



Inviterede: DDH-repræsentanter fra alle samarbejdskommuner

9. maj 2024

Dagsorden til Repræsentantskabsmøde for 'Den Digitale Hotline'

Mødedato: 16.05.2024

Mødetid: Kl. 10.00 – 15.00

Mødested: Dokk1, lille sal (p-plads i kælder)
Hack Kampmanns Plads 2, 8000 Aarhus C

Bilag: Fremgår af oversigt nedenfor

Dagsorden DDH Kontaktcenter:

1. Velkomst og beretning v/ formand for styregruppen (O)
2. Godkendelse af dagens dagsorden punkt 1-7 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 31.10.2023 (B)
4. DDH kontaktcenter budget 2025 (B)
5. Skanderborgs forslag til ny Økonomimodel (B)
6. DDH-strategi 2023-2025 (O, D, B)
 - a. Onboarding initiativerne – status og næste skridt
 - b. Opsamling og drøftelse af DDH's strategiske indsatser – prioritering og næste skridt
7. Evt.

Dagsorden DDH Chatbot:

Frokost - 12.30-13:15 (for alle)

8. Velkomst v/formand for styregruppen (O)
9. Godkendelse af dagens dagsorden punkt 8 -14 (B)
10. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 31.10.2023 (B)
11. Chatbot udbuddet (O)
 - a. Status på tilslutningskommuner
 - b. Status på udbudsprocessen – tidsplan, forhandlingsspor og kontrakt v/ Advokat Kathrine Ahrenholt
 - c. Milepæle og kommende beslutninger
 - d. Økonomi – finansieringsplan og status
12. Status for drift og udvikling af chatbot MUNI (O)
13. Chatbot budget 2025 (B)
14. Evt.

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

Aarhus Kommune
Borgerservice og Biblioteker
Kultur og Borgerservice

Udvikling og Demokrati
Hack Kampmanns Plads 1
8000 Aarhus C

Sagsbehandler
Torben Glock

E-post direkte tgl@aarhus.dk
www.aarhuskommune.dk

Punkt 1: Velkomst og beretning v/ formand for styregruppen (O)
V/ Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: nej
Introduktion: Formand for Styregruppen Lene Hartig Danielsen vil fortælle om milepæle i styregruppearbejdet siden sidste repræsentantskabsmøde i oktober 2023, samt om de kommende opgaver for styregruppen det kommende halve år.
Beslutninger: nej
Yderligere info: nej
Referat: Lene bød velkommen til Aarhus. I vedhæftede (DDH-repræsentantskabsmøde Den 16.05.2024) side 1-11 vises præsentationen af Lene.

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden punkt 1-7 (B)
V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: Dagsorden_DDH-repræsentantskabsmøde 16.05.2024
Introduktion: nej
Beslutninger: Godkendelse af dagsorden
Yderligere info: nej
Referat: Dagsorden godkendt

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 31.10.2023 (B)
V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: Referat_DDH-repræsentantskabsmøde_31.10.2023
Introduktion: Nej
Beslutninger: Godkendelse af referat
Yderligere info: Nej
Referat: Referat godkendt

Punkt 4: DDH kontaktcenter budget 2025 (B)
V/ DDH-sekretariatet
Bilag til punktet: DDH budgetter 2025_DDH rep 16.05.24 (side 1-6)
Introduktion: Det forventede regnskab for 2024 vil være ca. 2 mio. kr. mindre end det budgetterede. Det skyldes den løbende tilpasning af vagtplanen til et færre antal kommuner og tilsvarende færre kald. Grundet dette forventes den gennemsnitlige pris pr. kald at forblive lav på ca.

24 kr. Dette er med forbehold for at volumen udvikler sig som 1. kvartal i 2024.

Af ændringer i regnskab og budget kan fremhæves:

Der er flyttet udgifter fra regnskab og ramme i kontaktcentret til chatbotten, hvor de retmæssigt hører hjemme. Det drejer sig dels om sekretariatsbistanden til chatbotarbejdet og i særdeleshed udbuddet og den forventede efterfølgende implementering af ny kontrakt/system, dels reservede IT-udgifter som i 2024 og 2025 udelukkende anvendes på chatbotudbuddet, og derfor også flyttes til chatbot (udbud) budgettet.

Som allerede vedtaget figurerer nu udgifter til de løbende onboarding 1-dags kursusforløb (4 gange årligt) - både i 2024 og 2025. Ligeledes er der afsat midler til at vedligeholde den netop udviklede e-learning platform.

Alt i alt flugter den samlede afsatte ramme for DDH kontaktcenter med udgifter for 2024 (forventet).

Beslutninger:

Styregruppen indstiller at budget for 2025 kontaktcenter tiltrædes.

Yderligere info: Nej

Referat:

Budget godkendt

Torben Glock indledte med at forklare princippet bag eksisterende økonomimodel, hvorefter budgettet for 2025 blev præsenteret.

I vedhæftede (DDH-repræsentantskabsmøde Den 16.05.2024) side 15-18 vises præsentationen, som relaterer sig til punktet.

Punkt 5: Skanderborgs forslag til ny Økonomimodel (B)

V/ alle

Bilag fra Skanderborg:

- Ny DDH økonomimodel 3.1 (excel)
- ITIP-DK-2023-2024 (PDF)

Forslag:

*"Forslag til ny fordelingsmodel af bemanningen af vagter i DDH (gældende fra 1.1. 2025)
Fordelingen af vagter sker som hovedprincip efter andelen af kald foregående år. Det betyder således, at fordelingen af vagter sker efter dem der belaster DDH.*

Der er følgende undtagelser:

- *Hvis andelen af kald er mindre end 50 % af det folketallet tilsiger, så skal kommunens andel justeres til 50 % af det, folketallet tilsiger (andel bemanning).*
- *Hvis andelen af kald er større end 200 % af det folketallet tilsiger, så skal kommunens andel justeres til 200 % af det, folketallet tilsiger (andel bemanning).*

Da kolonne H (pga. restriktionerne) ikke helt summerer til 100 %, er der i kolonne I lavet en fordelingsnøgle på baggrund af procenterne i kolonne H.

Konsekvens af forslaget fremgår af bilaget.

Eksempler på undtagelserne:

Skanderborg Kommune har en befolkningsandel på 3,33 pct. og en andel af kald på 1,05 pct. Hvis vores andel af vagter skulle ske efter andel af kald, ville vores vagttimer udgøre 218 timer. Da vores andel af kald er mindre en 50 pct. af folketallet (andel bemanding), skal vores andel af vagter justeres til 50 pct. af det, folketallet tilsiger, altså 1,65 pct. og derved bliver vores andel af vagttimer 364 timer. I samme situation er kommuner som Aarhus, Viborg og Egedal. Det betyder således, at de kommuner som har en forholdsvis meget lave belastning af DDH trods alt kommer til at bidrage med lidt flere vagter end andelen af kald tilsiger.

De kommuner som har en andel af kald som langt overstiger andelen af det, folketallet tilsiger, de skal have af vagter, vil blive reduceret. Odsherreds andel af vagter skulle efter hovedprincippet (andel efter andel af kald) have været 1.300 timer, men vil efter den anden undtagelse kun skulle bidrage med det dobbelte af det, folketallet tilsiger, altså 741 timer. Det samme vil være tilfældet med Høje-Taastrup kommune.

Vi drøfter næste skridt.

Motivation for forslaget:

Vi forsøger i Skanderborg Kommune at gøre vores borgere mere selvhjulpne, således at de ikke behøver at kontakte kommunen unødigt.

Det gør vi bl.a. ved

- at selvbetjeningsløsningerne bliver mere tilgængelig på hjemmesiden, herunder bookning af tid til diverse sagsområder*
- at vores IVR henviser til de fagfaglige sagsområder inden de lander i vores omstilling eller i Den digitale hotline (DDH).*

Den indsats bliver ikke honoreret i den nuværende fordelingsmodel, hvor fordelingen af vagter sker ud fra andelen af befolkningen og hvor der ikke tages hensyn til den andel ens borgere belaster DDH.

Desuden er vores Borgerservice blevet reduceret ved budgetforliget for 2024 og vi har derfor vanskelig ved at få tingen til at hænge sammen, såfremt vi skal forsætte med det høje antal vagter i DDH."

Behandling og indstilling fra styregruppen:

Efter en drøftelse på styregruppemødet den 18. april 2024, er konklusionen at styregruppen ikke kan anbefale at implementere økonomimodellen fra Skanderborg og vil derfor indstille til repræsentantskabet at forslaget afvises. Begrundelsen er følgende:

Indledende bemærkninger:

Alle kommuner (og borgerservicechefer) har gennem de seneste 15 år arbejdet målrettet med at gøre borgere mere selvhjulpne. Det ligger i Borgerservices DNA. DDH blev i sin tid

grundlagt, netop for at støtte op om denne ambition, og skabe et samarbejde omkring alle de borgere, som har svært ved den digitale omstilling, og har brug for vejledning i og omkring det digitale møde med myndighederne. Den nyeste analyse 'IT i Praksis' (vedhæftet) viser da også, at selvom borgerne generelt er glade for digitaliseringen, ønsker borgerne fortsat at benytte telefon-kanalen, som i øvrigt har ligget stabilt i mange år (faktisk steget lidt) – se side 33 i rapporten.

Styregruppen tror på at der i fremtiden vil være et fortsat pres på kommunerne om at samarbejde mere. DDH viser på denne måde vejen for kommunerne, ikke blot som et indkøbsfællesskab, men som et konkret service-samarbejde, der opererer helt ude i driften. Det er således ikke tid – for kommunerne – at lukke sig om sig selv, men til at investere i samarbejdet, afprøve samarbejdsorganisationer, udvikle sammen og ikke mindst hjælpe hinanden med at skaffe ressourcer til fremtidens velfærd. Vi skal i fremtiden i endnu højere grad 'hjælpe hinanden med at hjælpe borgerne'.

Begrundelse for styregruppen indstilling:

1. Der har i flere omgange tidligere været beslutninger om nye økonomimodeller på DDH-repræsentantskabsmøderne. Indstillingerne fra styregruppen har altid være funderet på et ønske om at skabe mere retfærdige modeller. På repræsentantskabsmødet den 31.10.2023 godkendte repræsentantskabet den nuværende økonomimodel, gældende fra 2024. Ligeledes blev det besluttet at økonomimodellen skulle evalueres efter 2 år. Styregruppen mener at vi bør følge denne beslutning, og ikke allerede nu, hvor vi ikke kender resultaterne af den netop vedtagne model, kaste og ud i en ny model. Der lægges således op til at evaluere den nuværende model på efterårets repræsentantskabsmøde 2025.
2. Det er et ønske at kommuner, som deltager i DDH også bruger DDH og ser DDH som en vigtig kanal i den daglige forretning. Derfor er det styregruppens opfattelse at det vil sende et forkert signal at tilgodese kommuner, som kun i begrænset omfang benytter sig af DDH, og indrette økonomimodellen på en sådan måde, at det gavner dem, på bekostning af de kommuner, som bruger DDH mere. Styregruppen har en helt anden dagsorden, nemlig at øge kvaliteten i DDH for derigennem at give kommunerne incitamenter til at bruge DDH endnu mere.
3. Styregruppen insisterer på at DDH er et samarbejde og ikke et leverandør-kundeforhold. Det er fx ikke ambitionen, at DDH blot leverer en vare, som kommunerne så afregnes med, fx en bestemt pris pr. kald. Derimod skal det være en fælles opgave for alle kommunerne at skabe en god forretning omkring en fælles udfor-dring. Det fælles projekt skal være effektivt med gode gennemsnitlige henvendelsespriser, levere høj kvalitet og en ambitiøs tilgængelighed. Det må således være ambitionen at skabe overordnede rammer, som giver gode muligheder for alle kommuner, til at bruge DDH og skabe værdi i egen forretning og for egne borgere. De fleste sa-

marbedskommuner opnår gode tal for KPI'erne. Da kommunerne grundlæggende ligner hinanden, vil alle kommuner principielt kunne bruge DDH på samme måde. Så i stedet for at justere DDH på en sådan måde, at hver kommuner opnår tilnærmelsesvis samme pris pr. kald – uanset kommunernes engagement i fællesskaber i øvrigt – ønsker styregruppen, at arbejde for at skabe de bedste rammer for et fremtidigt samarbejde, hvor vi samarbejder om endnu mere.
Beslutning: Kan indstillingen fra styregruppen tiltrædes? Eller godkendes forslaget fra Skanderborg til implementering af ny økonomimodel?
Yderligere info: Nej
Referat: Indstilling fra styregruppen blev tiltrådt. Punktet gav anledning til en generel drøftelse omkring forskellige aspekter i relation til punktet: - Borgerservice er presset på økonomien hele vejen rundt! - Vi skal interessere os for hvilke argumenter kommuner har, for at træde ud af samarbejdet. Det kan give os god læring. - Vi skal også fokusere på den kvalitative 'business case' i samarbejdet - Nogle kommuner har svært ved at bemande vagterne, andre har overskud og kan tage endnu flere vagter. - DDH kan være svaret på lokale effektiviseringer, hvis kanalen bruges mere effektivt, med læring fra best-case-kommuner - Engagement af samarbejdskommunen (+ den lokale ledelse) er nøglen til, om kommunen (og agenterne) får gevinst af DDH-samarbejdet. Repræsentantskabet var enige om at styregruppen skal effektuere, at: - Alle kommuner, uden undtagelse, skal bidrage til at tage vagter i DDH fra 2025.
Punkt 6: DDH-strategi 2023-2025 (O, D, B) - Onboarding initiativerne – status og næste skridt (O) - Spørgeskemaundersøgelse blandt agenterne – hovedresultater (O) - Opsamling og drøftelse af DDH's strategiske indsatser – prioritering og næste skridt (O, D, B)
V/Onboarding gruppen / Styregruppen / alle
Bilag til punktet: - DDH 3.0 strategi og prioriteringer 2024-2026 (PP) - DDH onboarding indsatsen – status (PP)
Introduktion: Der gives en status for arbejdet med onboarding-indsatserne. For halvandet år siden, på repræsentantskabsmødet den 29.11.2022 præsenterede styregruppen for første gang ønsket om at igangsætte en række initiativer for at styrke onboarding i DDH, både af kommuner, ledere og agenter. Sidenhen er der

arbejdet målrettet med initiativerne. For et år side på repræsentantskabsmødet den 26. maj 2023, blev onboarding initiativerne drøftet sammen med resultaterne fra det netop afsluttede SWOT analyse. Anbefalingerne fra denne analyse indeholdt bl.a. forslag, som lå i fin forlængelse af onboarding-indsatserne. Sidenhen har styregruppen arbejdet med en samlet DDH-strategi, som samlede elementerne fra både SWOT-analysen og Onboarding-indsatserne. Der er vedhæftet en samlet oversigt over DDH-strategien i vedhæftede PP ('DDH 3.0 strategi og prioriteringer 2024-2026').

For at kvalificere indholdet yderligere, afholdte styregruppen et 'visions-seminar', med henblik på at gøre arbejdet endnu mere konkret og skabe nogle klare prioriteringer i arbejdet. Det blev præsenteret på sidste repræsentantskabsmøde som en egentlig indstilling fra styregruppen til DDH-repræsentantskabet under titlen 'DDH 3.0 – fra frivilligt til forpligtende' til, som blev tiltrådt den 31.10.2023. I styregruppens præsentationen af indstillingen lød det sådan:

"På 12-12 seminaret var de overordnede konklusioner, at DDH-samarbejdet skal sætte 'barren' endnu højere for den kvalitet, som DDH kan tilbyde kommunerne og borgerne i fremtiden. Med fokus på at højne kvaliteten yderligere, ønsker DDH styregruppen at kickstarte 'DDH', med en ny start fra januar 2024. Flere initiativer om kompetenceudvikling, onboarding indsatser, databaseret KPI arbejde mm., skal understøtte DDH's bevægelse til at blive et endnu mere forpligtende samarbejde. Det vil samtidig betyde, at der vil være flere krav i DDH-samarbejdet, dels til styringen, værktøjer, uddannelsesforløb, onboarding-indsats, som tilbydes kommunerne, men også til de deltagende kommuner, deres engagement og deltagelse. Det vil betyde, at der vil komme flere krav til den lokale ledelse, som er selve forudsætningen for, at vi i fællesskab kan løfte kvaliteten. På seminaret formulerede styregruppen og sekretariatet helt konkrete tiltag, som skal kendetegne den nye start. Det vil fremgå af denne præsentation, som udgør grundlaget for indstillingen til repræsentantskabsmødet den 31. okt. 2023. "

Siden sidste repræsentantskabsmøde er der arbejdet med flere ting. Under punktet gives en status for indsatserne.

- b. Som led i arbejdet med onboarding blev der gennemført en større undersøgelse blandt agenterne i DDH. Undersøgelsen blev gennemført inden påbegyndelse af uddannelsesdagene og introduktionen af e-learningplatformen, og skal tjene som en 0-punkt måling til at evaluere om indsatserne lykkedes. Den samme måling vil ske efter sommerferien. På mødet gives et indblik i resultaterne og hovedkonklusionerne.
- c. Styregruppen har på styregruppemøderne i 2024 drøftet, hvilke yderligere strategiske indsatser DDH kan arbejde med. Styregruppen har besluttet at arbejde strategisk med 'Digital Inklusion' og 'Beredskab' som indsatser, som ligger i forlængelse af an-

befalingerne fra SWOT-analysen, og samtidig indgår som strategiske elementer i KL's strategiske pejlemærker (Pejlemærker viser vejen for fremtidens Borgerservice (kl.dk)). ○ Hvordan kan DDH gribe inklusionsopgaven og understøtte samarbejdskommunerne med dagsordenen? ○ Hvordan kunne DDH spille en rolle for det kommunale beredskab. Det er således styregruppens forslag til det videre strategiske arbejde, på et fundament af Onboarding-indsatserne, samt det nye forpligtende samarbejde mellem kommunerne i DDH. Til punktet lægges der op til aktiv deltagelse fra DDH-repræsentantskabet. For at få en god drøftelse, ønsker styregruppen at alle repræsentanter forbereder, hvilke strategiske indsatser, som DDH skal arbejde med de næste år. Styregruppen ønsker at få et mandat fra repræsentantskabet til at arbejde videre med 'Digital Inklusion' og 'Beredskab' som strategiske pejlemærker i DDH, og ønsker at få beriget indsatserne, samt et få et katalog over andre vigtige indsatser som kunne være interessante at arbejde videre med.
Beslutninger: Styregruppen indstiller at DDH strategisk skal arbejde videre med 'Digital Inklusion' og 'Beredskab' med henblik på en formulering af en rammesætning og indstilling for konkrete initiativer.
Yderligere info: Nej
Referat: - Anton (Halsnæs) og Torben (Aarhus) gav en status for arbejdet med Onboarding initiativerne. I vedhæftede (DDH-repræsentantskabsmøde Den 16.05.2024) side 21-25 ses præsentationen, som relaterer sig til punktet. - Anton (Halsnæs) og Torben (Aarhus) præsenterede resultatet af agentspørgeskemaundersøgelsen. I vedhæftede (DDH-repræsentantskabsmøde Den 16.05.2024) side 26-33 ses præsentationen, som relaterer sig til punktet, hvor dele af resultaterne er fremhævet. De samlede resultater udsendes til repræsentantskabet inden 1. juni og herefter kommunikerer resultaterne til agenterne bl.a. gennem nyhedsbrevet. Undersøgelsen gentages på den anden side af sommerferien, efter at alle agenter har deltaget i undervisningen og gennemgået alle moduler i det nye e-learning modul. - Lone Bjørn (Horsens) introducerede tankerne bag valget af 'Digital Inklusion' som strategisk indsats i DDH. Der er vedhæftet PP (Oplæg DDH-styregruppen 18. april 2024 (002)) omkring Digital Inklusion. Lene orienterede om tankerne bag 'beredskab' som strategisk indsats i DDH. Repræsentantskabet bakkede op om det videre

arbejde med begge strategiske indsatser i DDH. Efterfølgende arbejde hele repræsentantskabet i grupper med to spørgsmål:

- a) Hvordan kan vi konkret arbejde med Digital Inklusion og Beredskab i DDH?
- b) Hvilke yderligere strategiske indsatser skal vi arbejde med i DDH?

Input fra grupperne, som styregruppen arbejder videre med:

Gruppe 1

- a) Beredskab: Lave skabelon for administrationsgrundlag, som kan tilpasses lokalt. Lave action Cards til håndtering af akutte situationer – f.eks. strømnedbrud, osv.

Sælge skabelon + action Cards (ovenstående) til andre organisationer og kommuner, eller KOMDIR, bruge det til at gøre DDH attraktiv for andre kommuner. Lave fælles materiale om DDH/Hjælp på tværs af alle kommuner.

- b) Konsolidering af DDH, els. Viden om, hvorfor kommunerne forlader samarbejdet.

Gruppe 2

- a) Inklusion: Borgerne skal have hjælpen, hvor der er – ikke i Borgerservice. Hjælp til venner, pårørende og frivillige (organisationer). 'Hjælpe-univers'.
Beredskab: Plan for fordeling af vagter under en krise. Sekretariatsfunktion i 3 landsdele. Hvordan får vi hurtigt udarbejdet guides? (Kør guides igennem AI i et lukket rum).
- b) Arbejde med ledelsesfokus
PowerBI / E-learning

Gruppe 3

- a) Digital Inklusion: Mobilisere lokalsamfundet mere (ex. Bartendere)
Beredskab: Dynamisk IVR – fx ændring ved forhøjet vandstand
- b) Del "tips & Tricks" der hvor der er gode cases (arbejdsfællesskab)

Gruppe 4

- a) Inklusion Videndeling af gode cases for 'dem, der hjælper'
Beredskab: Lovændringer? IT – fx AULA. KL og KOMBIT kan anvende DDH. Mulighed for samarbejde om et fælles kommunalt cyberværn (KL)
- b) Flere 'eksterne' penge (afdæk mulighederne)

Punkt 7: Evt.
V/ alle
Yderligere info: Nej
Referat: intet til punktet

Frokost for alle kl. ca. 12:30

Punkt 8: Velkomst v/formand for styregruppen (O)
V/ Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet:
Introduktion: Dagsordenen handler nu om chatbotsamarbejdet og der kan være få kommuner, som ikke deltager mere, og være nye kommuner som er kommet til mødet.
Beslutninger:
Yderligere info: Nej
Referat: Lene bød velkommen nye kommuner. I vedhæftede (DDH-repræsentantskabsmøde Den 16.05.2024) side 41-43 vises præsentationen af Lene.

Punkt 9: Godkendelse af dagens dagsorden punkt 8 -14 (B)
V/ Styregruppen
Bilag til punktet: Dagsorden_DDH-repræsentantskabsmøde 16.05.2024
Introduktion:
Beslutninger:
Yderligere info: Nej
Referat: Dagsorden godkendt

Punkt 10: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 31.10.2023 (B)
V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: - Referat_DDH-repræsentantskabsmøde_31.10.2023
Introduktion: Nej
Beslutninger: - Godkendelse af referat
Yderligere info: Nej
Referat: Referat godkendt

Punkt 11: Chatbot udbuddet (O) a. Status på tilslutningskommuner b. Status på udbudsprocessen – tidsplan, forhandlingsspor og kontrakt v/ Advokat Kathrine Ahrenholt c. Milepæle og kommende beslutninger d. Økonomi – finansieringsplan og status
V/ Chatbot-teamet
Bilag til punktet: nej
Introduktion:

- a. Der gives en sidste status på tilslutningskommunerne til det igangværende udbud.
- b. Kathrine Ahrenholt vil præsentere hvordan udbudsprocessen er forløbet indtil nu, hvad chatbot teamet har arbejdet med, hvilke forhandlingsspor der er planlagt med de prækvalificerede leverandører, samt de vigtige næste skridt i processen.
- c. Torben Glock (Aarhus) vil kort beskrive, hvordan de deltagende kommuner vil blive orienteret i processen, hvilke overraskelser vi kan støde på undervejs, samt kommunernes potentielle involvering i selve implementeringsprocessen.
- d. Torben Glock vil give en introduktion til den forventede økonomi jf. tilslutningsaftalerne, og fortælle om forventningerne til de kommende forhandlinger, hvad der indkøbes og forventningerne til den endelige økonomi.

Beslutninger:

Yderligere info: Nej

Referat:

- a. I vedhæftede (DDH Chatbot Udbud m.m. 16.05.2024) side 1-6 ses præsentationen, som relaterer sig til punktet. Der har været meget stor interesse for udbuddet, både på leverandørsiden, men også indenfor fx konsulentbranchen. Mange har således registreret sig i udbudsportalen (ETHICS) for at hente udbudsmaterialet. 39 kommuner har forlods tilsluttet sig udbuddet og bundet sig til processen og anskaffelsen via en tilslutningsaftale. Ligeledes har flere kommuner henvendt sig med interesse for samarbejdet, men ønsker at afvente valg af leverandør og kendskab til driftsvilkårene mv. Kommuner som tilslutter sig senere, kan først forvente en senere implementering til en forventelig øget pris.
- b. I vedhæftede (DDH Chatbot Udbud m.m. 16.05.2024) side 7-12 ses præsentationen, som relaterer sig til punktet. Advokat Kathrine redegjorde for udbudsprocessen og tidsplanen, hvor hun bl.a. fremhævede forhandlingsporet omkring 'sikkerhed/GDPR', som vi i samarbejdet prioriteret meget højt. Det er en spændende fase, hvor vi får kendskab til leverandørernes tilbud og deres bud på tidsplan og tilknyttede muligheder for leverancer. Skulle det blive nødvendigt er det stadig en mulighed for at forlænge eksisterende kontrakt med et yderlige år til februar 2026.
- c. I vedhæftede (DDH Chatbot Udbud m.m. 16.05.2024) side 13-16 ses præsentationen, som relaterer sig til punktet. Der blev redegjort for, at hver kommune står overfor en implementering/konfiguration ved overgangen til en ny kontrakt (og potentielt ny leverandør), hvor omfanget afhænger af den endelige leverandør og modenheten af de ønskede services i udbudsmaterialet. Herudover er forhold som endelig anskaffelsespris og driftspris ukendte faktorer. Kommunerne skal inden overgang til drift underskrive en samarbejdsaftale inkl. databehandleraftalen.
- d. Jf. tilslutningsaftalen er den forventede samlede udgift for udbudsprocessen og anskaffelsen estimeret til 1,25 kr. pr. borger. Udgiften til udbudsprocessen ligger rimelig fast, mens udgiften til anskaffelsen selvfølgelig afhænger af de indkomne til og den efterfølgende forhandling. Da driftsprisen fremadrettet vil indeholde flere forbrugsafhængige elementer, er det svært på nuværende tidspunkt at angive den kommunale driftsudgift. Estimatet forud for initiering af udbudsprocessen var på 1 kr. pr. borger pr. år.

Punkt 12: Status for drift og udvikling af chatbot MUNI (O)
V/ DDH-teamet
Bilag til punktet:
Introduktion: Dorte Krogshede (Aarhus) vil give en status for arbejdet med chatbotten MUNI, herunder afviklingen og evaluering af chatbot-dagen, samt forberedelserne af MUNI til en potentiel ny leverandør.
Beslutninger:
Yderligere info: Nej
Referat: I vedhæftede (DDH Chatbot Udbud m.m. 16.05.2024) side 20-37 ses præsentationen, som relaterer sig til punktet. Liv (Aarhus) redegjorde dels for, hvilke udviklingsprojekter som er ved at være afsluttet. Det drejer sig om Watson Discovery (Crawl af hjemmeside og henvisning til relevante link på kommunens hjemmeside) og Watson X (afprøvning af arbejde med store sprogmodeller/generativ AI). Herudover arbejdes der stadig med at få Digital Human til at fungere i praksis, og med at få chatbotten afprøvet i udsendelse af borgerrettede breve via Digital Post, samt via SMS-udsendelse triggeret via IVR-valg på telefon.

Punkt 13: Chatbot budget 2025 (B)
V/ Styregruppen
Bilag til punktet: - DDH budgetter 2025_DDH rep 16.05.24 (PP) – side 7+8
Introduktion: Chatbotbudgettet gennemgås på mødet. Det forventede regnskab for 2024 bliver lidt højere end budgetteret med. Det skyldes på den ene side at udviklingsudgifterne til IBM er flyttet fra Chatbotbudgettet til udbuddet, som en del af den samlede udbudsfinansiering. Men samtidig – på den anden side – at der er flyttet udgifter fra kontaktcenterregnskabet til Chatbot-regnskabet. Det drejer sig om udgifter til DDH-sekretariatet, som følger af det store arbejde med udbuddet, samt udgifter til Selvbetjening.nu, som vedrører muligheden for at bruge data i chatbotten, en udgift som indtil nu er blevet betalt af kontaktcenter-økonomien. Netto giver det en forventet merudgift i chatbotregnskabet på ca. 175.000 kr. sammenholdt med budgettet. For 2025 er budgettet stadig uvist, da vi endnu ikke kender de endelige driftsudgifter. I det foreslåede budget opretholder vi udgiften til den samlede drift på samme niveau som under vores nuværende kontrakt. Da vi i det nye udbud også introducerer forbrugsbaseret driftsudgifter for samarbejdskommunerne, samtidig med at vi forventeligt både kommer til at have almindelig chatbot, voicebot og brug af AI (generativ/store sprogmodeller), vil driftsbudgettet for hver enkelt kommune helt afhænge af ibrugtagningen af de forskellige services, udbredelsen lokalt mv. Budgettet skal derfor tages med en del forbehold. Der er dog en ændring som er indarbejdet, nemlig de øgede udgifter til almindelig lønudvik-

ling på ansættelserne i chatbot-teamet.
Beslutninger: Styregruppen indstiller at chatbotbudgettet for 2024 godkendes.
Yderligere info: Nej
Referat: Chatbot budgettet for 2025 blev godkendt.

Punkt 14: Evt.
V/ alle
Yderligere info: Nej
Referat: Intet under evt.