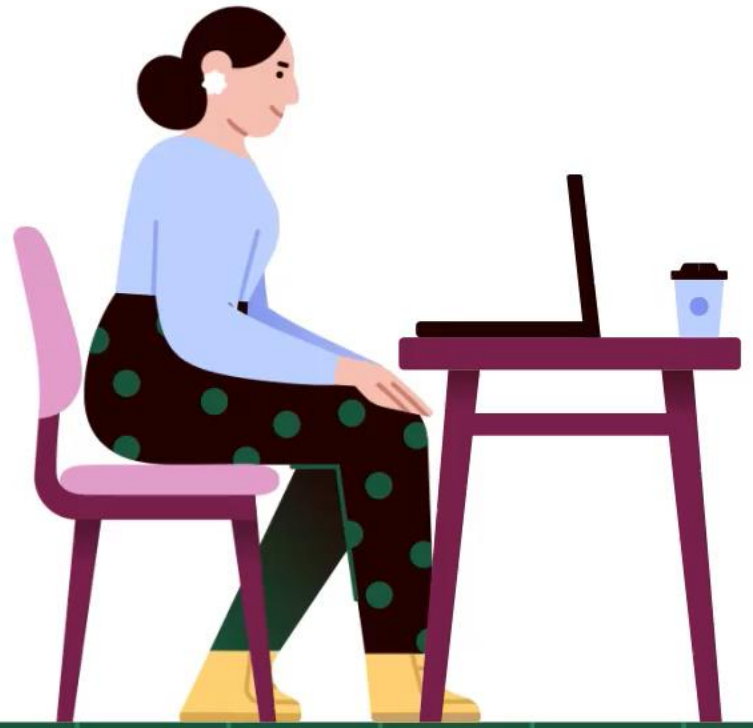
VELKOMST OG BERETNING

Formand for DDH Styregruppen
Lene Hartig Danielsen

DDH

kontaktcenter
DDH



kontaktcenter DDH

23 kommuner samarbejder om kontaktcenter *(indbyggere: 1.362.323)*

To kommuner stopper medlemskabet pr. 1. januar 2026:

- Lemvig
- Rebild

Tak for et godt samarbejde!

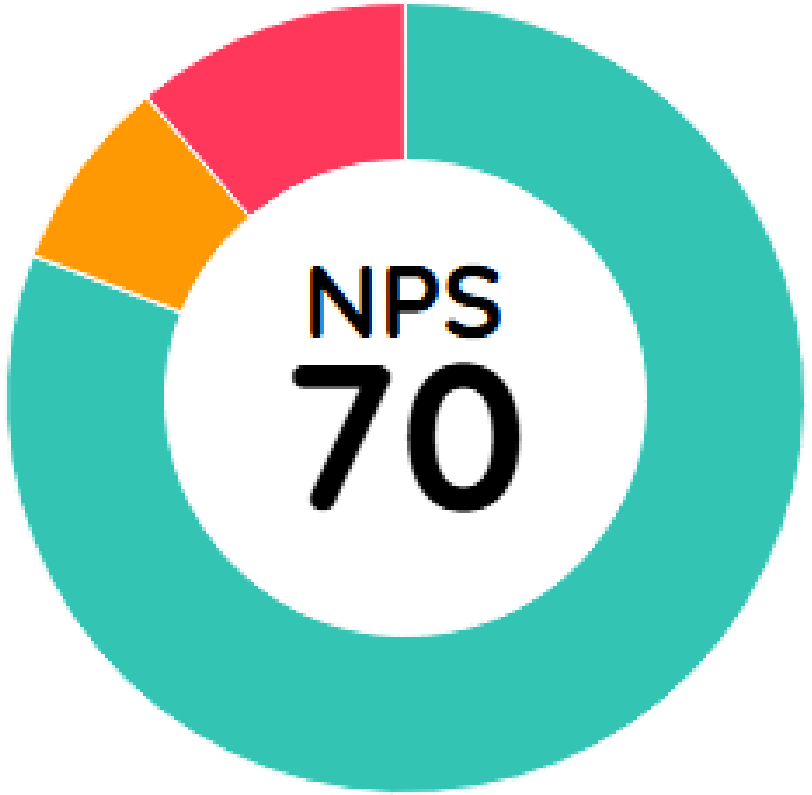
NPS

Kontaktcenterets kvalitet er høj!

Ny måling siden april 2025

NPS-score på over 60 og ved den sidste måling i november 2025 på 70 : hvilket er **meget højt** i en offentlig kontekst.

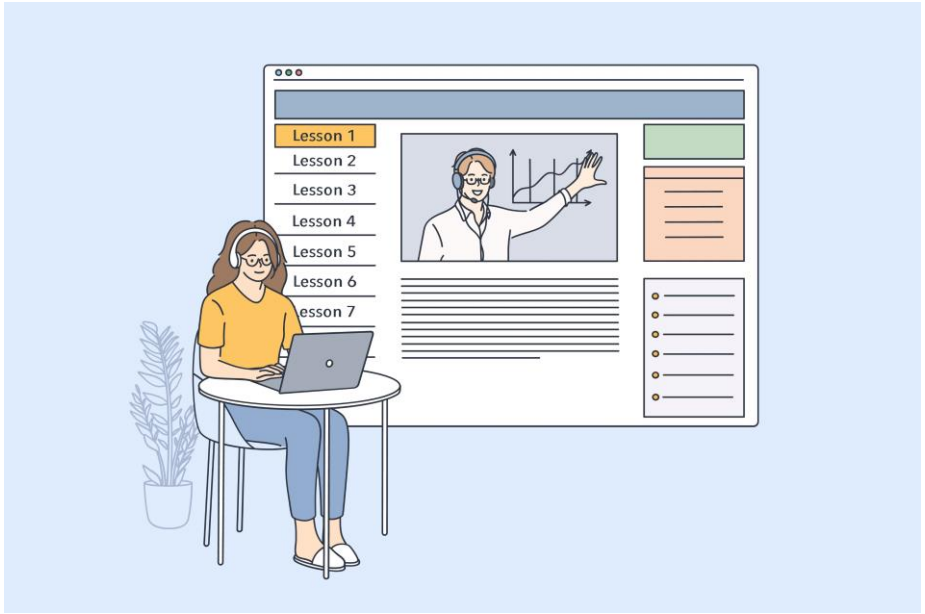
Hele **73 % af alle besvarelser giver karakteren 10**



Onboarding

Succesfuld implementering

- ✓ **198 agenter** har været gennemført e-lær modulet
- ✓ **165 agenter** har været på kursus med Borgerserviceskolen
- ✓ **12** ledere har gennemført leder e-lær
- ✓ **53%** af agenterne angiver at ”*i meget høj grad* eller *i høj grad* trives i arbejdet som DDH agent”



Strategiske indsatser

Beredskab

DDH Beredskab er en videreudvikling af det, vi allerede gør så godt i en beredskabskontekst:

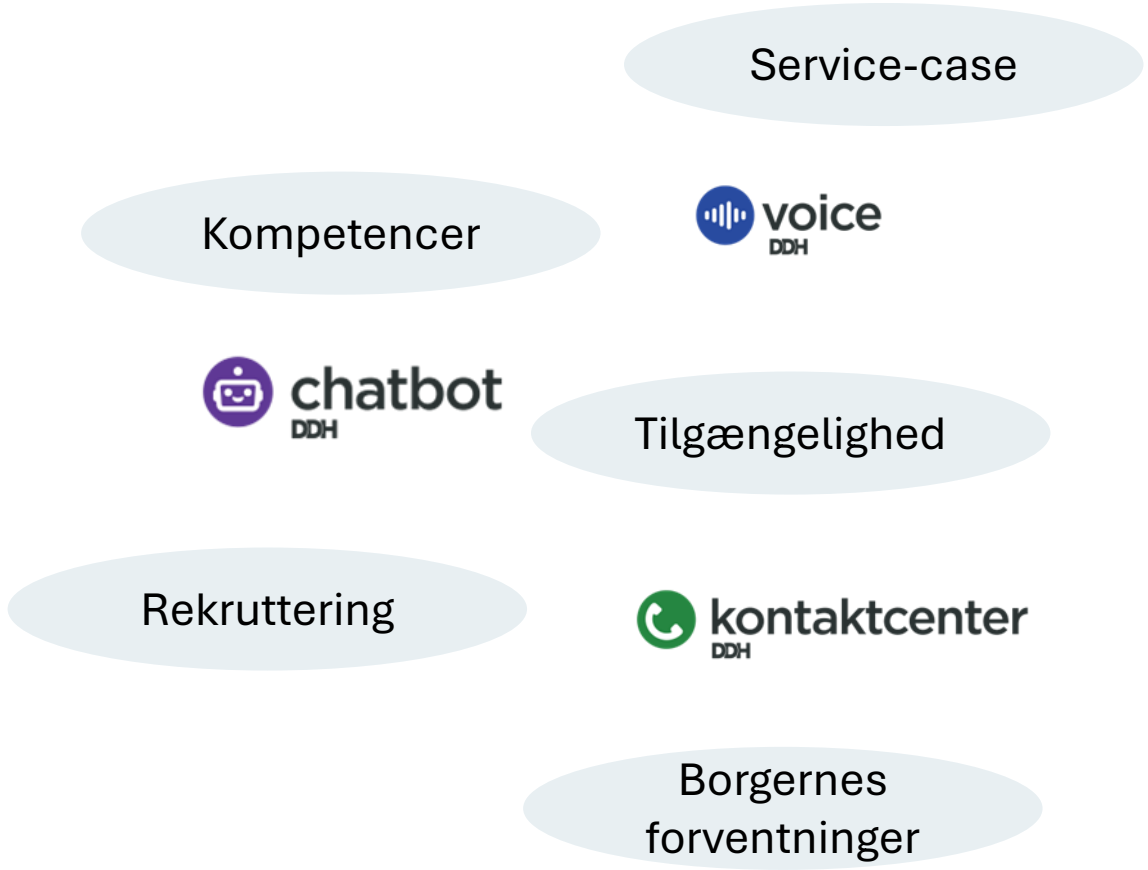
- Organisering
- Arbejdsgange
- Kommunikation
- Undervisning

DDH

Beredskab

voice DDH kontaktcenter DDH chatbot DDH

Fremtidens kontaktcenter-samarbejde?

- ✓ Nye teknologiske muligheder
- ✓ Nye borgerforventninger
- ✓ Nye strategiske strømninger

Hvordan kan DDH kontaktcenter udnytte de nye muligheder til gavn for kommuner og borgere?