



# LEDER HÅNDBOG

# Indholds- fortegnelse

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| <b>Velkommen til Den Digitale Hotline</b>  | <b>03</b> |
| <b>Hvad er Den Digitale Hotline (DDH)?</b> | <b>04</b> |
| <b>Arbejdet som Leder</b>                  | <b>07</b> |
| <b>Chatbotten Muni</b>                     | <b>10</b> |
| <b>Onboarding &amp; Uddannelse</b>         | <b>15</b> |
| <b>Vigtige Værktøjer i hverdagen</b>       | <b>21</b> |
| <b>Kontakt</b>                             | <b>29</b> |

# Velkommen til Den Digitale Hotline

DDet er min store fornøjelse at byde dig velkommen som kollega og leder i Den Digitale Hotline. Du og dine medarbejdere er nu en del af et unikt tværkommunalt fællesskab, som arbejder sammen for at løfte den vigtige opgave, det er at besvare henvendelser fra borgerne i landets kommuner.

**I DDH hjælper vi hinanden med at hjælpe borgerne. Det er vores motto.**

Det har været vores kerneopgave sammen i mere end 10 år, og den er mindst lige så relevant nu som for 10 år siden. Da DDH-fællesskabet startede i 2012, ønskede staten at centralisere al telefoni i Danmark. Men med ønsket om at holde sammen, hjælpe hinanden og passe på vores kompetencer og arbejdspladser, valgte 12 kommuner at gøre noget andet og opstarte DDH. Sidenhen er flere og flere kommuner kommet til sammenarbejdet og fællesskabet. Vi tror på, at opgaven løses bedst sammen. Og det har vi også bevist, vi kan.

DDH er nemlig kendetegnet af engagerede lokale ledere, dygtige medarbejdere og høj service til borgerne. Det skal vi sammen være stolte af. Som leder i DDH indgår du i et arbejdsfællesskab, hvor vi mødes mindst 2 gange årligt for at sikre en solid drift



samt fortsat innovation. DDH har visionen om at blive borgernes foretrukne indgang til det offentlige Danmark, og vi når kun den vision ved at gå sammen og drømme om at gøre en forskel for borgerne.

Jeg glæder mig til samarbejdet om, hvordan DDH kan skabe endnu mere værdi for borgerne i landets kommuner fremover.

*Lene Hartig Danielsen,  
Formand i DDH*

HVAD ER DEN DIGITALE HOTLINE (DDH)

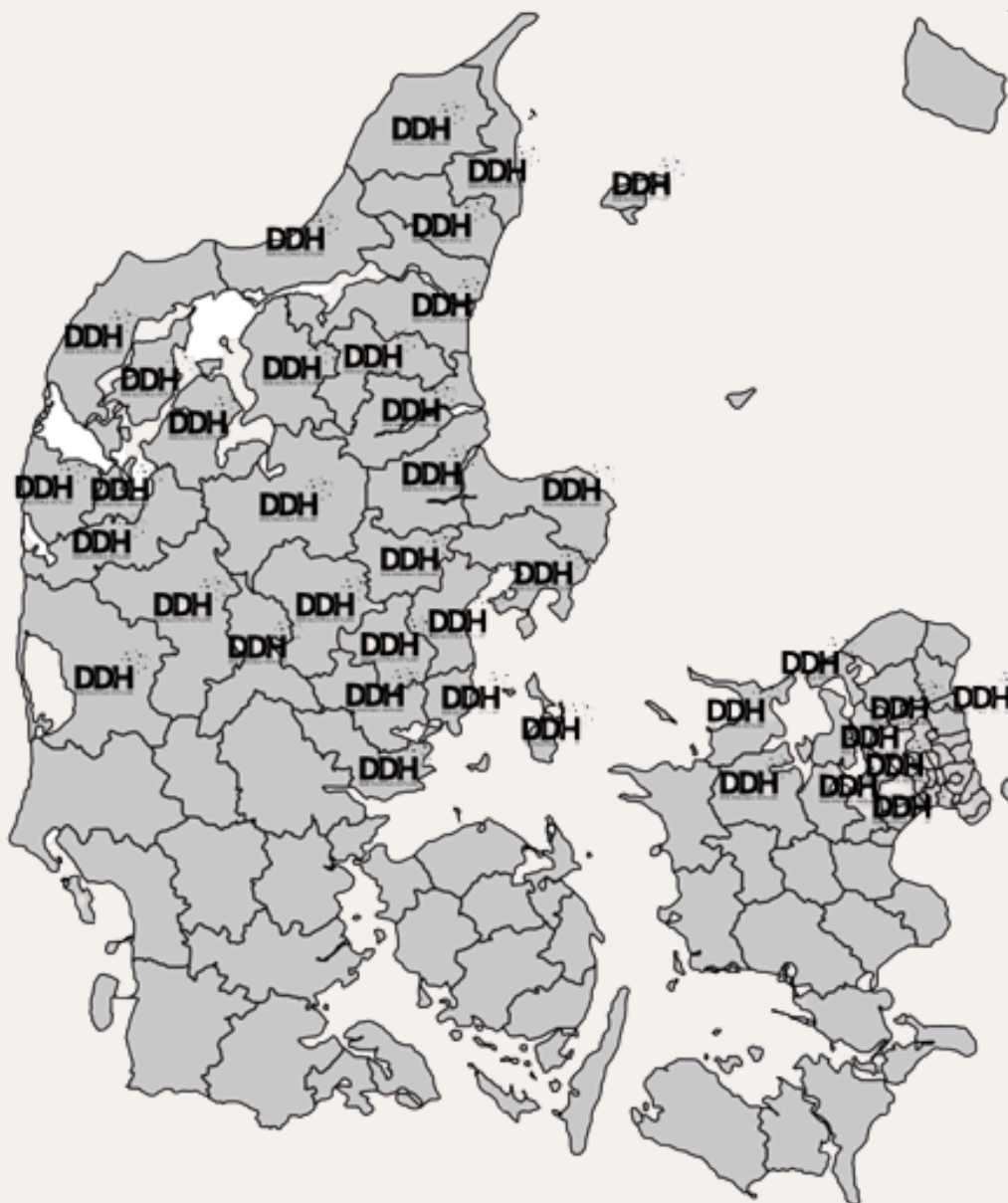
# Medlemskommuner

**Der er 45 medlemskommuner i DDH:**

31 kommuner anvender DDH Kontaktcenter

35 kommuner anvender DDH Chatbotten

40 kommuner er med i AI Service Udbuddet 2025





HVAD ER DEN DIGITALE HOTLINE (DDH)

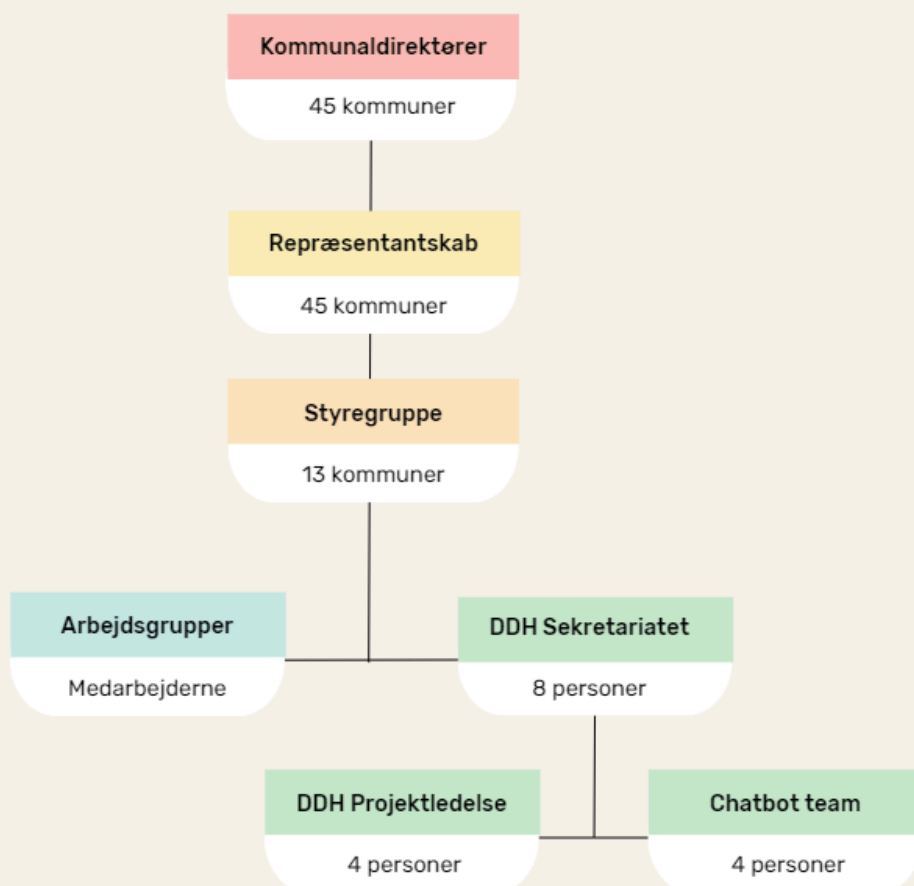
# Organisationen og strategien

## Vision:

*DDH vil være den  
fælleskommunale indgang  
til det offentlige Danmark.*

## Kerneopgaven:

*Vi hjælper hinanden  
med at hjælpe  
borgerne*



HVAD ER DEN DIGITALE HOTLINE (DDH)

# Målepunkter og KPI'er

DDH er der udvalgt 3 KPI'er, som vi gør brug af til at vurdere og afmåle, hvorvidt vi indfrir vores målsætning for DDH



## Ventetid

Det er målet at ventetiden i gennemsnit ikke overstiger 1 minut på at komme til at tale med en agent.



## Straksafklaring

Målet for straksafklaring er 70 %

Straksafklaring betyder at opkaldet afsluttes i DDH uden omstilling retur til kommunerne.



## Borgertilfredshed

Service målet for borgernes oplevede service er en minimum score på 7 i forhold til en skala på 1-9, hvor 9 er bedst.

HVAD ER DEN DIGITALE HOTLINE (DDH)

# Åbningstider

DDH Kontaktcenter har følgende åbningstider for borgerhenvendelser:

Mandag – torsdag 8-20

Fredag 8-16

Søndag 16-20

1. maj og 5. juni lukkes kl. 12, når disse falder på en hverdag.

## ARBEJDET SOM LEDER

# Rolle & Ansvar

Det er DDH's ansvar at bidrage til at sikre en ensartet onboarding procedure når nye kommuner, ledere og medarbejdere (agenter) træder ind i samarbejdet. Samt at medvirke til at sikre den løbende faglige udvikling af agenterne. Dette i tæt samarbejde med kommunerne.

Herudover tager DDH ansvar for, at der skabes rum for dialog, sparring, feedback og udvikling for ledelsen og nem adgang til projektledelsen. Dette sker bl.a. ved repræsentantskabsmøder, styregruppe- og netværksmøder – samt telefonisk og skriftlig dialog ad hoc i hverdagen.

Der afvikles to årlige repræsentantskabsmøder, hvor repræsentanten fra de deltagende kommuner forventes at have budgetansvar, af hensyn til at kunne stemme for/imod budget/regnskab og andet, der omhandler økonomien for de deltagende kommuner i samarbejdet og DDH generelt.

For at kunne lykkes med at indfri visionen og kerneopgaven i DDH kræver det, at den ansvarlige ledelse i kommunerne medvirker til at sikre at alle medarbejdere, der er involveret i DDH opgaver på den ene eller anden måde, har mulighed for at kunne tage aktivt del i DDH fællesskabet.



## ARBEJDET SOM LEDER

# Rolle & Ansvar

Dette gør du ved at understøtte at kommunens DDH agenter deltager på uddannelse/e-læring, faglige dage/webinar og medarbejderdage samt ved netværksmøder.

Det forventes fra DDH side, at der er fokus på at de tildelte vagter prioriteres. (Det ER kommunens eget ansvar).

Endvidere forventer DDH, at ledelsen organiserer faste statusmøder med de agenter/medarbejdere, der er involveret i DDH opgaver. Dialogen ved møderne kan med fordel tage udgangspunkt i den kvartalsvise statistik, som du modtager direkte fra DDH samt indhold fra de udsendte nyhedsbreve, dagsorden fra netværksmøder og en føler på medarbejdernes generelle trivsel i DDH og deres feedback omkring oplevelser relateret til opgaveløsningen.

Der findes ikke henvendelser til DDH som er forkerte. DDH håndterer det hele på en professionel måde, ved straksafklaring, ved vejledning eller gennem relevant omstilling.

Italesæt og hjælp agenterne til at kunne signalere, at de er ansat i DDH særligt, når de er på vagt. Det kan du eksempelvis gøre ved at medarbejderne har et særligt headset eller skilt, som de kan gøre brug af.

Vær opmærksom på at du som leder er bindeled mellem DDH og resten af din kommune. DDH er hele din kommunes kontaktcenter.

## ARBEJDET SOM LEDER

# Rolle & Ansvar

Hver kommune skal udpege en primær – og sekundær kommunekontaktperson.

Det vil være kommunekontakt personerne, der bliver kontaktet fra DDH, hvis en kommune ex ikke møder ind på vagt. Herudover vil det være kontaktpersonerne, der modtager nyheder fra DDH.

Kommunekontaktpersonerne har ansvar for, at der bliver handlet på relevante sager fra DDH.

Der skal endvidere være udpeget en kvalitetskoordinator fra hver kommune, som med fordel kan være en af kommunekontaktpersonerne.

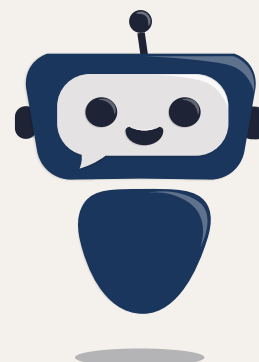
Kvalitetskoordinatorens rolle er at medvirke til at sikre bedst mulige arbejdsvilkår for alle DDH medarbejdere.

De vigtigste fokuspunkter for kvalitetskoordinator vil være, at:



## CHATBOTTEN MUNI

# Hvem er Muni?



DDH Chatbotten er en tværkommunal Chatbot, som DDH medlemskommuner kan få i drift på deres kommunes hjemmeside.

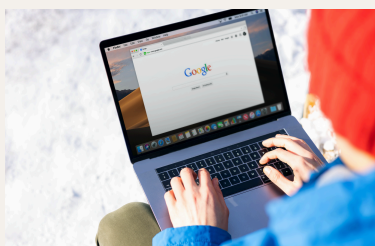
DDH Chatbotten er en borgervendt Chatbot, og den kan besvare spørgsmål fra borgerne, som går på tværs af kommunerne. DDH Chatbotten trækker en stor grad af sin viden fra guides i Selvbetjening.nu. Derfor er det muligt for Chatbotten at besvare borgerne ved hjælp af de lokale variabler, som er i Selvbetjening.nu guides. Dette er eksempelvis prisen på et pas eller åbningstider i den enkelte kommune.

| Release 1-2             | Release 3-4                                | Release 5-7               |
|-------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|
| Pas                     | Byg og Miljø                               | MitID                     |
| Kørekort                | Jobnet.dk                                  | Skimmelsvamp              |
| Flytning                | Børnepasning                               | Flexboliger               |
| Lægeskift               | Digital Pladsanvisning                     | Generel update på Byg og  |
| NemID                   | Sygesikringsgrupper                        | Miljø                     |
| Beboerindskudslån       | Boligstøtte                                | Folkestemning af          |
| Sygedagpenge til ledige | Helbredstillæg                             | forsvarsforbeholdet       |
| Sygedagpenge til        | Hjælpe midler                              | Digital fuldmagt          |
| lønmodtagere            | Enkelt ydelser                             | Grundlisten og lægdommere |
| Sygedagpenge til        | Børne- og ungeydelse                       | Vielse                    |
| selvstændige            | Børnetilskud                               | Skoleindskrivning         |
| NemRefusion             | Midlertidig børnetilskud                   | Rottebekæmpelse           |
| Adresseforespørgsel     | Børnebidrag                                | Navneændring              |
| Digital Post            | Bidrag ved fødsel og navngivning           |                           |
| BBR                     | Konfirmations- og beklædnings-bidrag       |                           |
| Gult sundhedskort       | Uddannelses-bidrag                         |                           |
| EU-sygesikring          | Ægtefællebidrag                            |                           |
| Særligt sundhedskort    | Folkepension                               |                           |
|                         | Tidlig pension                             |                           |
|                         | Førtidspension                             |                           |
|                         | Kontanthjælp 30 år eller derover           |                           |
|                         | Unge sats                                  |                           |
|                         | Uddannelseshjælp                           |                           |
|                         | Selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller |                           |
|                         | overgangsydelse                            |                           |
|                         | Plejevederlag og pasningsorlov             |                           |
|                         | Kommunalvalg                               |                           |

## CHATBOTTEN MUNI

# Adgang til Muni

Der er 4 forskellige måder, hvorpå kommunens borgere kan komme i kontakt med Chatbotten Muni.



## Fra kommunens hjemmeside

Med Chatbotten MUNI i drift vil en kommune kunne indsætte Chatbotten på deres hjemmeside med et script. Hver kommune beslutter selv hvilke sider Chatbotten skal være med.



## Via link eller QR kode

Indsæt et link eller en QR kode til Chatbotten i eksempelvis breve eller fysiske steder, og borgeren kan få adgang til Chatbotten om et helt bestemt emne.



## Fra DDH IVR

Hvis en kommune er med i DDH Kontaktcenter, er det muligt at ændre DDH IVRen således, borgere kan tilvælge Chatbotten i stedet for en agent, hvis de ønsker det. Dette er blandt andet relevant ved tidsbestilling.



## Sendt af agent på SMS via SB.NU

Hvis en agent i løbet af en samtale finder ud af, at borgerne har brug for at booke en tid til borgerservice og samtidig vurderer, at borgerne med fordel kan booke tiden selv med Chatbotten, så er det nu blevet lettere for agenterne at tilvælge denne mulighed.



CHATBOTTEN MUNI

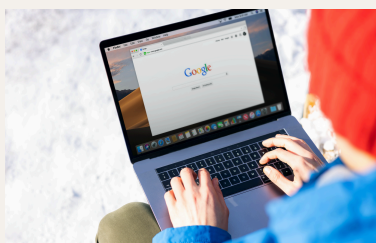
# Chatbot Organisering

Der er 3 forskellige funktioner, som skal besættes i hver kommune for at have DDH Chatbotten i drift.



## Chatbot Ambassadør

Den interne chatbot-kontakt i kommunen, og personen der har fingeren på pulsen i forhold til nyheder omkring Chatbotten, som skal ud i organisationen. Desuden vil personen fungere som organisationens kontakt til DDH chatbot-teamet, samt være den opsøgende i forhold til at kunne besvare interne spørgsmål omkring chatbotten.



## Installationsansvarlig

Den ansvarlige for at installere Chatbotten korrekt på kommunens hjemmeside



## Kvalitetskoordinator

Den ansvarlige for at opdatere det lokale indhold i de Selvbetjening.nu guides, som benyttes i Chatbotten. Det inkluderer vedligeholdelse af lokal information og sikre, at informationen skrives på en måde, som er hensigtsmæssig og forståelig for en borger.

## CHATBOTTEN MUNI

# Chatbot Statistik

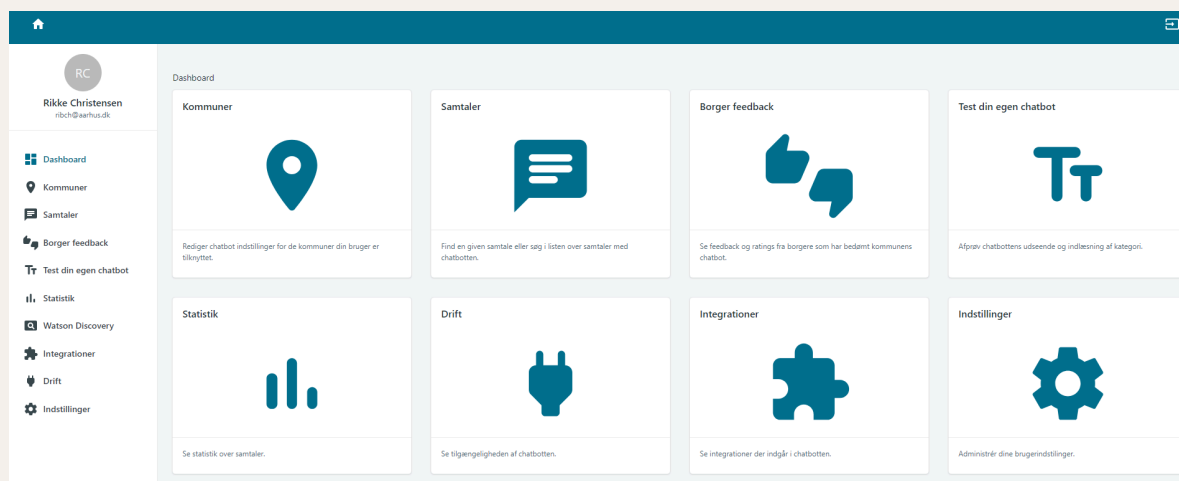
Administrationsmodulet er den primære indgang til information om Chatbotten for Ambassadørerne.

Log på her: <https://admin.chatbot.dendigitalehotline.dk/sign-in>

I administrationsmodulet kan du se:

- Statistik for borgernes brug af Chatbotten i din kommune.
- Samtaler fra borgerne
- Ratings fra borgerne
- Integrationer til fagsystemer
- Kommune specifik information

Alle Ambassadører har adgang til administrationsmodulet som administrator. Andre medarbejdere i kommunen kan også få adgang, hvis det er relevant. Inaktive brugere af administrationsmodulet bliver slettet efter 1 års inaktivitet. Skriv en e-mail til Chatbot teamet, hvis du ønsker adgang til administrationsmodulet. Se kontaktoplysninger på side 30.



## ONBOARDING OG UDDANNELSE

# Onboarding af ledelse

I forbindelse med din opstart vil du pr. mail modtage en 'velkomstpakke', hvor der bl.a. er information om dine systemadgange relateret til de systemer, som vi gør brug af i DDH. Herudover vil der være link til vores hjemmeside, hvor du finder personalehåndbøgerne og vores E-læringsmoduler, netværk, kontaktoplysninger samt anden relevant information om DDH samarbejdet.

Foruden dette vil du blive inviteret til et intromøde, hvor vores Tovholder og en anden leder kollega fra samarbejdet vil stå for at introducere dig yderligere til samarbejdet – vores vision, kerneopgave, organisering herunder også en forventningsafstemning omkring roller og ansvar samt præsentation af Plangy (vagtplan), PowerBI (statistik) m.v.



## ONBOARDING OG UDDANNELSE

# Onboarding af ny agent

Når nye medarbejdere skal med i samarbejdet (til at bemande vagter), skal der gives besked til DDH sekretariatet, som vil sørge for at tildele medarbejderen adgang til Puzzel (telefonsystem), Selvbetjening.nu (DDH adgang) samt Viva Engage.

Herudover vi medarbejderen i stil med ledelsen få tilsendt en 'velkomstpakke' pr. mail med information om deres systemadgange, link til hjemmesiden, hvor de finder medarbejderhåndbogen, information og uddannelse/E-læringsmoduler og anden relevant information om DDH.



## ONBOARDING OG UDDANNELSE

# Uddannelse

Når dine medarbejdere indtræder som agenter i DDH, vil de samtidig træde ind i et kompetence fællesskab, hvor de kan udvikle sig sammen med andre med lignende opgaver

Uddannelse i DDH består af:

- E-læring til DDH kerneopgaven og systemer
- Undervisninger i borgerkontakt og serviceoplevelsen
- Netværksmøder og medarbejderdage



## ONBOARDING OG UDDANNELSE

# DDH Netværk

I efteråret 2024 opstarter DDH netværksgrupper for ledelse, agenter og Chatbot Ambassadører.

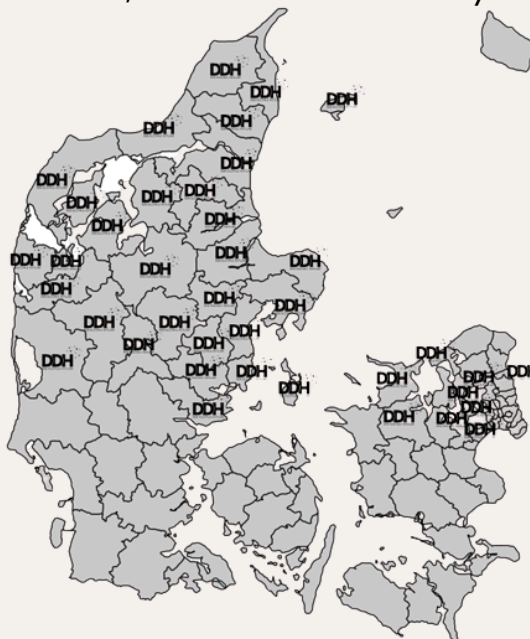
Formålet med netværksgrupperne er at skabe en større forbindelse og sparring mellem de enkelte DDH kommuners ledelse, agenter og Chatbot Ambassadører. Det er samtidigt tanken, at det skal medvirke til at understøtte oplevelsen af en større tilknytning til DDH.

Netværksmøderne afholdes én gang i kvartalet af ca. 1½ times varighed. Det er den daglige leder, som forventes at deltage i ledelsesnetværket, 1-2 agenter fra hver kommune i agentnetværket og Chatbot Ambassadøren i Chatbot Netværket.

Møderne vil forventes afviklet virtuelt, men kan afholdes fysisk.

Foruden deltagelse af DDH agenter vil der deltage en person fra DDH Sekretariatet.

Se fordelingen af netværksgrupper på næste side.



ONBOARDING & UDDANNELSE

# DDH Netværk

**Ledernetværkene fordeles således:**

**Netværk Nord:**

Jammerbugt, Skive, Lemvig, Rebild, Struer, Vesthimmerland, Hjørring, Frederikshavn, Morsø

**Netværk Midt**

Syddjurs, Norddjurs, Favrskov, Skanderborg, Samsø, Ikast-Brande, Viborg, Odder, Horsens, Aarhus

**Netværk Øst**

Egedal, Fredensborg, Holbæk, Odsherred, Høje-Taastrup, Frederikssund, Furesø, Halsnæs

Der vil være tilsvarende netværksgrupper for ledere og Chatbot ambassadører



ONBOARDING & UDDANNELSE

# Medarbejderdag

Der afvikles én årlig medarbejderdag.

Medarbejderdagen har fokus på det sociale – at agenterne lærer hinanden at kende på tværs af kommuner og landsdele, og skal samtidigt bidrage til at understøtte oplevelsen af at være en del af det store fællesskab. Herudover er vil der fra DDH's side være fokus på anerkendelse af agenterne for deres arbejde i DDH.

Der er deltagerbetaling til dette arrangement.





VIGTIGE VÆRKTØJ I HVERDAGEN

# Puzzel

Puzzel er telefonsystemet, som vi benytter i DDH. Det er Else Eisenhardt, der opretter og spærrer adgang for agenter. Se kontaktoplysninger på side 29

Agenterne skal logge ind via Google Chrome –  
<https://agent.puzzel.com/>

## VIGTIGE VÆRKTØJ I HVERDAGEN

# Selvbetjening.nu

Selvbetjening.nu er et digitalt opslagsværk, som hjælper agenterne på DDH med at finde information som borger efterspørger, eller når de er gået i stå i en selvbetjeningsløsning.

Der er guides om de obligatoriske selvbetjeningsløsninger fra Borger.dk og derudover kan de enkelte kommuner selv vælge at lave guides på egne områder,

I Hjørring har de guiden 'Madservice' og i Odsherred skal der bestilles tid til telefonsamtale etc.

Hvis der er en guide, er det kommunens ønske at vi svarer i DDH. Herudover gøres der brug af kommunes hjemmeside eller en anden officiel hjemmeside relateret til borgerens spørgsmål som eksempelvis Borger.dk.

Selvbetjening.nu (sb.nu) fungerer bedst i Google Chrome. Log ind med din DDH-mail og koden 2016DDH. Oprettelse i Selvbetjening.nu sker via Else Eisenhardt. Se kontaktoplysninger på side 29.

Det er muligt for agenterne, at sende sms/mail direkte til borger med link og information fra den guide, som agenten er inde i. Det anbefales at agenterne tilbyder borger dette, da vi derved medvirker til at sikre overholdelse af vejledningspligten.

## VIGTIGE VÆRKTØJ I HVERDAGEN

# Statistik

Vi gør brug af PowerBI til at samle statistik fra Puzzel, Selvbetjening.nu, og borgertilfredshedsmålingerne. Det giver os en hurtig og nem adgang til data, som vi som kommune selv kan tilgå og vælge at gøre brug af i hverdagen eksempelvis i dialogen internt med agenterne.

Det er kommunekontaktpersonerne, der i udgangspunktet får tildelt adgang til statistikken via Marianne Toft Lyhne. Find kontaktoplysninger på side 29.

Statistik er et fast punkt på dagsorden, når der afvikles styregruppemøder. Dagsorden for møderne med de tilhørende bilag udsendes foruden til medlemmer af styregruppen også til alle kommune kontaktpersonerne til orientering.

I PowerBI kan du foruden at se et samlet overblik over DDH scoren på de forskellige målepunkter også udsøge information om egen kommune, agentperformance og borgernes rating på borgertilfredshedsmålingen.

Du kan få indblik i data helt ned på guide niveau i forhold til, hvilke guides der er benyttet i Selvbetjening.nu vedhåndtering af henvendelser fra din kommunes borgere samt hvilke telefonnumre, der er benyttet ved omstillinger retur til kommunen m.m.

VIGTIGE VÆRKTØJ I HVERDAGEN

# Borgertilfredsheds måling

Der foretages løbende borgertilfredshedsmåling med fokus på borgernes oplevelse af den service de har modtaget i dialogen med DDH.

Borger får tilsendt en sms i umiddelbar forlængelse af at opkaldet afsluttes med ordlyden: 'Du har lige talt med DDH, det fælleskommunale kontaktcenter. På en skala fra 1-9 (hvor 9 er bedst), hvor tilfreds er du med den service, du netop har modtaget?'

Der måles ikke på de opkald, der omstilles retur til kommunen for besvarelse.



## VIGTIGE VÆRKTØJ I HVERDAGEN

# Vagtplan: Plangy

Antallet af vagter pr. kommune afhænger af kommunes indbyggertal.

Vagter planlægges i udgangspunktet for ét år ad gangen og meldes ud ultimo november.

Ad hoc over året kan der ske justeringer op eller ned i antal vagter alt efter volumen på antal henvendelser kontra indfrielse af vores servicemål omkring ventetid.

Når der opstår et behov for at få en anden kommune til at overtage én eller flere vagter frigives vagten i Plangy til 'Markedspladsen'. Indtil vagten bliver taget af en anden kommune, er man selv ansvarlig for vagten.

Vagter kan alternativt også samtidigt meldes ud via Viva Engage, hvis man har mulighed for at bytte vagten.

## VIGTIGE VÆRKTØJ I DIN HVERDAG

# Viva Engage

Viva Engage er vores fælles kommunikationsforum i DDH. Viva Engage minder om Facebook, men det er et lukket socialt medie – og det er kun kommune-mailadresser, der bliver inviteret til Viva Engage.

Vi bruger Viva Engage til at orientere vores DDH-kolleger om forhold, alle kan have glæde af at kende til – og som kan få betydning på DDH-vagterne. Derfor forventes det, at alle DDH-agenter holder sig orienteret på Viva Engage under vagterne.

Alle DDH-agenter bliver inviteret til Viva Engage, når de bliver oprettet i telefonsystemet Puzzel og i selvbetjening.nu. Er du ikke blevet inviteret, kan du kontakte DDH-Sekretariatet – se under kontaktoplysninger.

Viva Engage er en del af Office 365, så du logger på Viva Engage med samme brugernavn og password, som du logger på din PC med. Har du problemer med at logge på Viva Engage efter at være blevet inviteret, bedes du kontakte din egen IT-afdeling og få hjælp derfra.

## Husk at 'like'



Husk at på Viva Engage er det god skik at 'like' hinandens indlæg. Det betyder ikke, at du nødvendigvis er enig i det, DDH-kollegaen har skrevet, men du giver på den måde besked til kollegaen om, at du har set indlægget.

Når én fra DDH's sekretariat liker et indlæg, betyder det derfor også blot, at de har set indlægget – det er ikke nødvendigvis udtryk for, at de er enige i, hvad der bliver skrevet.

## VIGTIGE VÆRKTØJ I DIN HVERDAG

# Viva Engage

## Tonen på Viva Engage

DDH bestræber sig på at holde en god tone på Viva Engage. Viva Engage er et arbejdsmæssigt socialt forum og der bliver skrevet fra kollega til kollega. Vi kommunikerer ikke nødvendigvis på helt samme måde, som når vi taler med en kollega, som vi ser i det daglige, men med en kollega, vi måske kun kender fra det virtuelle rum, Viva Engage, og som vi ikke kan se og aflæse. Vi kan ikke se, om noget måske bliver sagt med et smil. Så tænk på at skrive pænt til dine kolleger og sæt gerne smileys i dit indlæg, hvis en smiley kan være med til at formidle din intention og dit budskab.

DDH's sekretariat kan til enhver tid stoppe en tråd eller slette et indlæg på Viva Engage, hvis de vurderer, at tonen ikke er i overensstemmelse med, hvad vi mener er god tone i DDH. Et opslag bliver også slettet, hvis det indeholder personoplysninger. Selvom Viva Engage er et lukket forum, må vi ikke skrive personoplysninger i opslag på Viva Engage.

The screenshot displays the Viva Engage mobile app interface. On the left is a sidebar with 'DEN DIGITALE HOTLINE GROUPS' and a list including 'All Company' (20+ members) and 'DDH Chatbot Superbruger'. The main area shows a 'DISCOVERY' tab with a list of posts from the 'All Company' group. The first post is from Maren Elisabeth Christiansen, 47 minutes ago, about technical issues. The second post is from Heidi Lundberg Andersen, 4 hours ago, about a meeting. On the right, there are sections for 'SUGGESTED PEOPLE' (Else Birgitte Eisenhardt, Janni Søvang), 'SUGGESTED GROUPS' (Tidsbetilling Aarhus, Nye områder i DDH), and 'NETWORK RESOURCES' (Support tlf 7080 7080, Medarbejderhåndbog, etc.).

VIGTIGE VÆRKTØJ I HVERDAGEN

# Nyhedsbrev

4 – 5 gange årligt udsendes der er nyhedsbrev med relevant og brugbar information fra DDH.

DDH forventer at kommuner også byder ind med emner til nyhedsbrevet. Det kan eksempelvis være i forbindelse med implementering af nye løsninger for borgerne, som har betydning for, henvendelserne, der skal håndteres i DDH regi eller anden information, som vi alle kan have glæde af at læse om.

Input til nyhedsbrevet skal formidles videre til Marianne Toft Lyhne eller til et medlem af styregruppen. Se under kontaktoplysninger på side 29.





## KONTAKT

# DDH Sekretariatet

Herunder finder du kontaktoplysninger til sekretariatet og styregruppen samt oplysning om deres opgavefordeling.

Du skal være meget velkommen til at rette kontakt til os, hvis du har spørgsmål, forslag, behov for sparring eller andet relateret til DDH samarbejdet i hverdagen.

### **Projektledeelse**

Torben Glock (Aarhus Kommune) [tgl@aarhus.dk](mailto:tgl@aarhus.dk)

Økonomi – Chatbot – Styregruppe/Repræsentantskab

Marianne Toft Lyhne (Hjørring Kommune) [mtj@hjoerring.dk](mailto:mtj@hjoerring.dk)

Vagtplan (Plangry) – årlig vagtplansfordeling – Statistik – PowerBI – oprettelse og spørgsmål

Anton Knudstrup Vest (Halsnæs kommune) [AKNUV@halsnaes.dk](mailto:AKNUV@halsnaes.dk)

Ansvarlig for agenternes dagligdag/drifts ansvarlig

E-lær og kompetenceudvikling

KONTAKT

# DDH sekretariatet

## **Chatbot Teamet**

Dorte Krogshede Meldgaard (Aarhus Kommune) [dopm@aarhus.dk](mailto:dopm@aarhus.dk)  
Udviklingsprojekter på Chat- og Voicebot i samarbejde med leverandør IBM

Liv Moeslund Ahlgren (Aarhus kommune) [amoli@aarhus.dk](mailto:amoli@aarhus.dk)  
Udbygning af nye vidensområder i Chatbot- og Voicebot

Rikke Bækgaard Christensen (Aarhus Kommune) [ribch@aarhus.dk](mailto:ribch@aarhus.dk)  
Intern og ekstern kommunikation

Charlotte Uldum Thisgaard (Aarhus Kommune) [cut@aarhus.dk](mailto:cut@aarhus.dk)  
Træning og monitorering af Chatbot samtaler

KONTAKT

# DDH Styregruppen

Lene Hartig Danielsen (Aarhus Kommune) [lha@aarhus.dk](mailto:lha@aarhus.dk) (Formand)

Marianne Riis Søborg (Furesø Kommune) [mrso@furesoe.dk](mailto:mrso@furesoe.dk)

Mona Sproegel (Hjørring Kommune) [mona.sproegel@hjoerring.dk](mailto:mona.sproegel@hjoerring.dk)

Mette Camilla H. Bech-Møller (Viborg Kommune) [mcb@viborg.dk](mailto:mcb@viborg.dk)

Lise Skjødt (Morsø Kommune) [lise.skjodt@morsoe.dk](mailto:lise.skjodt@morsoe.dk)

Sofie Synnestvedt Olsen (Frederikshavn kommune) [sool@frederikshavn.dk](mailto:sool@frederikshavn.dk)

Lone Bjørn Madsen (Horsens kommune) [Lbjm@horsens.dk](mailto:Lbjm@horsens.dk)

Malene Balzer (Odder kommune) [malene.balzer@odder.dk](mailto:malene.balzer@odder.dk)

Merete Hedegaard Normand, (Halsnæs kommune), [mehn@halsnaes.dk](mailto:mehn@halsnaes.dk)