

Referat



Inviterede: Lene Hartig Danielsen, Aarhus
Mona Sproegel, Hjørring
Lise Skjødt, Morsø
Lone Bjørn Madsen, Horsens
Malene Balzer, Odder
Merete Hedegaard Normand, Halsnæs
Sofie Synnestvedt Olsen, Frederikshavn
Stine Kragelund, Vesthimmerland
Marianne Riis Søborg, Furesø
Mette Bech-Møller, Viborg
Torben Glock, Aarhus (Sek.)
Marianne Toft Lyhne, Hjørring (Sek.)

Aarhus Kommune
Borgerservice og Biblioteker
Kultur og Borgerservice

12. juni 2024

Dagsorden Styregruppemøde – Den Digitale Hotline

Mødedato: 19.06.2024
Mødetid: Kl. 10:00 – 15:00
Mødested: Frederikshavn kommune, Rådhus Allé 100, 9900 Frederikshavn
Parkering: Se punkt 1 herunder

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

Sagsbehandler
Torben Glock

Dagsorden

1. Velkomst
2. Godkendelse af dagens dagsorden (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 18.4.2024 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D)
5. Procedure for opfølgning på agenternes KPI'er (O, D, B)
6. Opsamling DDH-repræsentantskabsmødet den 16. maj 2024 (O, D, B)
7. DDH-årsberetning til Kommunaldirektør netværket (O, D, B)
8. Styregruppens strategiske arbejde (O, D, B)
9. Chatbot udbud (O, D)
 - Status for udbudsprocessen (O)
 - Den kommende implementeringsplan (O, D)
10. Onboarding status (O, D, B)
11. DDH 3.0 prioriteringer. Standardisering af guides (O)
12. RenoSyd (O, B)
13. Evt.

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

E-mail: tgl@aarhus.dk
www.aarhuskommune.dk

Oplæg til dagsordenens punkter:

Punkt 1: Velkomst
V/ Sofie Synnestvedt Olsen, Frederikshavn
Vedr. Parkering: Der er en personaleparkering på Rådhus Allé, som kan benyttes, eller parkering længere nordpå bagerst på pladsen bag svømmehallen på Rådhus Allé/Parallelvej (tættest på svømmehallen er 4-timers parkering).
Der er afbud fra: (indsættes i referat) - Eva (Herning - udtrådt)
Referat: Sofie bød velkommen til Frederikshavn. Merete (Halsnæs) og Marianne (Furesø) deltog i mødet på TEAMS.

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden (B)
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: - DDH-dagsorden_19.06.2024
Beslutninger: • Det indstilles at dagsordenen godkendes.
Referat: Tilføjede punkter under evt. - Else Eisenhardt (Randers) stopper i sekretariatet - Status på udmeldelse i DDH

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 18.4.2024
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: - Referat_ DDH Styregruppemøde 18.4.2024
Opfølgningspunkter: A. HK-aftaler – fornyelse 3. kvartal 2024
Introduktion: Ad. A = Status fra Kent Jensen (Holstebro): ”... jeg har dags dato har sendt lokallønsaftalen afsted til HK med henblik på, at alle 5 regioner dækkes ind. Der er alene tale om en ændring i datoerne, da indholdet forsat er det samme – tilbage fra 2017/2018. I orienteres når lokallønsaftalen er kommet i hus, og hvis ikke så tager vi den derfra.”
Beslutninger: • Det indstilles at referatet fra styregruppemødet den 18.4.2024 godkendes.
Referat: Opfølgning på referat punkt 8: Der skal sendes resultater af spørgeskemaundersøgelsen. Det er vigtigt at gøre opmærksom på at undersøgelsen er en O-punkts-måling, som også har til formål at analysere, hvilke betydninger vores onboarding indsatser m.m. har. DDH

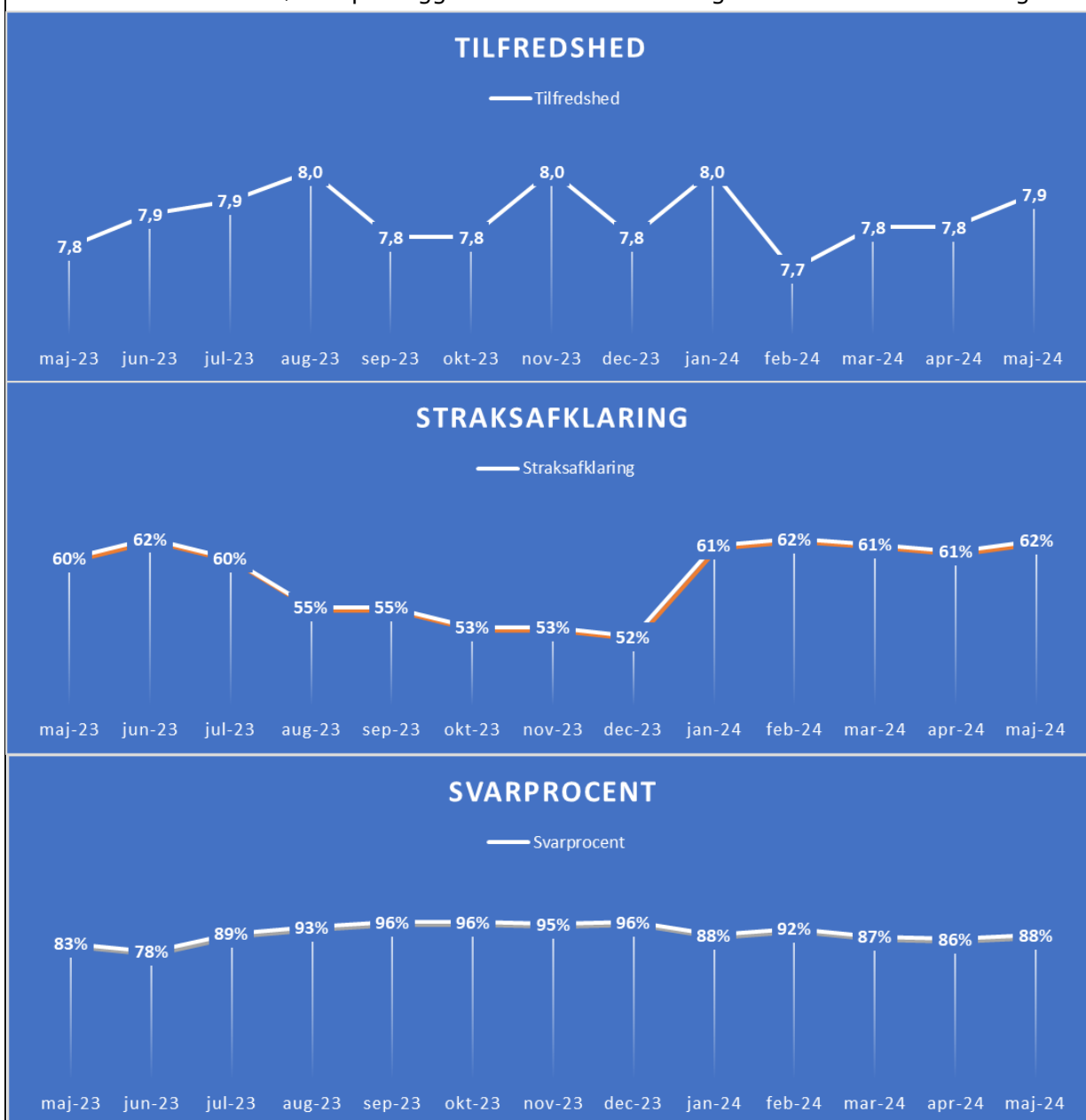
er optaget af at løfte kvaliteten – både for borgere og agenterne (og disse ting hænger også intimt sammen). Der skal sendes en særskilt e-mail til agenterne, hvor nogle af hovedpointerne også fremgår.

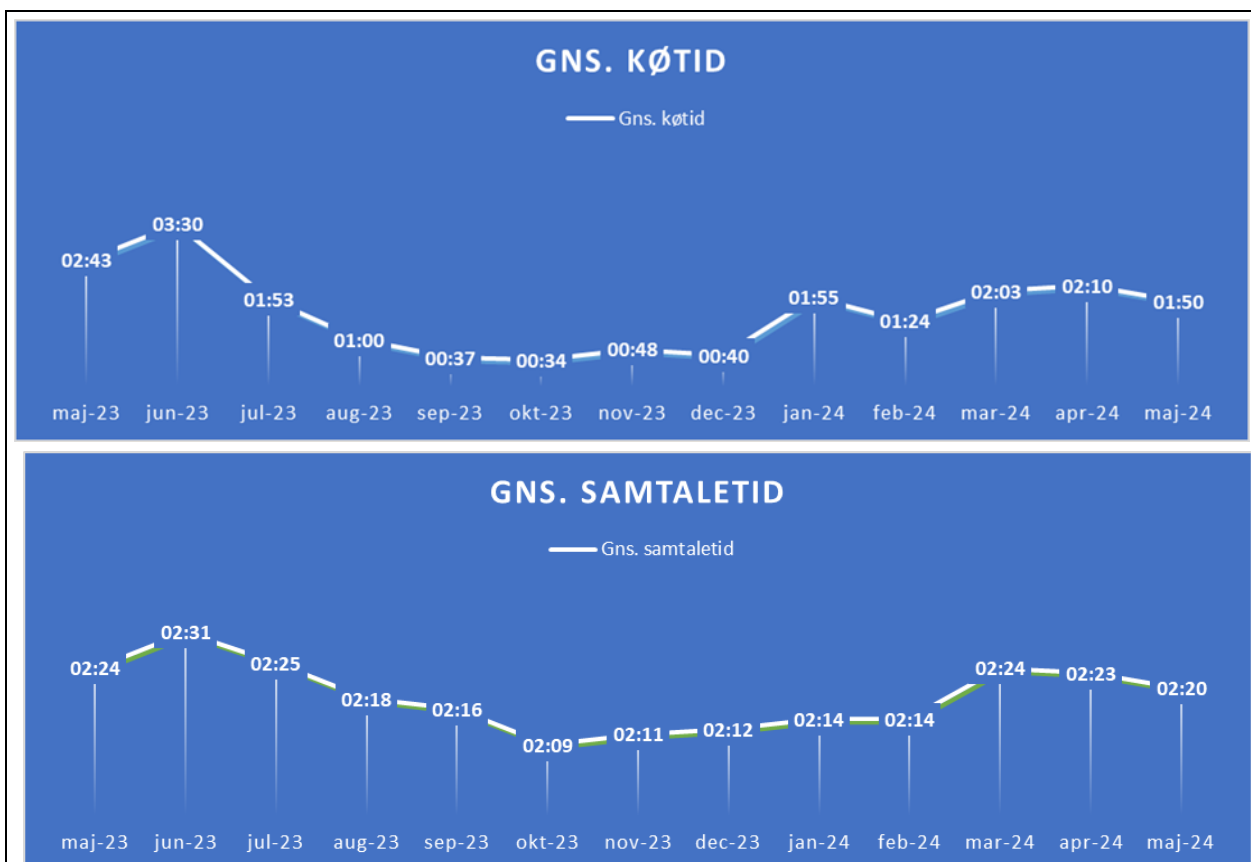
Punkt 4: KPI - Kvalitet (O, D)

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.





Referat:

KPI'erne er gode og stabile. Det er vigtigt at formidle dette i nyhedsbrev og eventuelt i direktørnotatet.

Nyt navn til DDH: i forbindelse med drøftelserne omkring kvalitet og KPI'er blev det vendt, at mange agenter reagerer på 'Den Digitale Hotline' med en følelse af, at borgere ikke forstår hvad DDH er og bruger lang tid på at forklare det. Vi har tidligere haft en proces med at finde det 'rigtige' navn til DDH, men det endte med at vi blev rådet til at beholde det nuværende navn. Vi blev enige om at punktet skal sættes på som selvstændigt punkt til næste styregruppemøde, evt. i forlængelse af rapporten fra Borgerserviceskolen.

Punkt 5: Procedure for opfølgning på agenternes KPI'er (O, D, B)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- 1. kvartal 2024 (excel – 4 faneblade)
- Procedure KPI agent stat 1. kvartal 2024 (Word)

Introduktion:

Med henblik på at starte den annoncerede kvalitetskontrol overfor kommunerne/agenterne i DDH fra 3. kvartal 2024, drøftes DDH-sekretariatets oplæg til procedure. Formålet med proceduren er at højne kvaliteten i DDH. Det sker ved,

1. At informere kommunerne om Agenter, som ikke lever op til KPI'er for straksafklaring. Dette gøres løbende pr. måned.
2. At anvise muligheder for at agenterne kan gennemføre kompetenceudvikling mhp. at forbedre KPI'erne. Dette gøres efter hver måned og med op til 3 måneders varsel.
3. At Agenter efter 3 mdr. ikke længere kan tage kald i DDH, førend der kan dokumenteres at vedkommende har gennemført hhv. e-learningmodulet og den fysiske undervisning.

Proceduren er vist gennem eksempel med tal fra 1. kvartal 2024 (se vedhæftede dokumenter). Det foreslås at proceduren enten gennemføres fra 3. kvartal eller 4. kvartal 2024.

Beslutning:

Proceduren godkendes og starttidspunkt bestemmes.

Referat:

Nøglen til at styre kvaliteten i DDH er den lokale ledelse i alle samarbejdskommunerne. Derfor skal vi først have gang i de planlagte DDH ledelsesnetværket. Det blev besluttet at indkalde ledere inden sommerferien til de første netværksmøder ultimo september. Dagsorden for netværksmøderne sendes ud efter styregruppemødet. Send samarbejdsaftalerne ud i forbindelse med netværksmøderne.

Samarbejdsaftalerne godkendes endeligt på næstkommende styregruppemøde den 22. august.

Styregruppen godkendte proceduren til implementering efter ledernes netværksmøder.

Punkt 6: Opsamling DDH-repræsentantskabsmødet den 16. maj 2024 (O, D, B)

V/ alle

Bilag til punktet:

- Referat_DDH Repræsentantskabsmøde 16.05.2024 (PDF)

Introduktion: med udgangspunkt i referatet aftales opfølgning og næste skridt fra DDH-repræsentantskabsmødet.

Beslutning:

Næste skridt aftales.

Referat:

Styregruppen drøftede hvordan vi følger op på DDH-repræsentantskabsmødet. Der henvises til referatet fra repræsentantskabsmødet den 16. maj 2024.

Det blev besluttet at bruge kræfter på at undersøge, hvilke begrundelser kommunerne har haft for at udtræde af DDH. Det kunne være via spørgeskema og evt. interviews.

Punkt 7: DDH-årsberetning til Kommunaldirektør netværket (O, D, B)

V/ Lene Hartig Danielsen (Aarhus)

Bilag til punktet:

- DDH KD-notat 2024_udkast_til_styregruppen

Introduktion:

Som en del af arbejdet med kvaliteten i DDH, er det besluttet at DDH årligt skal sende en rapport til kommunaldirektørnetværket. På mødet præsenteres et 1. oplag på notat, hvor der lægges op til en drøftelse af form og indhold.

Beslutning: Oplæg til notat drøftes og næste skridt aftales

Referat:

Et godt første Oplæg. Notatet deles med Styregruppen, hvor alle medlemmer opfordres til at revidere og tilføje kommentarer.

Punkt 8: Styregruppens strategiske arbejde (O, D, B)

V/ Lone Bjørn Madsen (Horsens) og Lene Hartig Danielsen (Aarhus)

Bilag til punktet:

- Indsatsforslag for øget digital inklusion i Region Sjælland (PP)
- Region Sjællands Udviklingsstrategi 2024-2033 - Udvikling tæt på dig (PDF)

Introduktion:

DDH-repræsentantskabet godkendte på DDH-repræsentantskabsmødet den 16. maj 2024, at styregruppen skal fortsætte med at arbejde strategisk med hhv. 'Digital Inklusion' og 'Beredskab'.

Digital Inklusion:

Der er etableret en dialog med Region Sjælland om mulighederne for et partnerskab omkring Digital Inklusion. Der har været en e-mailkorrespondance og der er aftalt et møde den 25. juni k. 10-11. På mødet deltager Lene (Aarhus), Lone (Horsens) og Torben (DDH-sek.) fra DDH.

På styregruppemødet fortælles om dialogen med RSJ (se vedhæftede materiale fra Region Sjælland) og der drøftes, hvordan DDH ville kunne samarbejde med Regionerne om Digital Inklusion. Generelt lægges der op til en drøftelse af, hvilke andre nationale og regionale partnerskaber DDH ville kunne indgå omkring digital inklusion. Hvilke målgrupper skal vi have fokus på?

Beredskab:

Det foreslås at arbejdet med 'beredskab' påbegyndes efter sommerferien.

Følgende besluttet:

Der ønskes et mandat fra styregruppen til, at gruppen omkring digital inklusion og beredskab kan arbejde med partnerskabet og indgå aftaler, evt. efter nærmere vedtaget procedure.

Næste skridt aftales.

Referat:

Styregruppen gav mandatet.

Der var en god drøftelse med følgende bidrag (i listeform):

Beredskab (arbejder vi videre med efter sommerferien)

- Der blev henvist til Politiken artikel (vedhæftet)
- Vigtige processuelle tiltag: Lovgrundlag, administrationsgrundlag, medarbejder onboarding.
- Husk i notat til KD
- Actions-kort fra Aarhus til inspiration til SM i august.

Inklusion

- Mandat fra DDH Repræsentantskabet den 16.5 til at arbejde med Digital Inklusion
- Styregruppen giver mandat til at Lene og Lone går videre med drøftelser med RSJ
- Potentiel partner kunne være Ældresagen: 990.000 medlemmer
- Potentiel partner kunne være Rådet for Socialt udsatte
- Potentiel partner kunne være Dansk Flygtningehjælp
- Kunne der være mulighed for indsatser for 9. + 10. klasse (forbyggende)?

Godkendelse:

To spor:

- Hjælp til dem som hjælper (Mette Camilla og Lone Bjørn (+ Maren fra Frederikshavn) arbejder videre med det spor). Der skal laves guides. Hvad kan man? Hvad må man?
- Vi vil gerne udvide forretningsområder med eksterne partnere om at hjælpe med det digitale (Ældresagen, Rådet for socialt udsatte). Lone og Lene taler med Region Sjælland og evt. Ældresagen – en indledende dialog.
- Meningsfulde opgaver for agenterne i DDH.

Skal også være et punkt på kommende styregruppemøder.

Punkt 9: Chatbot udbud

- Status for udbudsprocessen (O)
- Den kommende implementeringsplan (O, D)

V/ Chatbot teamet

Bilag til punktet: nej

Introduktion:

- Udbuddet er stadig godt i gang og der gennemføres pt. 2. runde af forhandlingerne. Tidsplanen for udbrudsprocessen holder. På mødet gives en mere detaljeret status fra udbuds-processen.
- Når leverandøren er valgt (forventeligt i efteråret), vil der skulle iværksættes flere tiltag, som sikrer at implementeringen kommer til at forløbe så gnidningsfrit som muligt. På mødet udfoldes tanker fra chatbot teamet med henblik på udarbejdelse af en 'Implementeringsplan', som forventes at blive præsenteret og bearbejdet til styregruppemødet hhv. den 22. august i Aarhus og den 26. september i Furesø, med henblik på en endelig indstilling på repræsentantskabsmødet den 13. november.

I sagens natur kender vi ikke platformen, priserne og således ikke det endelige grundlag for implementeringen i kommunerne. Oplægget på dette styregruppe-møde er således mere overordnet rammesætning og struktur af implementeringen, forslag til intern organisering og kommunikation. Implementeringsplanen vil skulle adressere følgende:

1. Tilbudte AI-servicepakker (Chatbot "as we know it", Integrationer, Chatbot AI, Voice, AI websearch mv.)
2. Tidsplan – knyttet til servicepakker
3. Økonomi – knyttes til tidsplan og servicepakker
4. Intern organisering og oprettelse af 'følgegrupper'
5. Ressourcebehov

Eventuel præsentation på mødet vil efterfølgende blive vedhæftet referatet.

Beslutning:

Referat:

Torben Glock gav en status for udbudsprocessen. Vi følger stadig tidsplanen og arbejder hen i mod at overgå til ny platform/kontrakt (underskrives forventeligt ultimo september) med en forventet opstart i foråret 2025. P.t. foregår forhandlingssporet med tilbudsgiverne.

Torben Glock præsenterede herefter første udkast til selve implementeringsplanen (se præsentation via link: https://www.canva.com/design/DAGIYrVqzOk/mSznRhryndkAHBo-HErAGfQ/edit?utm_content=DAGIYrVqzOk&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton). Planen er stadig i en tidlig fase, da vi endnu ikke kender leverandøren og således ikke platformen og de nærmere omstændigheder om ud-
rulning af funktionalitet. MEN vedhæftede plan giver de første indikationer om, hvordan chatbot-teamet forestiller sig rammesætningen for implementeringen. Det er allerede nu identificeret at der vil være behov for at knytte yderligere medarbejder-ressourcer til implementeringen, da det nuværende team både skal drifte og vedligeholde en eksisterende platform for 36 kommuner og samtidig sikre migration og konfiguration til 40 kommuner på den nye platform. Implementeringsplanen og spørgsmål omkring ressourcer vil blive drøftet på de næstkommende to styregruppemøder.

Punkt 10: Onboarding status (O, D, B)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- Drejebog introvideo DDH-ledelse (Word)

Introduktion:

Der er følgende udkast til oversigten over de drejebøger vi skal have produceret. De er som følger:

Intro:

1. Hvad ligger der i at være leder i en Borgerservice der er tilknyttet DDH

Programmer:

2. Introduktion til selvbetjening.nu. Gennemgang af siden - herunder primær fokus på administrator delen
3. Admin.puzzel.com
4. Yammer. Gennemgang af siden og hvad den bruges til
5. PowerBI. Gennemgang af programmet - herunder Statistik og målkrav
6. Plangy. Gennemgang af programmet - herunder vægtfordeling/vagtafholdelse
7. Målkrav: Hvilke målkrav er der - Herunder, hvad måles agenterne på, hvad måles kommunen på, omtale af DDH overfor agenterne og hvordan kan man forbedre sig.

Der bliver derfor lavet 6-7 videoer i alt, men der bliver lavet nogle referencer (til agentforløbet) til Puzzel-videoerne og til selvbetjeningsvideoerne for de elementære introduktioner til de videoer.

På mødet lægges der op til at drøfte og berige/justere indholdet til drejebogen (se vedhæftede drejebog). Hvad mangler? Hvad skal vi huske?

Følgende besluttet:

Drejebogen godkendes og der vælges en leder som skal filmes til introvideoen.

Referat:

Styregruppen godkendte drejebogen med den tilføjelse at flere styrtegruppemedlemmer ønsker at deltage på video. Det blev aftalt at Anton rækker ud til styrtegruppemedlemmerne for at sikre at der aftales videre proces for videoklip og drejebog.

Punkt 11: DDH 3.0 prioriteringer. Standardisering af guides (O)

V/ alle

Bilag til punktet:

- Tidsbestilling Standardisering (Word)
- DDH 3.0 strategi og prioriteringer 2024-2026 (PP)

Introduktion:

Som en del af det strategiske arbejde med at løfte kvaliteten er det besluttet at arbejde med at ensrette guiderne. Styregruppen arbejder bl.a. efter anbefalingerne fra arbejdet med SWOT-analysen af DDH og efterfølgende bearbejdning ved DDH-repræsentantskabsmøderne. Se vedhæftede "DDH 3.0 strategi og prioriteringer 2024-2026". Konkret omkring arbejdet med guider, se anbefaling 10.

Der er således nu udarbejdet et udkast til standardisering af tidsbestillingsguiden (se vedhæftede Word fil. Vi afventer et tilbud fra Selvbetjening.nu om at lave den tekniske løsning. Planen er at der skal laves omkring 8 standard guides i alt med tilhørende mail-dokumenter til borgerne. Efter at det tekniske er på plads vil tidsbestillingsguiden blive lavet som den første her inden sommerferien. De resterende er planlagt til at blive lavet i september/oktober.

Der er vedhæftet vores udkast til tidsbestillingsguiden. Den kan godt ændre sig en smule alt afhæng af hvad der er teknisk muligt i selve Selvetjening.nu systemet.

Der er oprettet en gruppe til formålet med medlemmerne Anton (Halsnæs), Maren (Frederikshavn), Pernille (Aarhus) og Tonni (Hjørring).

Beslutning: ingen beslutning

Referat:

Stor opbakning til processen omkring ensretning af guides og en tak til den gruppe som nu går i gang med arbejdet frem til oktober, hvor en række guides er blevet trimmet og standardiseret. Arbejdet foregår i samarbejde med Selvetjening.nu som vi betaler for at lave nogle tekniske løsninger.

Punkt 12: RenoSyd (O, B)

V/ Chatbot teamet

Bilag til punktet: - nej

Introduktion: RenoSyd har henvendt sig til DDH:

"Kære Torben

Vi er rigtig glade for samarbejdet med Den Digitale Hotline i renosyd. Det har i den grad taget toppen af og mere til af alle de kald, som vi har modtaget i forbindelse med udrulning af nye affaldsbeholdere.

Vores aftale løber måneden ud, og vi vil senere på måneden evaluere og vurdere, hvor stor vi forventer belastningen vil blive den kommende tid.

I den forbindelse vil det være naturligt at overveje en forlængelse af vores samarbejde med Den Digitale Hotline."

Der er aftalt en forlængelse med DDH indtil udgangen af september 2024 (7 mdr.)

Beslutning:

Der ønskes et mandat fra styregruppen til, at DDH-sekretariatet og formanden kan indgå i dialog med eksterne partnere og indgå aftaler efter nærmere aftalt procedure.

Referat:

Styregruppen fremhæver at samarbejdet vidner om, at DDH har potentiale til at indgå i partnerskaber, hvor der leveres kvalitet. Der blev givet mandat til at indgå lignende samarbejder. Inkluder nyheden i nyhedsbrevet.

Punkt 13: evt.

V/ alle

Bilag til punktet: Nej

Referat:

- A. Styregruppen retter en stor tak til Else Eisenhardt for indsatsen i DDH-sekretariatet i rigtig mange år. Der er fuld forståelse for Else beslutning om at gå på pension nu. Grundet den korte frist (14 dage) er DDH selvfølgelig presset for at finde en medarbejder som kan varetage Else opgaver snarest muligt. Med udgangspunkt i en oversigt over opgaverne (laves af sekretariatet), og et ønske om at benytte

lejligheden til at kigge på opgaverne på ny, med henblik på at tilpasse dem, lægges der op til følgende:

- Det undersøges om Anton (Halsnæs) har mulighed for at påtage sig nogle af Elses opgaver.
- Som sædvanlig er der ikke sekretariatsbetjening i sommerferien (1. juli – 1. august). I nyhedsbrevet henvises til support og procedurer for agenter som oplever tekniske problemer mv.
- Efter sommerferien vurderes hvorvidt det er muligt at trække på Anton (Halsnæs), i hvilket omfang og for hvilke opgaver. Herefter besluttet om der er nødvendigt at rekruttere en yderligere ressource til DDH-sekretariatet.
- Endelig beslutning om en mere permanent løsning træffes på næstkommende styregruppemøde den 22. august.

B. Der henvises til overblik i udkastet til direktørnotatet, bilag 1.

Næste styregruppemøder (inkl. repræsentantskabsmøder):

Dato:	Vært
22.08.2024	Herning (Aarhus)
26.09.2024	Furesø
31.10.2024	Horsens
13.11.2024	<i>Repræsentantskabsmøde Aarhus</i>
05.12.2024	Vesthimmerland