den Digitale Hotline

Det tværkommunale samarbejde Den Digitale Hotline er et servicefællesskab mellem 45 kommuner på tværs af Danmark, hvis primære opgave er at samarbejde om at hjælpe borgerne i deres møde med det offentlige Danmark. Det strategiske fokus i 2024 er at samarbejde særligt for at understøtte de fælles opgaver omkring digital inklusion og beredskab.

Kommunerne i Den Digitale Hotline samarbejder omkring at drifte og udvikle forskellige servicekanaler til borgere. I 2024 består disse kanaler af et Kontaktcenter og AI services.

Servicekanaler i Den Digitale Hotline





DDH-samarbejdet

Kontaktcenter

AI Services

Udbud 2025

🔒 For medlemmer



For medlemmer

Hej med dig!

Du har klikket dig ind på en side, der kun er for eksisterende medlemmer af DDH, og derfor skal du bruge dit password.

Hvis du har et password - super!

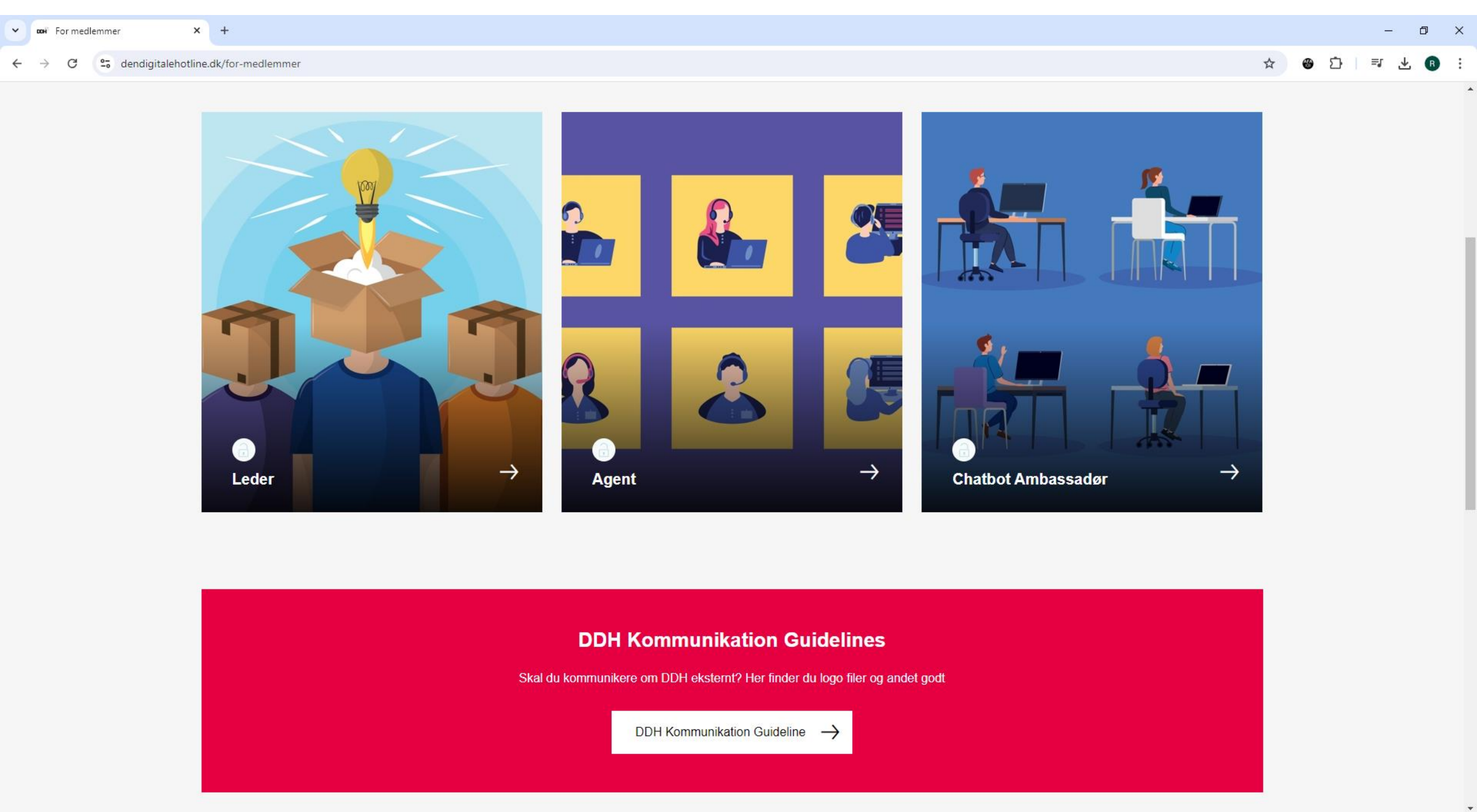
Hvis du har glemt dit password, så skriv til e-mailen ddh@mkb.aarhus.dk.

Hvis du ikke er medlem af DDH, men overvejer, at din kommune skal blive det, så skriv en e-mail til ddh@mkb.aarhus.dk.

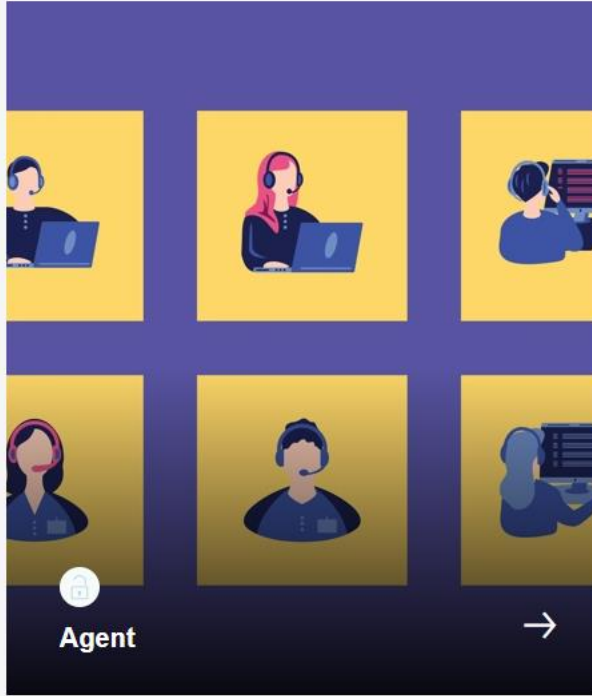
Adgangskode

Skriv din adgangskode

Login



Leder



Agent



Chatbot Ambassadør



DDH Kommunikation Guidelines

Skal du kommunikere om DDH eksternt? Her finder du logo filer og andet godt

DDH Kommunikation Guideline →

Vidensportal (intern)

Leder

- Lederens opgave
- Dagsorden og referater
- Lokal organisering
- DDH Strategi (SWOT Analyse, DDH 3.0)
- Download leder håndbog

Agent

- Agentens opgave
- Kompetenceudvikling
- Systemer
- Download medarbejderhåndbog
- Et supplement til Viva Engage

Chatbot Ambassadør

- Chatbot ambassadørens opgaver
- Chatbot organisering
- Systemer
- Handlingskatalog
- Udbud 2025

Content ideer: Hvad er relevant for målgruppen?

- Leder:
 - Video resume af Styregruppemøder
 - Statistik gennemgang
 - Præsentationer og materiale til udbredelse af kendskabet af DDH
- Agent (et supplement til Viva Engage):
 - Overblik over relevante arrangementer (e.g. medarbejder dag)
 - Overblik over undervisning
- Chatbot Ambassadører:
 - Undervisningsmateriale
 - Statistik gennemgang
 - Præsentationer og materiale til udbredelse af kendskabet af Chatbotten

Indstiller:

1. At få udvikle en designguide baseret på den godkendte endorsed brand arkitektur
2. At få udarbejdet en ny video værktøjskasse til DDH
3. At udvikle en content plan med temaer, som Styregruppemedlemmer kan bidrage til.