

Emnefelt: **DDH har brug for dit fokus på dine agenter straksafklaring!**

Kære (ledernavn)

Hjælp os med at øge kvaliteten i DDH Kontaktcenter! Vi har brug for dit fokus på dine agenter straksafklaring!

I DDH bestræber vi os på, at alle kommuner får det meste ud af vores kommunale samarbejde, så borgerne får den bedst mulige service. Det er centralt, at vi skal klare så meget som muligt ved første opkald uden at omstille.

Vi arbejder med et mål om, at alle agenter skal have en StraksSag på omkring 70%. Styregruppen har derfor valgt at følge op på de 20% af agenterne med den laveste StraksSag, for hermed at forbedre den overordnede kvalitet i DDH.

Sekretariatet vil hvert kvartal (start primo 2025) sende listen med de laveste 20 % ud til repræsentantskabet. Men husk at I altid kan følge statistikken for jeres agenter i PowerBI.

Listen over de 20% agenter med laveste StraksSag, er vedhæftet denne e-mail. I listen kan du se, om og i hvilke kvartal dine agenter evt. har været blandt de laveste 20% i StraksSag.

Hvis du har agenter på listen, opfordrer vi dig til at tage kontakt til dem og drøfte, hvad der skal til for at forbedre deres niveau.

Et par tips:

- En snak om hvad der kan være svært for den konkrete agent ved at være agent på DDH
- Skab sparringsrum agenterne imellem så stærke agenter kan dele deres erfaringer
- Gennemgå om agenten har de rigtige og nødvendige adgange til fagsystemer
- Gennemgå om agenten har gennemført e-læringskurset og det fysiske kursus med borgerserviceskolen. Er der muligvis behov for en genopfrisker?
Link til e-lær kurset: <https://link.eloomi.com/Q7fRi>
- Kontakt Anton Knudstrup Vest (aknuv@halsnaes.dk) som kan hjælpe med et sparringsmøde

Venlig hilsen Sekretariatet.