



Inviterede: DDH-repræsentanter fra samarbejdskommunerne

6. november 2024

Referat Repræsentantskabsmøde for 'Den Digitale Hotline'

Mødedato: 13.11.2024

Mødetid: Kl. 10.00 – 15.00

Mødested: TEAMS

Bilag: Fremgår af oversigt nedenfor

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

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 16.05.2024 (B)
4. DDH kontaktcenter forventet regnskab 2024 (B)
5. DDH-strategi 2023-2025 (O, D, B)
 - a. Onboarding initiativerne – status og næste skridt (O)
 - b. DDH's strategiske indsatser: Digital Inklusion og Beredskab
 - i. Region Sjælland Samarbejde (O)
 - c. Drøftelse og sparring om næste strategiske skridt samt kommunedeltagelse (D)
6. DDH-branding (O)
7. Evt.

PAUSE kl. 12-13 (frokost)

Dagsorden DDH Chatbot:

8. Velkomst og beretning v/formand for styregruppen (O)
9. Godkendelse af dagens dagsorden punkt 8-15 (B)
10. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 16.05.2024 (B)
11. Chatbot udbuddet (O)
 - a. Status på udbudsprocessen (O)
 - b. Den kommende implementering (O)
12. Chatbot forventet regnskab 2024 (O)
13. Evt.

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

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 give en status for, hvilke kommuner som pt. er en del af DDH-kontaktcenter samarbejdet og hvordan udviklingen ser ud hhv. pr. 1.1. 2025 og 1.7.2025. Hun vil også fortælle om milepæle i styregruppearbejdet siden sidste repræsentantskabsmøde i maj 2024, samt om de kommende opgaver for styregruppen det kommende halve år.
Beslutninger: nej
Yderligere info: nej
Referat: Til referatet vedlægges PP fra Lenes præsentation. Lene fortalte om arbejdet i styregruppen siden sidste repræsentantskabsmøde i foråret. Det meste arbejde har handlet om rammesætning og beslutninger for at sikre at onboarding indsatserne og arbejdet med anbefalingerne fra SWOT-analysen, kan færdiggøres. Samtidig er en del arbejde gået med at forfølge de godkendte strategiske spor: Digital Inklusion og Beredskab.

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden punkt 1-7 (B)
V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: Dagsorden_DDH-repræsentantskabsmøde 13.11.2024
Introduktion: nej
Beslutninger: Godkendelse af dagsorden
Yderligere info: nej
Referat: Godkendt

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 16.5.2024 (B)
V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: Referat_DDH-repræsentantskabsmøde_16.5.2024
Introduktion: Nej
Beslutninger: Godkendelse af referat
Yderligere info: Nej
Referat: Godkendt

Punkt 4: DDH kontaktcenter forventet regnskab 2024 (O)
V/ DDH-sekretariatet
Bilag til punktet: DDH forventet regnskab 2024_DDH rep 13.11.24

Introduktion:

De forventede udgifter for 2024 vil være betydelig lavere end oprindelig vurderet ved DDH repræsentantskabsmødet tilbage i foråret 2023. Det skyldes den løbende tilpasning af vagtplanen til et færre antal kommuner og tilsvarende færre kald. Det betyder bl.a. at der er færre udgifter til vores fælles telefonsystem Puzzel. Samtidig er dele af udgifter flyttet til chatbotregnskabet, hvor de retmæssigt hører til (se tekst med rødt). Det forventede regnskab gennemgås kort på mødet og beregninger af udgifterne for de enkelte kommuner, vil blive fremsendt sammen med faktureringen medio december 2024.

Beslutninger: Nej

Yderligere info: Nej

Referat:

Torben Glock gennemgik det forventede regnskab. Der var ikke kommentarer og bemærkninger fra mødedeltagerne.

Punkt 5: DDH-strategi 2023-2025

- a) Onboarding initiativerne – status og næste skridt (O)
- b) DDH's strategiske indsatser: Digital Inklusion og Beredskab
 - a. Region Sjælland Samarbejde (O)
- c) Drøftelse og sparring om næste strategiske skridt samt kommunedeltagelse (D)

V/ DDH-sekretariatet, Lone (Horsens) og Lene (Aarhus)

Bilag til 5. b.:

- DDH - Region Sjælland Projektbeskrivelse
- DDH - Region Sjælland - DDH Økonomi
- DDH - Region Sjælland – Procesplan

Introduktion:

- a) Der har været brugt mange kræfter på arbejdet med onboarding. På mødet gives en status for det arbejde som blev søsat på DDH-repræsentantskabsmødet efteråret 2022 og fulgt op med en SWOT-analyse og en efterfølgende drøftelse på DDH-repræsentantskabsmødet i foråret 2023. I referatet fra DDH- repræsentantskabsmødet den 29.11.2022 stod bl.a. *"Repræsentantskabet støttede det fortsatte arbejde med 'onboarding' og de fokuspunkter arbejdsgruppen havde udpeget. Den efterfølgende drøftelse bar præg af, at det er et vigtigt arbejde som får stor betydning for medarbejdernes trivsel i DDH, og den fortsatte professionalisering af DDH. Det er nu op til styregruppen at planlægge og implementere indsatserne".*

På mødet gives en samlet status for hele arbejdet med onboarding.

- b) Repræsentantskabet bakkede på sidste DDH-repræsentantskabsmøde (16.05.2024) op om det videre arbejde med de foreslåede strategiske indsatser om 'digital inklusion' og 'beredskab' i DDH.

Styregruppen har siden arbejdet videre med indsatserne og giver på mødet en status for arbejdet, fx indgåelse af **partnerskaber** med eksterne. Lone (Horsens) og Lene

(Aarhus) giver en status for arbejdet partnerskaberne med fokus på dialogen med Region Sjælland.

I dialogen med Region Sjælland er der blevet identificeret to spor for et potentielt samarbejde:

- 1) *DDH vejleder i Regionen: Vejledning i de forskellige konkrete anvendelsesområder og grundlæggende funktioner i udvalgte digitale sundhedsløsninger via et pilotprojekt med DDH. Den tekniske support til Min Sundhedsplatform fortsætter uændret i Region Sjælland-regi og pilotprojektet med DDH bliver et supplement hertil.*
- 2) *Udbredelse af DDH i Region Sjælland kommuner: Sideløbende tilbydes et antal kommuner i Region Sjælland at blive en del af det tværkommunale samarbejde Den Digitale Hotline på lige vilkår med eksisterende medlemskommuner.*

DDH har delt et økonomioplæg med Region Sjælland på de to spor, som er vedlagt i bilag.

- c) Vi lægger her op til at få input fra deltagerne på mødet. Er der andre strategiske skridt som styregruppen skal arbejde med? Er det repræsentanter som har energi på at hjælpe med at arbejde med indsatserne?

Beslutning: nej

Yderligere info: nej

Referat:

PP-præsentationerne for punkterne vedlægges referatet.

- a) Anton (Halsnæs) gav en grundig gennemgang af status for onboarding-indsatserne (PP-præsentationen er vedlagt referatet). Først og fremmest er implementeringen af e-lær til agenterne godt i gang. Knap 200 agenter har gennemført kurset og der er rigtig gode tilbagemeldinger fra agenterne. Nye agenter skal gennemføre e-lær forløbet inden da tager første vagt i DDH. For at kommunikere tydelige til ledere og agenter om dette, gøres det opmærksom på dette ved oprettelse af nye agenter på DDH's hjemmeside, hvor agenten automatisk modtager en velkomst e-mail med link til e-lær (se link til oprettelse af nye agenter i vedhæftede præsentation).

E-lær forløbet til lederne er ved at blive produceret og forventes klar primo 2025.

Det fysiske endags onboarding forløb er ligeledes afsluttet for alle nuværende agenter. Der opfordres til at tilmelde 'eksisterende' agenter (som missede onboarding - kurserne i 2024) til ét af årets fire onboarding forløb i Aarhus. Alle nye agenter skal obligatorisk deltage på det næstkommende endags onboarding kursus.

Anton (Halsnæs) fortalte desuden om den kommende indsats for at styrke den varme omstilling i DDH samt om introduktionen af helt nye standardguides.

Rikke (Aarhus) fortalte kort om DDH ledernetværket, hvor første 'runde' af netværksmøder er gennemført. De næste møder er planlagt til december måned.

- b) Lone Bjørn (Horsens) gav en status for arbejdet med de vedtagne pejlemærker omkring 'Digital Inklusion'. Der er skabt god forbindelse til eksterne partnere som Ældresagen og Region Sjælland. Sidstnævnte har rakt ud til DDH for at kunne hjælpe med borgerrettede indsatser for digital inklusion. Lone fortalte kort om forløbet med afholdelse af en række møder og en fælles indsats for at formulere nogle konkrete projekter, som hhv. kommunaldirektører og regionale ledere skal vedtage inden projektet kan virkeliggøres. Helt konkret drejer det sig om en indsats for at indlemme 17 Sjællandske kommuner i DDH-samarbejdet med økonomisk støtte fra Regionen, men også om konkrete vejledningsopgaver i DDH omkring sundhedsapps m.m. Endelig afklaring om projekterne forventes at foreligge primo 2025.

Lene Hartig Danielsen (Aarhus) fortalte kort om rammesætning for det forestående arbejde med 'Beredskab'. I Aarhus kommune og andre kommuner er der iværksat forskellige strategiske forberedelser til at styrke bredskaben. DDH vil arbejde for at tilbyde sig som en naturlig partner i disse planer. Hvordan kan vi hjælpe hinanden når der er behov for det? Hvordan kan DDH spille en rolle på nationalt niveau? Styregruppen vil – når konkrete strategiske tiltag er beskrevet i kommunerne – arbejde konkret med besvarelse af disse spørgsmål.

- c) For at sikre at Styregruppen har et godt blik for øvrige strategiske muligheder, deltog alle repræsentanter med forslag til yderligere emner. Resultatet, som styregruppen efterfølgende vil drøfte, er her:



Punkt 6: DDH-branding

V/DDH-sekretariatet

Bilag til punktet: nej

Introduktion:

På mødet fortælles om, hvilke beslutninger styregruppen har truffet for et kommende arbejde med DDH's branding. Styregruppen har godkendt, at DDH fremadrettet ikke skal bruge ordlyden "Den Digitale Hotline" i den borgervendte kommunikation (i logos mv.). Der er nedsat en arbejdsgruppe til at komme med et oplæg til, hvad agenterne skal sige i stedet for. Styregruppe har desuden godkendt, at DDH skal anvende en endorsed brand arkitektur. Hvad det dækker over præsenteres på mødet.

Beslutninger: Nej

Yderligere info: Nej

Referat:

Rikke (Aarhus) gav en status for arbejdet med kommunikation og branding i DDH. Helt overordnet er kommunikationsindsatsen blevet professionaliseret. Dels er der nu en veludbygget hjemmeside til intern og ekstern brug. Hjemmesiden findes her: www.dendigitale-hotline.dk. Brug hjemmesiden og kom gerne med feedback! Der også introduceret en ny nyhedsbrevplatform, som nu bruges bredt til DDH kontaktcenter og i forbindelse med implementering af ny Ai-platform. Som led i arbejdet med ny branding strategi i DDH, udvikles ligeledes en ny video-værktøjskasse med film til brug i diverse sammenhænge. Styregruppen har besluttet at arbejde videre med et Endorsed Brand arkitektur. Helt forenklet betyder det at DDH er masterbrandet (fundamentet) som har en række subbrands, fx DDH kontaktcenter, DDH chatbot, DDH voice mv. I vedlagte PP-præsentation vises dette med konkrete eksempler på illustrationer. Det endelige udtryk forventes at være klar fra bureauets side primo 2025.

Punkt 7: Evt.

V/ alle

Yderligere info: Nej

Referat:

Intet til eventuelt.

Pause kl. 12 – 13 (frokost)

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 kommune-repræsentanter fra formiddagens møde, som ikke deltager på denne del af mødet, mens nye kommune-repræsentanter kan være stødt til denne del af mødet. Formand for Styregruppen Lene Hartig Danielsen vil give en status for, hvilke kommuner som pt. er en del af DDH-chatbot samarbejdet og hvordan udviklingen af antal chatbot-kommuner tegner sig. Lene vil herudover fortælle om milepæle i arbejdet med chatbotten siden sidste repræsentantskabsmøde i maj 2024 samt næste skridt.

Beslutninger:

Yderligere info: Nej

Referat:

Til referatet vedlægges PP fra Lenes præsentation.

Lene fortalte om arbejdet i styregruppen siden sidste repræsentantskabsmøde i foråret. Alt arbejde har handlet om gennemførelse af udbudsprocessen og klargøring til den kommende implementering for 40 kommuner.

Punkt 9: Godkendelse af dagens dagsorden punkt 8 -14 (B)

V/ Styregruppen

Bilag til punktet: Dagsorden_DDH-repræsentantskabsmøde 13.11.2024

Introduktion:

Beslutninger:

Yderligere info: Nej

Referat:

Godkendt

Punkt 10: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 16.5.2024 (B)

V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)

Bilag til punktet:

- Referat_DDH-repræsentantskabsmøde_16.5.2024

Introduktion: Nej

Beslutninger:

- Godkendelse af referat

Yderligere info: Nej

Referat:

Godkendt

Punkt 11: Chatbot udbuddet

- Status på udbudsprocessen (O)
- Den kommende implementering (O)

V/ Chatbot-teamet

Bilag til punktet:

- Introduktion til DDH Chatbot & Ai Services projektet (PP)

Introduktion:

Med udgangspunkt i vedhæftede præsentation, vil DDH teamet give en grundig status for arbejdet med processen og implementeringen. Under præsentationen er der mulighed for at stille spørgsmål løbende og efterfølgende åbnes op for at DDH-teamet kan uddybe dele af processen og gå i dybden med elementer.

Beslutninger: Nej

Yderligere info: Nej

Referat:

På mødet blev der givet en grundig gennemgang af hele implementeringsprocessen. Indledningsvis blev hele det historiske beslutningsgrundlag gennemgået, fra de indledende drøftelser, til indstilling fra styregruppen med forslag om at gå i udbud (24.08.2023), til den dag

hvor 40 kommuner havde underskrevet tilslutningsaftalen om at gå i udbud og sikre finansiering til udbuddet og anskaffelsen.

Herefter blev økonomien kort gennemgået og en bekræftelse af, at den endelige pris for udbud og anskaffelse, samt den efterfølgende forventning til driftsudgifter, stemte overens i forhold til det forventede, og matcher niveauet for det eksisterende drifts-samarbejde omkring IBM-MUNI-plattformen.

Dernæst blev tidsplanen for implementeringen gennemgået og de enkelte services blev udfoldet. Slutteligt blev det beskrevet, hvilken opgave de enkelte kommuner nu har i forbindelse med implementeringen. Her blev det påpeget at den gennemførelse af den fulde implementering i 40 kommuner afhænger af, at alle kommuner overholder deadlines.

Punkt 12: Chatbot forventet regnskab 2024 (O)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- DDH forventet regnskab 2024_DDH rep. 13.11.24 (PP)

Introduktion:

Regnskabet bærer præg af at al fokus er på udbuddet og den kommende implementering. Det betyder bl.a. at der ikke er særlige udgifter til udvikling af nuværende platform. Alle ressourcer i DDH-teamet er sat ind på at løfte processen frem til overgang til ny ai-plattform ultimo februar 2025. Samlet set ender regnskabet forventeligt med at overskride det oprindelige budget fra foråret 2023, men lidt under det vedtagne justerede budget fra repræsentantskabsmødet den 16. maj 2024, hvor det blev godkendt at flytte udgifter fra DDH-kontaktcenter regnskabet til chatbotregnskabet, hvor de retmæssigt hører til. Det forventede regnskab gennemgås kort og beregninger af udgifterne for de enkelte kommuner, vil blive fremsendt sammen med faktureringen medio december 2024.

Beslutninger: Nej

Yderligere info: Nej

Referat:

Torben Glock gennemgik det forventede regnskab. Der var ikke kommentarer og bemærkninger fra mødedeltagerne.

Punkt 13: Evt.

V/ alle

Yderligere info: Nej

Referat:

Intet til eventuelt.