

Inviterede: Lene Hartig Danielsen, Aarhus
Lise Skjødt, Morsø
Lone Bjørn Madsen, Horsens
Malene Balzer, Odder
Merete Hedegaard Normand, Halsnæs
Sofie Synnestvedt Olsen, Frederikshavn
Stine Kragelund, Vesthimmerland (barsel)
Marianne Riis Søborg, Furesø
Mette Bech-Møller, Viborg
Torben Glock, Aarhus (sek.), Aarhus
Rikke B. Christensen (sek.), Aarhus
Anton Knudstrup Vest, Halsnæs (sek.)

Den Digitale Hotline

09. september 2025

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 16.09.2025
Mødetid: Kl. 10:00 – 15:00
Mødested: Aarhus

Udvikling & Demokrati
Dokk1, Hack Kampmanns Plads 2
8000 Aarhus C

Sagsbehandler

Dagsorden

1. Velkomst
2. Godkendelse af dagens dagsorden 16.09.2025 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på seneste styregruppemøde den 12.08.2025 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D, B)
5. Styregruppens strategiske arbejde (O, D, B)
 - a. Det offentlige beredskab og DDHs rolle (O,D,B)
 - b. Digital inklusion: "Hjælp til dem, som hjælper" (O)
6. Materiale til valg af ny styregruppe (D,B)
7. Chat- og voicebot (O, D)
 - a. Intern chatbot pilot (D)
8. DDH Branding (B)
9. Evt.

E-mail:
www.aarhuskommune.dk

Frokost: Kl. 11.30 – 12.00

10. DDH Workshop: Vær med til at forme Fremtidens Kontaktcenter i DDH

(O)=orientering, (D)=drøftelse, (B)= Beslutning

Oplæg til dagsordenens punkter: **OBS!** Find bilag til punkterne her: <https://dendigitalehotline.dk/for-medlemmer/leder/dagsorden-og-referater/styregruppemoede-160925>
(koden er: **DDHleder2025**)

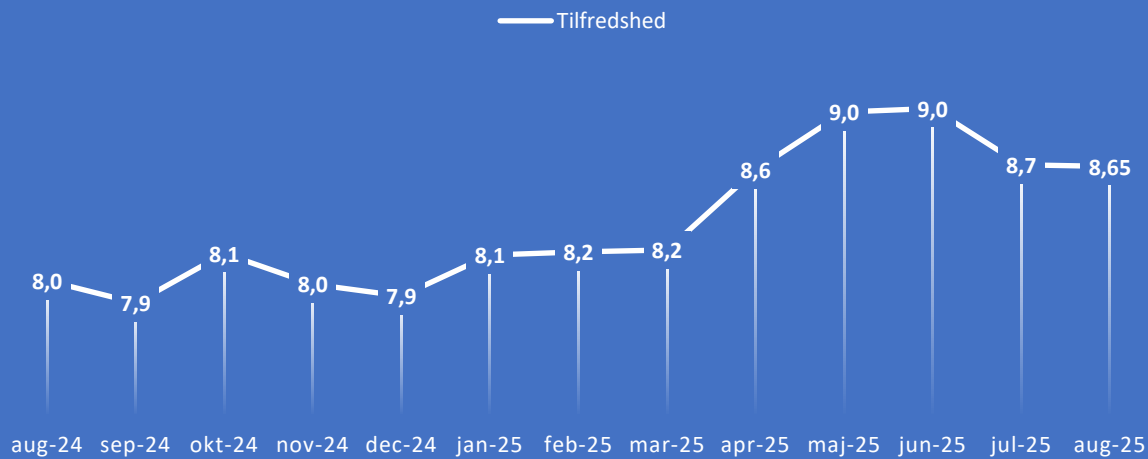
Punkt 1: Velkomst
V/Mødeleder Lene Hartig Danielsen
Der er afbud fra: - Opdateres i referatet

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden_16.09.2025
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • Dagsorden DDH Styregruppemøde_16.09.25
Beslutninger:

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 12.08.2025
V/ Mødeleder Lene Hartig Danielsen
Bilag til punktet: • Referat_DDH Styregruppemøde_12.08.25
Opfølgningspunkter: A. Nyt DDH Kontaktcenter Viva Engage B. Åbningstiden i DDH Kontaktcenter ml. kl. 18-20 C. LinkedIn opslag DDH 1. halvår og e-mail til agenterne
Opfølgning: A. Sekretariatet er i proces med at lukke en testperson fra hver kommune ind på et nyt DDH Kontaktcenter Viva Engage, der er tilknyttet Aarhus kommune. Adgang kræver to-step verifikation via Authenticator appen. I nogle kommuner har medarbejdere ikke adgang til en mobiltelefon, så de kan verificere sig selv. Sekretariatet har ikke kunne finde en alternativ løsning til dette på nuværende tidspunkt. B. Statistikken for dette bliver fremlagt under punkt 4. C. LinkedIn opslag er delt via e-mail. Udkast til e-mail til agenterne er vedlagt som bilag.
Beslutninger: •

Punkt 4: KPI - Kvalitet (O, D)
V/ alle
Bilag til punktet: Se power BI: : ddh_stats - Power BI
Introduktion: KPI'er drøftes på baggrund i Power BI oversigten samt nedenstående grafer.

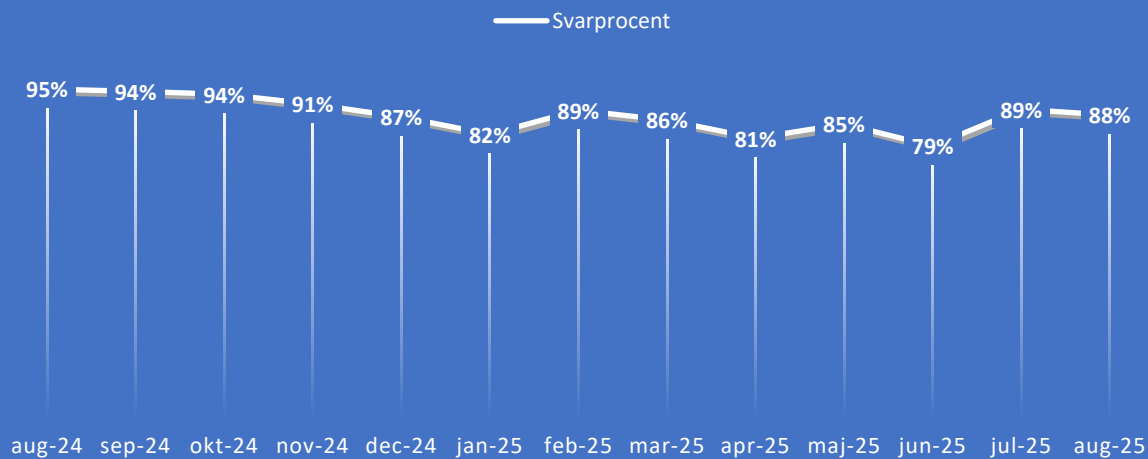
TILFREDSHED

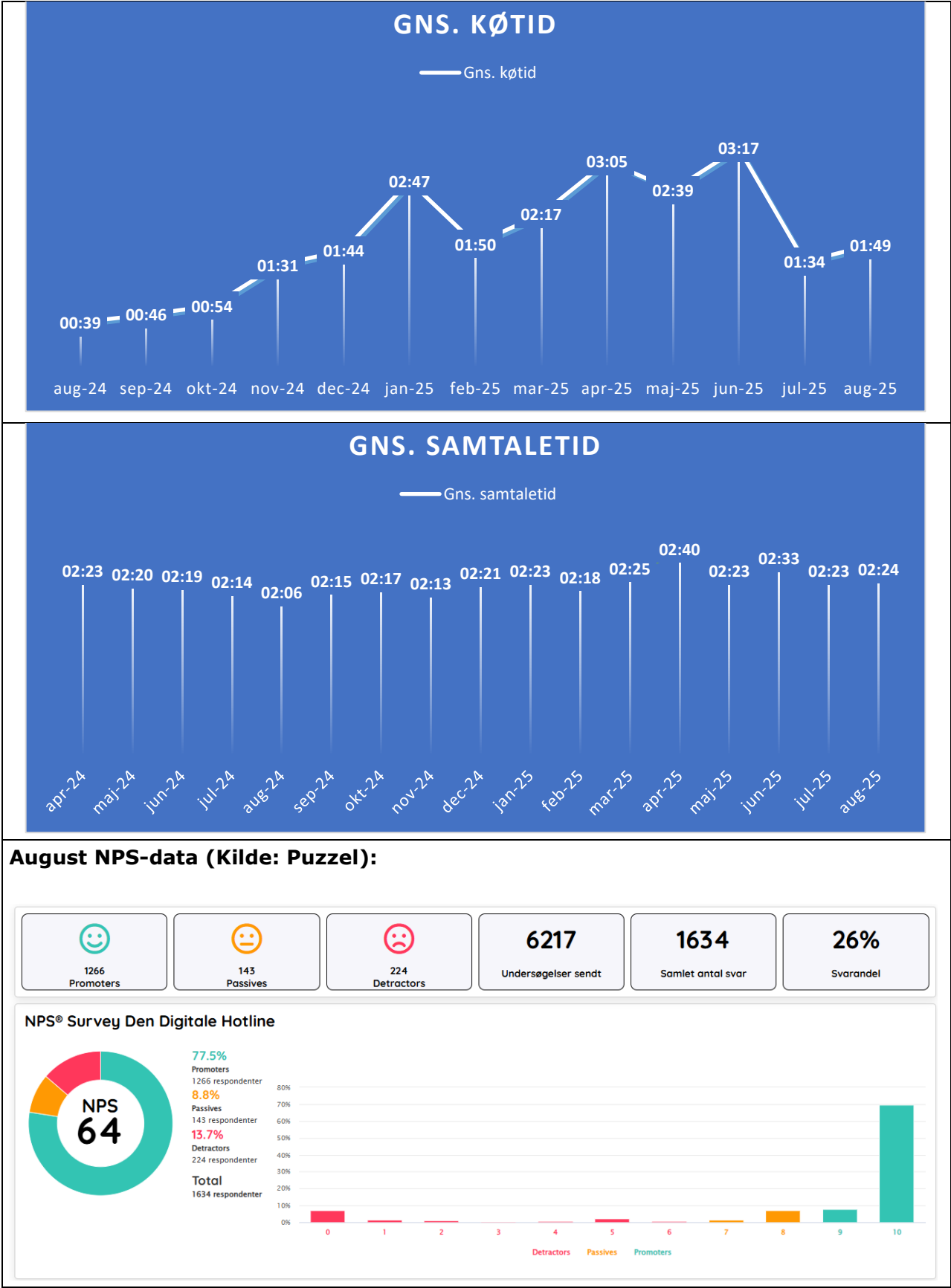


STRAKSAFKLARING



SVARPROCENT







Statistik på kald i ydretimerne:

Som opfølgningspunkt fra sidste styregruppemøde har sekretariatet trukket statistik på kald i ydretimerne i 2025. 3% af alle besvarede kald ligger i tidsrummet ml. kl. 16-18, mens 1% af alle besvarede kald ligger i tidsrummet ml. kl. 18-20.

Måned 2025	Kald 16-18	Kald 18-20	Total antal besvarede kald
Januar	511	115	16.078
Februar	423	84	13.975
Marts	482	112	14.509
April	573	165	11.923
Maj	346	105	14.041
Juni	507	114	13.794
Juli	461	162	13.493
Total 7 måneder	3303	857	97.713

Beslutninger:

Punkt 5: Styregruppens strategiske arbejde (O, D)

V/ Arbejdsgruppen for DDH Beredskab: Malene (Odder), Sofie (Frederikshavn), Merete (Halsnæs)

Digital Inklusion: Lone (Horsens) og Mette Camilla (Viborg)

Bilag til punktet:

- Punkt 5_DDH LinkedIn opslag
- Punkt 5_Linkedin opslag_Beredskab

Introduktion: Det er besluttet at DDH skal arbejde strategisk med hhv. 'Digital Inklusion' og 'Beredskab'.

Beredskab:

Arbejdsgruppen har afholdt møde med Beredskabschef Kasper Søndergaard for at drøfte mulige snitflader ml. kommunernes beredskab samt uddannelse af den strategiske kriseledelse, krisestaben samt agenterne. Følgende næste skridt foreslås:

- Uddannelse til den strategiske kriseledelse samt krisestaben: 60 minutter
"Krisestyring - Webinar for ledere og nøglepersoner"
Medlemmer fra arbejdsgruppen deltager i denne undervisning den 15. september for at vurdere relevansen for DDH strategisk kriseledelse og krisestaben.
- 2 timer virtuel uddannelse til agenterne faciliteret af Østjylland Brandvæsen
Der er også mulighed for at ligge dette på medarbejderdagen.

Arbejdsgruppen ønsker at anvende DDH beredskab aktivt i kommunikationen om DDH-samarbejdet. Derfor indstiller arbejdsgruppen, at der skal kommunikeres omkring dette arbejde, således DDH kan positionere sig selv i beredskabsdagsordenen. Vedlagt som bilag er et bud på et LinkedIn opslag. Er der kommentarer?

Yderligere en drøftelse af, hvorvidt der er andre kanaler eller muligheder for at udbrede kendskabet til dette?

Digital Inklusion:

Punktet udsættes til næste styregruppemøde inklusiv en drøftelse af, hvordan punktet kan få mere trækraft.

Her besluttede styregruppen, at der fremover skal arbejdes med to spor:

Hjælp til dem som hjælper. Dette spor følger Fremfærds projekt: "Det Tværgående Inklusionsprojekt" som primære aktivitet, der blandt andet har en aktivitet som omhandler at udvikle materiale til hjælp til dem, der hjælper.

- Indgåelse af **partnerskaber** med eksterne aktører (Ældresagen, Regioner, Rådet for socialt udsatte mv.).

Beslutning:

Punkt 6: Materiale til valg af ny styregruppe (D,B)

V/ alle

Bilag til punktet:

- Punkt 6_DDH Styregruppens primære opgaver
- Punkt 6_Vedtægter

Introduktion:

Der er iflg. DDH kommissoriet valg til styregruppen for de næste to år fra den 1. jan. 2026 til den 31. december 2027.

Den godkendte tidsplan frem til valget er:

30. september: Light Dagsorden udsendes:

- Fremtidens kontaktcenter
- Valg til styregruppen rammesættes heri

Sep. - okt.: Styregruppemedlemmer skriver til lederkollegaer

27. oktober: Deadline for anmeldelse af, man stiller sig til rådighed for styregruppens arbejde

26. november: Repræsentantskabsmøde

Som forberedelse til det kommende valg til DDH Styregruppen til Repræsentantskabsmødet i november, så skal Styregruppen beslutte, hvilket materiale, der skal deles med Repræsentantskabet før valget. Sekretariatet har forberedt en beskrivelse af styregruppens eksisterende opgaver som et oplæg inklusiv de godkendte vedtægter.

Drøftelsesspørgsmål:

DDH-samarbejdet består i dag af et servicesamarbejde mellem et kontaktcenter samarbejde og et AI samarbejde. Da valg af ny styregruppe i overensstemmelse med vedtægterne sker sideløbende med drøftelsen omkring Fremtidens DDH Kontaktcenter, giver det anledning til, at styregruppen også drøfte styregruppens fremtidige sammensætning med udgangspunkt i følgende spørgsmål:

- Hvordan sikrer vi en styregruppe, der har den strategiske servicetænkning på tværs af servicekanaler? (Kontaktcenter, AI chat, AI voice, andre kanaler?)
- Hvordan sikrer vi en bredere repræsentation i styregruppen, der rækker ud over Borgerservice?
- Hvordan sikrer vi en styrkelse af det strategiske niveau i styregruppen?

Referat:**Punkt 7: Chatbot (O, D, B)****a. Pilot på intern chatbot**

V/ Chatbot teamet

Bilag til punktet:

- Punkt 7_DDH AI Intern instans_16.09.25

Introduktion:

- På anmodning fra en række kommuner har DDH chat- og voicebot teamet afklaret, hvad det kræver, hvis DDH skal tilbyde en intern chatbot til alle medlemskommuner. Som bilag er der vedlagt et oplæg til en model, der indtænker både økonomi og ressourcer. DDH AI teamet ønsker at lave en indstilling til det kommende Repræsentantskab om at udvide serviceområdet i DDH-samarbejde til interne kanaler, således alle kommuner i samarbejdet dækker de økonomiske omkostninger ved at åbne op for en ny instans, men samtidig kan bruge platformen til en intern chat- og voicebot.

Beslutning:

Punkt 8: DDH Branding (B)
V/ alle
Bilag til punktet: Punkt 8 - DDH_Sofie_VO (MP3)
Introduktion: Vokseværk har indtalt den godkendte speak til DDH animationsvideoen. Bilaget er det godkendte indtalte speak til animationsvideoen af DDH-samarbejdet. Kan det godkendes?
Beslutning:

Punkt 9: evt.
V/ alle
Bilag til punktet: Nej

Frokost: Kl. 11.30 – 12.00

Punkt 10: DDH Workshop: Vær med til at forme Fremtidens Kontaktcenter i DDH (D)
V/ DDH Styregruppen + tilmeldte kommuner fra Repræsentantskabet: Egedal, Favrskov, Holbæk, Ikast-Brande, Norddjurs og Syddjurs.
Bilag til punktet: • Punkt 9_Udkast til tidsplan - udbud af kontaktcenterløsning • Workshop: Fremtidens DDH Kontaktcenter
Introduktion: DDH Kontaktcenters telefonsystem står overfor et kommende udbud, da kontrakten med Puzzel udløber i 2027. Udbudsjurist Kathrine Ahrenholt har lavet et udkast til en ny tidsplan for udbuddet, der skubber offentliggørelsesdatoen for et nyt udbud til 1. maj 2026. Som optakt til udarbejdelsen af nyt udbudsmateriale følges den godkendte procesplan for udbuddet, der indebærer inddragelse af medlemskommunerne før det kommende Repræsentantskabsmøde i november. Formålet med workshoppen er at få medlemskommunernes perspektiv på mulighederne for Fremtidens DDH Kontaktcenter. Al input under workshoppen vil danne grundlaget for en videre drøftelse i leder netværkene og dernæst til Repræsentantskabsmødet.

Næste DDH-styregruppemøder og DDH-repræsentantskabsmøder:

Dato:	Vært
29.10.2025	TEAMS 08:30-12.00
26.11.2025	Repræsentantskabsmøde, Horsens (Fysisk fremmøde)
09.12.2025	TEAMS 08.30-12.00