

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
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

27. maj 2025

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 03.06.2025
Mødetid: Kl. 08:30 – 12:00
Mødested: Teams

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

Sagsbehandler

Dagsorden

1. Velkomst
2. Godkendelse af dagens dagsorden 03.06.2025 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på seneste styregruppemøde den 28.04.2025 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D, B)
5. Fremtidens Kontaktcenter 2030 (D)
6. Principper for Nye Områder i DDH Kontaktcenter (D)
7. 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)
8. DDH Branding
9. Chat- og voicebot (O, D)
 - a. KIRI samarbejdet (O,B)
10. Evt.

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

E-mail:
www.aarhuskommune.dk

Oplæg til dagsordenens punkter: **OBS!** Find bilag til punkterne her: <https://dendigitalehotline.dk/for-medlemmer/leder/dagsorden-og-referater/styregruppemoede-280425> (koden er: **DDHleder2025**)

Punkt 1: Velkomst
V/Mødeleder Lene Hartig Danielsen
Der er afbud fra: - Lone (Horsens) - Stine (Vesthimmerland) - Marianne (Furesø)

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden_03.06.2025
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • DDH-dagsorden_03.06.2025
Beslutninger: Dagsorden godkendt

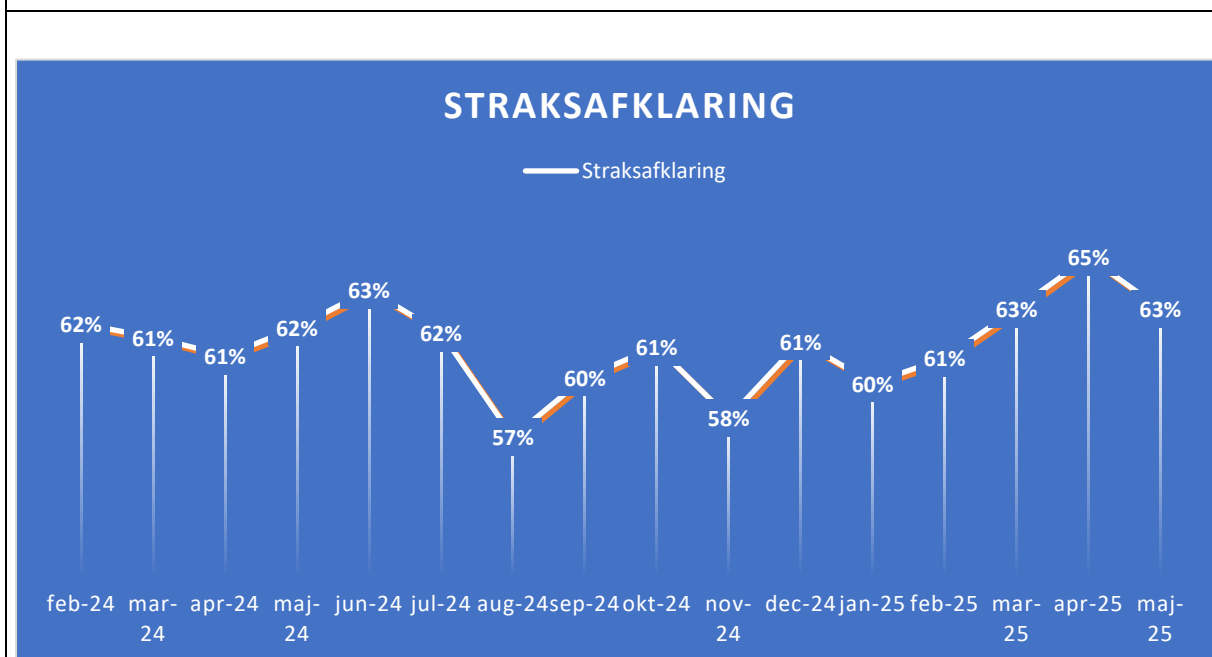
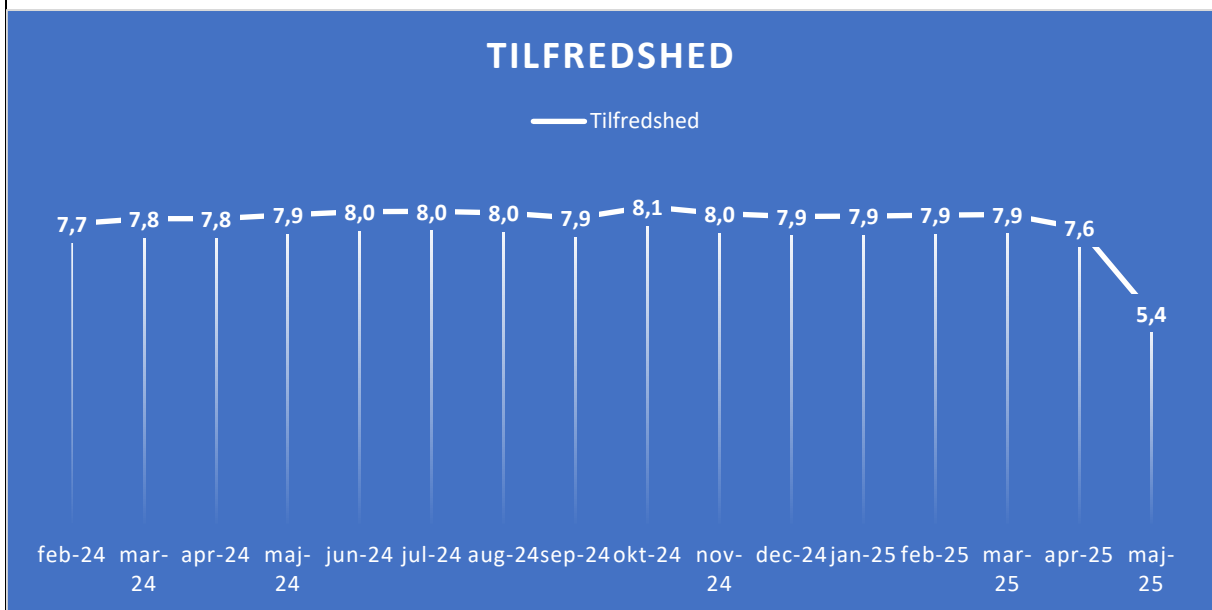
Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 28.04.2025
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • Referat_ DDH Styregruppemøde 28.04.2025
Opfølgningspunkter: A. Kommunikation ved Kvalitetssikring af agenter B. Drejebog for nye områder i DDH Kontaktcenter C. Økonomiværktøj til at estimere en DDH Business case D. Materiale til at udbrede kendskabet til DDH servicekanaler E. Flytning af data fra Yammer
Opfølgning: A. Det endelige brev, der sendes til kommuner med agenter, der tre måneder i træk har haft en StraksSag procent blandt de 20% laveste, er vedlagt som bilag. B. Drejebogen for nye områder er vedlagt som bilag og skal drøftes under punkt 6 C. Opfølgning vil ske efter sommerferien D. Opfølgning vil ske efter sommerferien E. Microsoft laver en tvungen opdatering af Viva Engage/Yammer platformen. Det betyder, at vi skal flytte al indhold, og brugere skal inviteres igen til den nye platform. DDH Sekretariatet er i gang med at afdække, hvordan vi flytter indhold. DDH universet i Yammer ligger på nuværende tidspunkt under Business Region Aarhus Hotline. Sekretariatet har forsøgt at tage fat i Business Region Aarhus. Alle ledere orienteres.
Beslutninger: • Referatet fra styregruppemødet den 28.04.2025 godkendes.

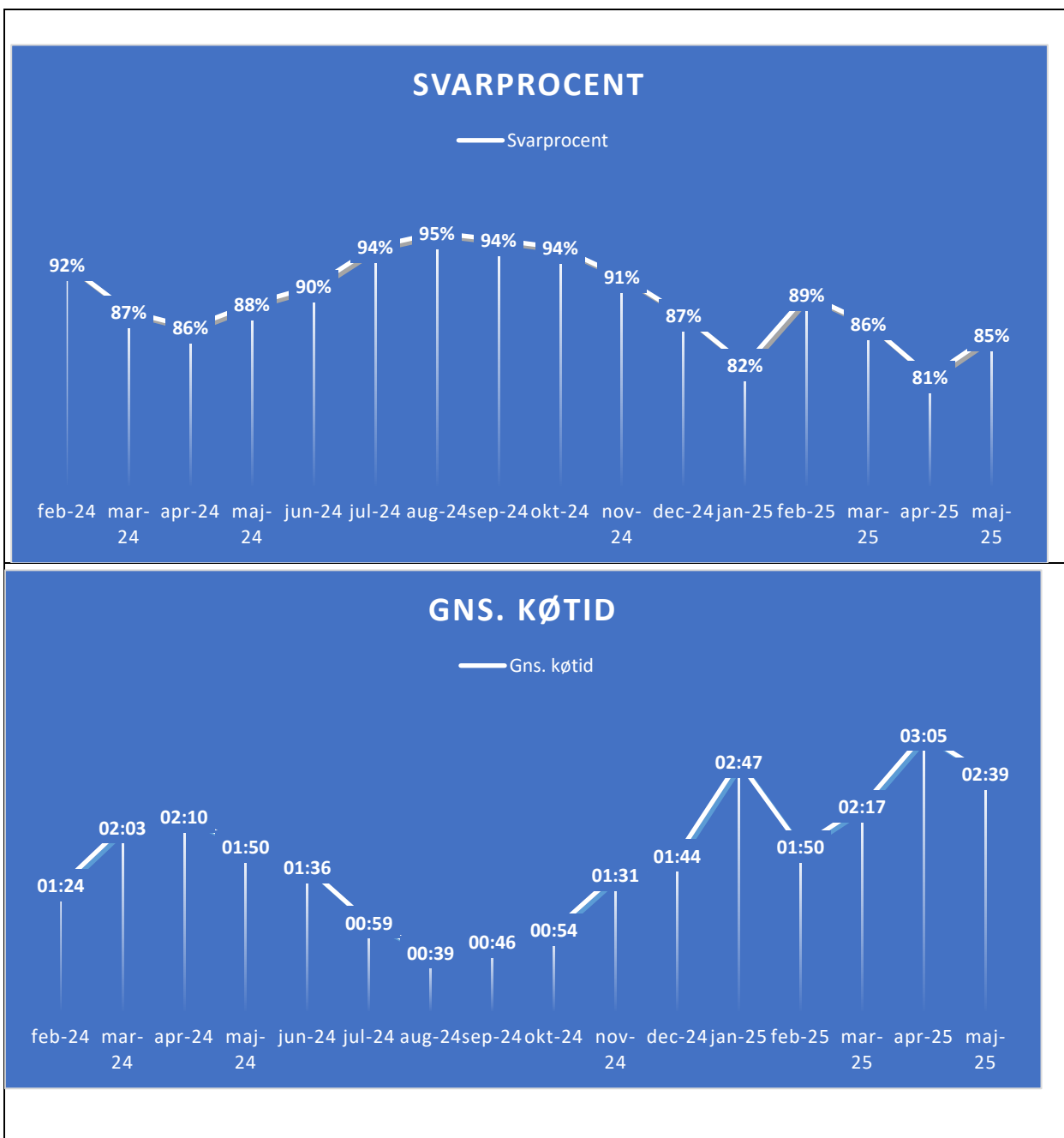
Punkt 4: KPI - Kvalitet (O, D)
V/ alle
Bilag til punktet: Se power BI: : ddh_stats - Power BI

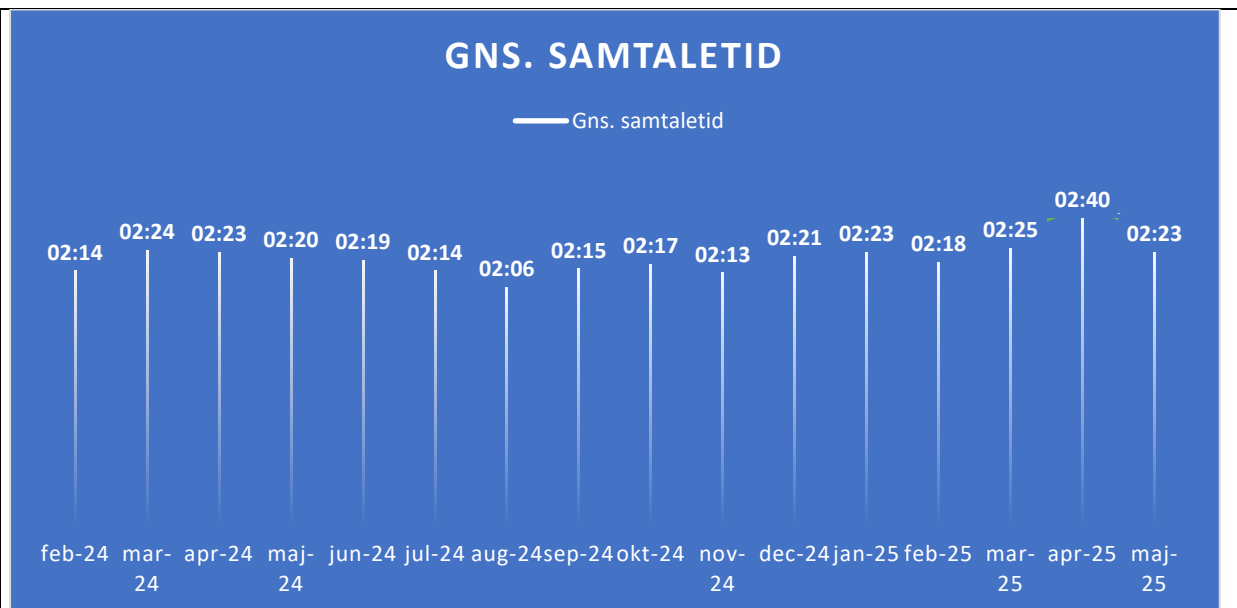
Punkt 4 Input fra Fredensborg kommune (PDF)

Introduktion: KPI'er drøftes på baggrund i Power BI oversigten samt nedenstående grafer. Sekretariatet er opmærksomme på, at borgertilfredsheden er væsentligt lavere end normalt. Årsagen til resultatet i maj er dårlig rating på pladsanvisningskald.

Dertil skal styregruppen også drøfte henvendelsen, der er kommet fra Fredensborg kommune vedlagt som bilag.



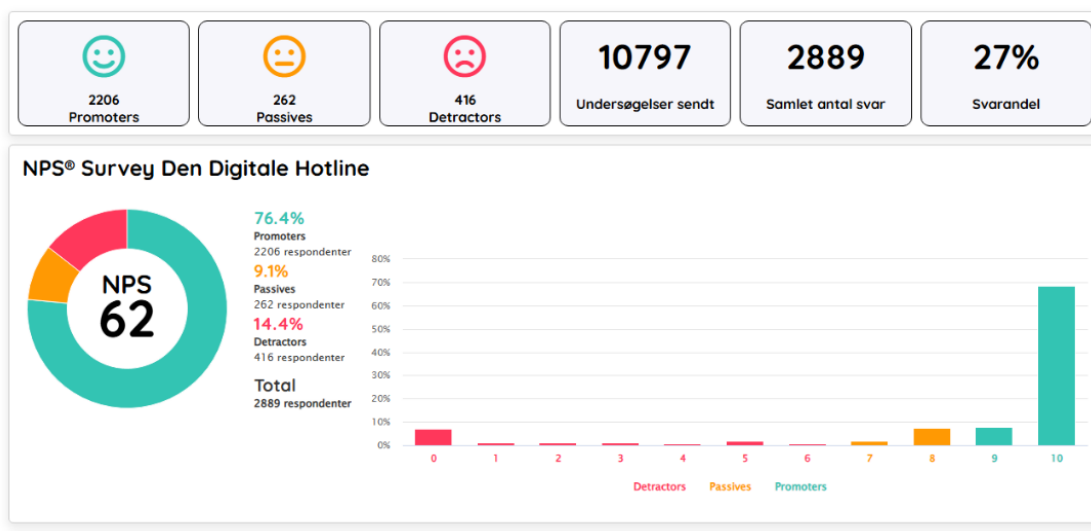




Beslutninger:

Styregruppen havde en drøftelse af tilfredshedsgrafnen. Statikken i PowerBi viser, at det er pladsanvisningskald, der trækker tilfredsheden ned i maj måned. Pladsanvisningens kaldene er blevet taget af DDH igen i Aarhus kommune, og derfor forventes den nedadgående kurve på tilfredsheden er ændre sig i juni. Sekretariatet vil følge dette.

Som supplement til PowerBI så tilbyder Puzzel også et nyt statistikværktøj. Styregruppen ønsker, at denne visning også skal inkluderes i de kommende KPI afrapporteringer til styregruppemøde. Herunder er statistik visningen fra maj måned.





Ift. henvendelsen fra Fredensborg kommune, så kvitterer styregruppen for, at Fredensborg kommune kommer med relevant feedback for en bedre udnyttelse af DDH kontaktcenter og dermed service til borgerne. I DDH er retningslinjerne på nuværende tidspunkt således:

- Grøn guides: Tilgængelige for DDH
- Blå guides: Lokale guides - Ikke tilgængelige for DDH
- Blå guides med INT: DDH standardguides

Styregruppen ønsker, at standardguides ændres grønne for at mindske forvirring omkring borgerrettede og medarbejderguides. Sekretariatet vil lave en opfølgning til Fredensborg kommune og tilbyde et møde med kommunen for at afklare behovene yderligere.

Punkt 5: Fremtidens Kontaktcenter 2030 (D)

V/ alle

Bilag til punktet:

Punkt 5 – Visionen for Fremtidens Kontaktcenter

Punkt 5 – Kommunernes Digitaliseringsstrategi 2026-2030

Introduktion:

På baggrund af gruppearbejdet på DDH Repræsentantskabsmødet den 15.05.2025 omkring Visionen for Fremtidens Kontaktcenter samt Kommunernes Digitaliseringsstrategi 2026-2030, skal DDH Styregruppen drøfte den videre proces for rammesætningen af det kommende udbud og inddragelse af medlemskommunerne.

Tidsplanen for udbuddets indledende faser er følgende:

1. juni: Markedsundersøgelse

Uge 26-31: Udarbejdelse af udbudsstrategi

1. august 2025: Udarbejdelse af udbudsmateriale

6. februar 2026: Udbudsbekendtgørelsen sendes til offentliggørelse

Spørgsmål: Er gruppearbejdet på Repræsentantskabet tilstrækkeligt, eller kræver processen yderligere inddragelse af medlemskommunerne? Det kunne fx aftales at gennemføre en workshop den 16. september på styregruppemødet omkring ambition og krav til en ny løsning, og videre sikre opbakning på efterårets repræsentantskabsmøde den 26.11. 2025.

Referat

DDH Styregruppen ønsker, at sekretariatet laver en procesplan for Fremtidens Kontaktcenter, der indtænker de centrale milepæle fra udbuddet, men har primært fokus på at lægge det strategiske fundament for et fremtidigt kontaktcenter set-up i DDH-samarbejdet. Procesplanen skal tage indtænke inddragende aktiviteter med DDH Repræsentantskab. Procesplanen bliver fremsendt til styregruppen til godkendelse via e-mail.

Punkt 6: Argumentation & Principper for Nye Områder i DDH Kontaktcenter (D)

V/ alle

Bilag til punktet:

Punkt 6 Arbejdsgang i DDH – før, under og efter introduktion af nyt område

Punkt 6 Redux Kolding Udtalelse om brugen af Den Digitale Hotline

Introduktion:

På DDH Repræsentantskabsmødet den 15.05.2025 blev det ønsket, at DDH-styregruppen udfolder argumentationen yderligere for at tage nye områder ind i DDH Kontaktcenter.

Med udgangspunkt i de principper, der blev præsenteret på DDH Repræsentantskabsmødet, skal DDH Styregruppen tydeliggøre argumentationen bag indtagelsen af Nye Områder i DDH Kontaktcenter.

Principperne for nye områder i DDH Kontaktcenter:

1. Kommunale (offentlige) services
2. Mulighed for udvikling af kontaktcenter med højere volumen
3. Indenfor eksisterende vagtplan kapacitet
4. Kompetenceudvikling for agenterne
5. Indtægter fra nye områder sikrer effektiv drift

Drøftelsen skal tages udgangspunkt i følgende spørgsmål:

1. Hvilken værdi skaber det for borgerne?
2. Hvilken værdi skaber det for kommunen?
3. Hvilken værdi skaber det for DDH?
4. Hvilken værdi skaber det for medarbejderne?

Referat

Styregruppen har besluttet, at de 4 spørgsmål skal tilføjes til bilaget som spørgsmål, der skal besvares, før et nyt område bliver optaget i DDH Kontaktcenter. Besvarelsen af disse 4 spørgsmål skal klarlægge, hvorvidt området fylder kravene for at DDH Kontaktcenter kan tage opgaven.

Sekretariatet udarbejder et udkast til besvarelsen af de fire spørgsmål samt eksempler, som sendes til styregruppen for berigelse og godkendelse.

På mødet havde styregruppe disse indledende overvejelser:

1. Hvilken værdi skaber det for borgerne?

Borgerne får konkrete svar på konkrete spørgsmål på et område, som er komplekst i den forstand, at de har behov for at tale med et menneske.

2. Hvilken værdi skaber det for kommunen?

Medlemskommunernes udgifter reduceres, når nye opgaver tages ind i DDH Kontaktcenter

Der frigives tid i kommunen ved at lægge kald over i DDH Kontaktcenter

3. Hvilken værdi skaber det for DDH?

DDH udnytter det organisatoriske set-up til fulde.

En fortsat høj volumen i DDH Kontaktcenter

4. Hvilken værdi skaber det for medarbejderne?

Kompetenceudvikling for agenterne

Det skaber en større variation i de spørgsmål der skal besvares.

Punkt 7: 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 7 DDH Beredskab – Indstilling til Styregruppen

Punkt 7 Et robust beredskab i en ustabil verden (KL)

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

Beredskab:

DDH Beredskabsarbejdsgruppen har lavet et oplæg (bilag til punkt 7) til DDH Styregruppen på baggrund af arbejdsseminaret. Oplægget omhandler i første omgang rammerne omkring et DDH Beredskab organisatorisk samt at få DDH Styregruppens mandat til det videre arbejde. I bilaget er der en række spørgsmål, arbejdsgruppen ønsker at DDH Styregruppen skal drøfte. Spørgsmålene er:

Aktiveringskriterier:

Er aktiveringskriterierne klare nok?

Skal der være forskellige aktiveringskriterierne ud fra typen af hjælp, der er behov for?

Hvornår skal DDH Beredskab kunne aktiveres? (indenfor/udenfor åbningstid)?

Rolle:

Skal DDH Beredskab kunne dækkes indenfor den eksisterende ramme i DDH Sekretariat?

Økonomimodel:

Hvilken model skal der bruges til DDH Beredskab? Arbejdsgruppen anbefaler model 2.

Vagtplan kapacitet:

Skal en potentiel opjustering af bemanning ske på frivillig basis, hvor hver medlemskommuner byder ind med de medarbejdere, der har mulighed for det, eller skal arbejdsgruppe arbejde med en model, der forpligter kommunen at stille et vis antal af medarbejdere til rådighed ved en krisehændelse?

Digital Inklusion:

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. Lone (Horsens) og Mette Camilla (Viborg) deler en status på mødet.

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

Beslutning:

Beredskab:

Styregruppen kvitterede for arbejdsgruppen foreløbige arbejde. Til besvarelse af de drøftelsesspørgsmål, som arbejdsgruppen har fremlagt styregruppen, er retningen følgende:

- Ejerskab af krisen: Det skal være helt tydeligt, at ejerskab af krisen ligger hos kommunen. DDH kan involveres som en del af løsningen ift. det borgervendte beredskab, men kommunen har selvfølgelig ejerskabet af løsningen.
- Aktiveringskriterier: Hvis kommunen har aktiveret eget lokale kriseberedskab, og derefter rækker ud til DDH for hjælp, så er det fordi, de har behovet for hjælp. Derfor er der ikke behov for yderligere aktiveringskriterier. Kommunen vurderer bedst selv, om de står i en beredskabssituation og ønsker at aktivere DDH Beredskabet.
- Tilgængelighed: Som udgangspunkt er DDH Beredskab tilgængeligt indenfor DDH Kontaktcenters åbningstid ift. aktivering. I en given situation kan der åbnes op for vagtplanen udenfor normal åbningstid. Dette skal godkendes af DDH Styregruppen. Der skal udarbejdes en procedure beskrivelse af dette.
- Krisestabens kapacitet: DDH Beredskab rollerne skal dækkes indenfor sekretariatets eksisterende ramme. Da sekretariatet består af 4 personer, vil der dog være behov for at finde yderligere mandskab til dækning af krisestaben samt stedfortrædere. Arbejdsgruppen skal komme med et oplæg til dette.

- Økonomimodel: Styregruppen godkender som udgangspunkt økonomimodel 2. Der skal laves en præcisering af dette ift. hvad der er muligt at se i statistikken. Denne opgave skal løses i DDH Sekretariatet.
- Vagtplanlægning: Hvis vagtplanen skal opjusteres, så skal det ske på frivillighedsbasis. Dette kan evalueres løbende.

Arbejdsgruppen mødes den 12. juni igen, og skal drøfte næste skridt på de operationelle aspekter. Ønsket fra styregruppen er, at DDH-beredskab bliver præsenteret på det næste Repræsentantskabsmøde og kan iværksættes fra start 2026 med tilslutning fra Repræsentantskabet.

Digital Inklusion:

Punktet skydes til næste styregruppemøde, da hverken Lone (Horsens) eller Mette Camilla (Viborg) havde mulighed for at deltage på punktet.

Punkt 8: DDH Branding

V/ Andres Waltz og Niels Steinmeier (Vokseværk)

Bilag til punktet:

<https://www.figma.com/proto/qF2DjLSRSbKIjZWCDK55Z/DDH-%E2%80%94%E2%80%94C2%A0Animation?node-id=35-2&t=5DaYbw5L2c3kij3m-1>

Godkendt storyboard:

<https://www.figma.com/deck/QVMRStvQp8GOoEzma1B75Y/Aarhus-Kommune-Storyboard?node-id=1-116&t=3kWUHx0KHkN9FYSO-1>

Introduktion:

Kommunikationsbureauet vil deltage i styregruppemøde fra kl. 11-11.30 for at gennemgå den visuelle stil og give DDH Styregruppen mulighed for at stille spørgsmål og komme med feedback til stilen.

De er påbegyndt arbejdet med animationen baseret på stilen i bilaget, da sekretariatet har givet dem grønt lys til at fortsætte. Animationen er dog sat på pause, indtil styregruppen har fået mulighed for at give feedback.

Referat:

Styregruppen ønsker at farverens mætning ikke er så høj i den visuelle stil, men derudover er der tilslutning til den visuelle stil. Vokseværk er vendt tilbage med en pris på 15.000kr. for denne tilretning. Styregruppen skal godkende dette via e-mail.

Punkt 9: Chatbot (O, D, B)

- KIRI samarbejdet
- Status på medlemskommuner (fast punkt)

V/ Chatbot teamet

Bilag til punktet:

●

Introduktion:

- a. Dialogen med KIRI kommunerne (Roskilde, Rødovre, Høje-Taastrup og Næstved) er fortsat frugtbar, og vi er nu ved at være klar til at etablere de første skridt til, at KIRI kommunerne potentielt kan blive en del af DDH-samarbejdet. Efter en indstilling fra DDH-sekretariatet på DDH styregruppemødet den 28. jan. 2025, godkendte styregruppen her, at dialogen fortsættes med henblik på at indlemme KIRI kommunerne i DDH-samarbejdet, til gavn for både DDH-samarbejdet og KIRI-kommunerne. Samarbejdet kan indgås på betingelser, som tilgodeser de umiddelbare gevinster DDH-samarbejdet vil opnå ved samarbejdet, bl.a. ved at kunne trække på KIRI-kommunernes erfaring med at arbejde med VOICE. Som beskrevet på styregruppemødet den 28. jan. 2025 arbejder KIRI kommunerne allerede med voice og medarbejdere i Roskilde har specialistkompetencer i brugen af vores boost.ai platform og i særdeleshed med design af voice.

DDH-sekretariatet foreslår derfor følgende aftale med KIRI kommunerne:
Der laves en aftale med KIRI kommunerne om, at de kan blive en del af samarbejdet for etableringsomkostninger (engangsbeløb) på 0,70 kr. pr. borger (det vil være en ca. 50% reduceret pris på tilslutning, sammenlignet med de eksisterende kommuner, som tilgodeser de gevinster MUNI umiddelbart kan opnå). Roskilde kommune kan desuden bidrage med specialist kompetencer, som en del af DDH-sekretariatet, i første omgang i forbindelse med implementeringen af VOICE-spor i DDH-samarbejdet t.o.m. udgangen af 2025. Dette bidrag vil øge muligheden for hurtigere at tilegne sig de nødvendige voice-kompetencer, til gavn for alle kommuner. Afregningen til Roskilde for specialistkompetencerne kan ske som en modregning i Roskilde kommunes etableringsomkostninger og/eller i de almindelige driftsudgifter, eller foretages særskilt. Afregning mellem kommuner i samarbejdet sker til en pris på 450 kr. pt. time*.

Roskilde kommuner forventes at underskrive tilslutnings- og samarbejdsaftalen efter sommerferien 2025, og senest 1. oktober 2025. Der kan dog allerede tidligere aftales, at medarbejderen med specialistkompetencer arbejder som en del af DDH-sekretariatet tidligere, efter aftale.

- b. Sekretariatet vil give en status på medlemskommunerne på chat- og voicebot samarbejdet. Evt. næste skridt aftales og godkendes.

**der benyttes samme pris som bruges over Syddjurs kommuner til IT-projektledelse*

Beslutning:

1 a: Styregruppen godkender indstillingen.

1 b: Status på medlemskommuner er uændret siden Repræsentantskabsmødet. Opkrævningen for driftsomkostninger står til at ske snarest.

Punkt 10: evt.

V/ alle

Bilag til punktet: Nej
- Kort orientering om at Lene (Aarhus) og Torben (sek.) har afholdt møde med Den digitale taskforce for kunstig intelligens. Mødet omhandlede MUNIs nuværende infrastruktur og skalerbarhed. Herunder også muligheder for genbrug fx af selve koden eller chatbot-plattformens opsætning, infrastruktur som servere, databaser og API-forbindelser, svarskabeloner, guardrails mv.

Næste DDH-styregruppemøder og DDH-repræsentantskabsmøder:

Dato:	Vært
12.08.2025	TEAMS 08:30-12.00
16.09.2025	Aarhus
29.10.2025	TEAMS 08:30-12.00
26.11.2025	Repræsentantskabsmøde, Horsens (Fysisk fremmøde)
09.12.2025	TEAMS 08.30-12.00