

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 (barsel)
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

05. august 2025

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 12.08.2025
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 12.08.2025 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på seneste styregruppemøde den 03.06.2025 (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. Dagsorden til efterårets Repræsentantskabsmøde i Horsens (D,B)
9. DDH Branding
10. Chat- og voicebot (O, D)
 - a. Status KIRI samarbejdet (O)
 - b. Status på medlemskommuner
 - c. Intern chatbot pilot (D)

11. 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-120825> (koden er: **DDHleder2025**)

Punkt 1: Velkomst

V/Mødeleder Lene Hartig Danielsen

Der er afbud fra:

- Opdateres i referatet

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden_12.08.2025

V/ Mødeleder

Bilag til punktet:

- Dagsorden_DDH Styregruppemøde_12.08.25

Beslutninger:

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 03.06.2025

V/ Mødeleder

Bilag til punktet:

- Referat_DDH Styregruppemøde_03.06.25

Opfølgningspunkter:

- A. Økonomiværktøj til at estimere en DDH Business case
- B. Materiale til at udbrede kendskabet til DDH servicekanaler
- C. Flytning af data fra Yammer
- D. Opfølgning til henvendelse fra Fredensborg kommune

Opfølgning:

- A. Opfølgning vil ske under punkt 5
- B. Opfølgning vil ske under punkt 5
- C. Microsoft laver en tvungen opdatering af Viva Engage/Yammer platformen. Det betyder, at DDH-sekretariatet har flyttet alle medlemmer og indhold over på en ny Engage platform, der er tilknyttet Aarhus kommune: <https://engage.cloud.microsoft/main/org/aarhus.dk/groups/eyJfdHlwZSI6Ikdyb3VwIiwiaWQiOiIyMzA-wNjAwMDc0MjQifQ>. Sekretariatet undersøger, hvordan agenterne nemmest kan komme på Aarhus kommunes cloud løsning.
- D. Anton fra sekretariatet har fulgt op med Fredensborg på baggrund af deres henvendelse. Der tilføjes her er præcisering af farvekodningen på SNU guides.

"I DDH arbejder vi med en fast opdeling mellem grønne og blå guides:

- Blå guides er tiltænkt lokal anvendelse og kan indeholde specifikke arbejds gange, kontaktoplysninger og anden lokal information.
- Grønne guides er målrettet DDH's agenter og skal indeholde den information, som de skal bruge for at kunne hjælpe borgerne korrekt.

Denne opdeling gælder på tværs af alle kommuner."

Beslutninger:

- Referatet fra styregruppemødet den 03.06.2025 godkendes.

Punkt 4: KPI - Kvalitet (O, D)

V/ alle

Bilag til punktet:

Se power BI: : [ddh_stats - Power BI](#)

Introduktion: KPI'er drøftes på baggrund i Power BI oversigten samt nedenstående grafer. Efter en nærmere dataanalyse efter sidste pludselige fald i tilfredshed, viste det sig at der var en fejl i scriptet for tilfredshedsdata, som betød at hverken karakterer med 0 (nul) og 10 blev medtaget i PowerBI statistikkerne. Da ca. 70 % af vurderingerne samlet set er i 10-kategori, har det stor betydning for den samlede score. Det er nu blevet konsekvensrettet for alle måneder i 2025.

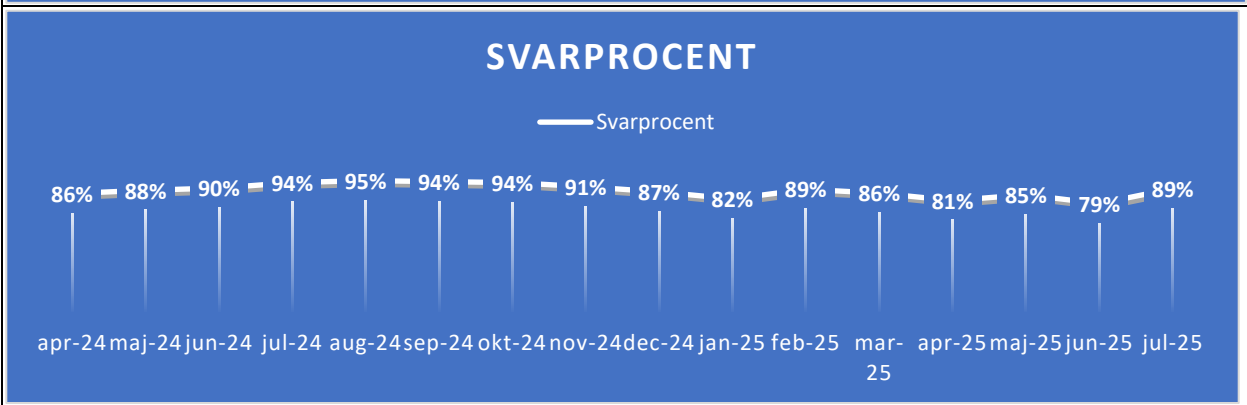
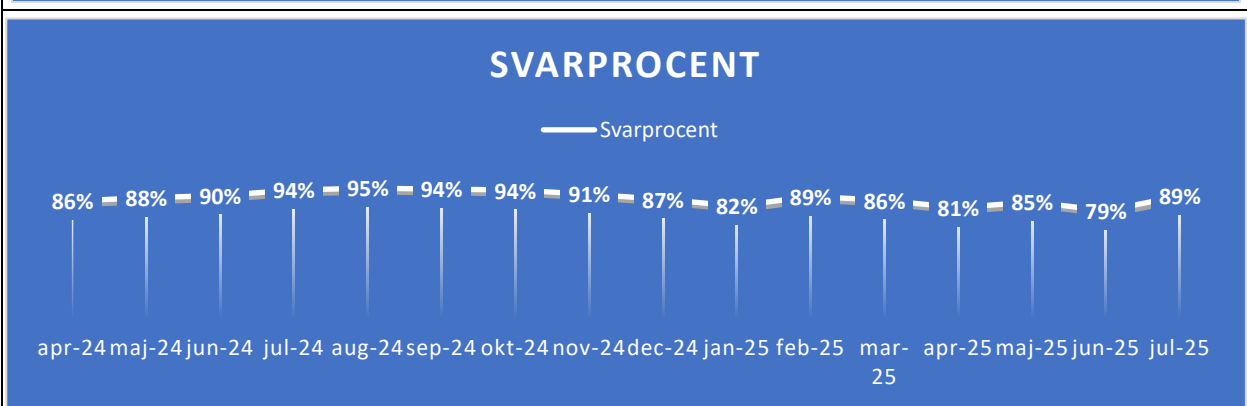
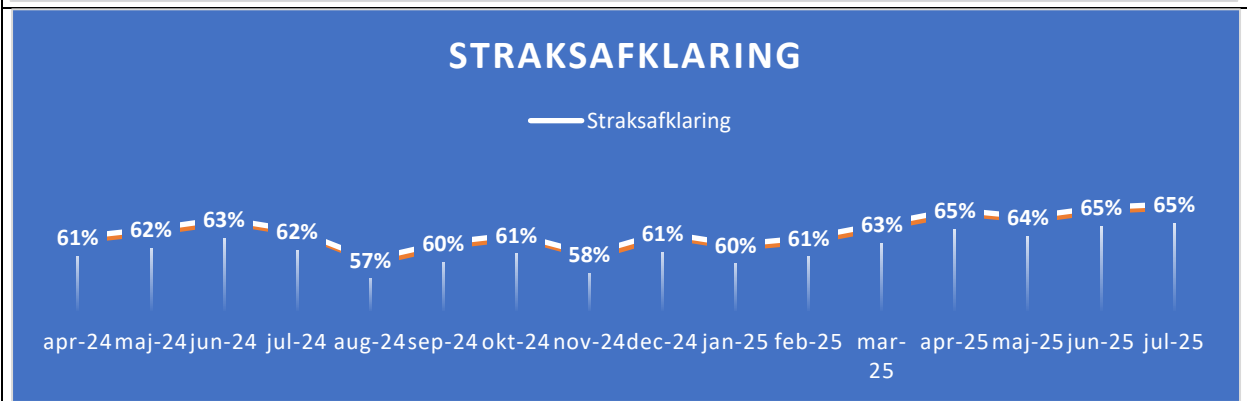
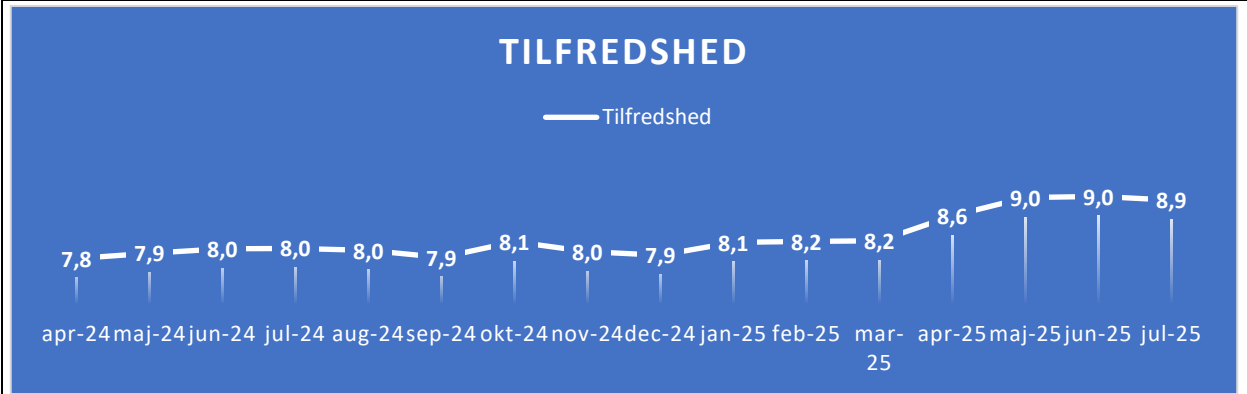
På baggrund af de gode resultater opfordres:

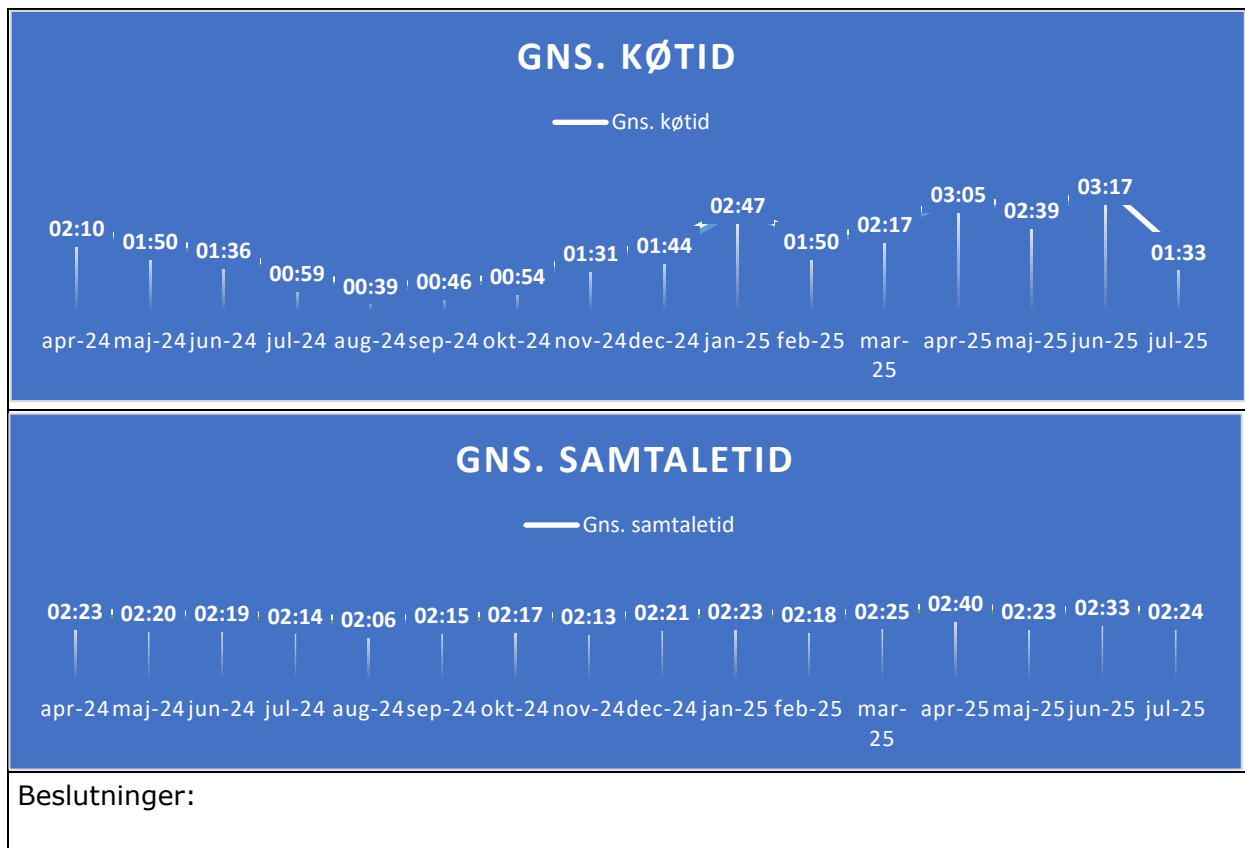
- Styregruppen til at lave et opslag på LinkedIn, hvor de gode resultater for 1HY 2025 deles med netværk. Sekretariatet vil bistå med materialet.
- Styregruppen sender resultater til agenterne som anerkendelse for en god indsats.

I perioden marts-juli 2025. Øverst de hyppigst forekommende ord i de skrevne borger-vurderinger. Nederst fordelingen af karakterer.



Over 70% vurderede samtalen med karakteren 10





Punkt 5: Fremtidens Kontaktcenter 2030 (D)
V/ alle
Bilag til punktet: Punkt 5 – Procesplan for Fremtidens Kontaktcenter Punkt 5 – Visionen for Fremtidens Kontaktcenter
Introduktion: Styregruppen har via e-mail godkendt procesplanen for fremtidens kontaktcenter, der er vedlagt som bilag til dette punkt. Arbejdet er påbegyndt, og sekretariatet har været på et 2-dagsseminar den 6.-7. august. Sekretariatet vil give en status på det foreløbige arbejde. Statussen vil indeholde en skitsering af: - Modeller for fremtidens kontaktcenter - Kommuneinddragelse - Kommunikationsplan Sekretariatet vil rammesætte drøftelsen med spørgsmål, der fremsendes på e-mail den 7. august.
Referat

Punkt 6: Argumentation & Principper for Nye Områder i DDH Kontaktcenter (D)
V/ alle
Bilag til punktet: Punkt 6 - Principper for nye områder i DDH Kontaktcenter
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. Principperne for nye områder i DDH Kontaktcenter præsenteret på Repræsentantskabsmødet er: 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 bidrager til effektiv drift Styregruppen har over e-mail udfoldet disse principper i vedlagte bilag, som skal godkendes og deles med Repræsentantskabet.
Referat

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_12.08.25 Punkt 7 – Bilag 1-10 DDH Beredskab
Introduktion: Det er besluttet at DDH skal arbejde strategisk med hhv. 'Digital Inklusion' og 'Beredskab'. Beredskab: Arbejdsgruppen arbejder mod at kunne lave en indstilling til DDH Repræsentantskab i november til godkendelse af idriftsættelsen af DDH Beredskab i januar 2026. Med udgangspunkt i retningen fra sidste styregruppemøde er arbejdsgruppen sammen med sekretariatet påbegyndt følgende opgaver: - Beskrivelse af instruktioner - Økonomimodel finpudsning - Skabelon til selvbetjening.nu guide - Valg af kommunikationskanal til DDH Beredskab - Oplæg til stedfortrædere i krisestaben Under mødet vil arbejdsgruppe og sekretariat give en status med udgangspunkt i de vedlagte bilag til punktet. Arbejdsgruppen indstiller, at der skal findes stedfortrædere til

krisestaben blandt medlemskommunerne, og disse skal have samme uddannelse som DDH-sekretariatet.

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) deler en status på mødet.

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

Beslutning:

Punkt 8: Dagsorden til efterårets Repræsentantskabsmøde (Horsens) (D,B)

V/ alle

Bilag til punktet:

Punkt 8 – Konference-073066

Introduktion:

Repræsentantskabsmøde skal afholdes på Fængslet i Horsens. Tilbuddet er vedlagt som bilag.

Den foreslåede dagsorden til Repræsentantskabsmødet i november er:

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 15.05.2025 (B)
4. DDH kontaktcenter forventet regnskab 2025 (B)
5. DDH Beredskab (D,B)
6. Visionen for fremtidens kontaktcenter 2030 (O, D, B)
7. Evt.

PAUSE kl. 12-13 (frokost) – Valg til ny styregruppe.

Dagsorden DDH AI Service kanaler:

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 15.05.2025 (B)
11. Chat- og voicebot (O, D, B)
 - a. Voice (O)
 - b. Kommuneinstans (lokalt indhold) (O)
 - c. Intern chatbot (B)

12. Chat- og voicebot forventet regnskab 2025 (O) 13. Evt. (O)=orientering, (D)=drøftelse, (B)= Beslutning
Referat:

Punkt 9: DDH Branding (B)
V/ DDH Sekretariat, Rikke
Bilag til punktet: https://www.figma.com/proto/qF2DjLSRSbKIjZWCDK55Z/DDH-%E2%80%94%94%20%20Animation?node-id=130-368&t=giCJgqiLL6s6jxPB-1
Introduktion: Vokseværk er kommet med et nyt bud på farver til DDH Animationen baseret på den feedback, styregruppen gav i sidste møde. Styregruppen skal vælge den endelige retning.
Referat:

Punkt 10: Chatbot (O, D, B) a. KIRI samarbejdet b. Status på medlemskommuner (fast punkt) c. Pilot på intern chatbot
V/ Chatbot teamet
Bilag til punktet: • Punkt 10 - Samarbejdsaftale_Muni_AI-plattform • Punkt 10 – Tilslutningsaftale • Punkt 10 – KIRI_MUNI_19.06.2025
Introduktion: - Den 19. juni havde DDH chat- og voicebot teamet et introduktionsmøde med kommunerne i KIRI-samarbejdet: Roskilde, Rødovre, Høje-Taastrup og Næstved. Præsentationen fra mødet er vedlagt som bilag. Efter mødet fik kommunerne tilsendt en samarbejdsaftale og tilslutningsaftale med de justerede vilkår, som styregruppen godkendte på mødet den 3. juni 2025. Vilkårene består af: - Etableringsomkostninger: 0,70 kr. pr. borger - Drift: 1,35 kr. pr. borger (årligt) – (samme vilkår som øvrige kommuner) - Kommunerne vil blive faktureret for etableringsomkostningerne ved underskrift af tilslutningsaftalen - Økonomien fra kommunernes tiltrædelse vil blive anvendt til videreudvikling af løsningen. Kommunerne meldte positivt tilbage under mødet, men vi afventer deres tilbagemelding på materialet. Roskilde kommuner forventes at underskrive tilslutnings- og samarbejdsaftalen efter sommerferien 2025, og senest 1. oktober 2025. Roskilde kommune er påbegyndt at 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*.

- b. Sekretariatet vil give en status på medlemskommunerne på chat- og voicebot samarbejdet. Evt. næste skridt aftales og godkendes.
- c. DDH chat- og voicebot teamet er påbegyndt en pilot efter konkret efterspørgsel fra afdeling i Aarhus kommune om en intern chatbot. Medarbejdere i afdelingen har modtaget undervisning og fået adgang til boost.ai platformen med formålet om at udvikle en intern chatbot baseret på en intern database. Dette er en pilot, men hvis DDH skal tilbyde en intern chatbot til alle medlemskommunerne, så kræver det, at vi indkøber en intern instans, så vi kan holde internt og borgerrettet indhold adskilt. Den interne instans vil koste det samme som den nuværende borgervendte instans, dvs. pt. 288.000,00 kr. på år. DDH AI teamet ønsker at lave en indstilling til det kommende Repræsentantskab om at udvide serviceområdet i DDH-samarbejde til interne kanaler, således alle kommuner i samarbejdet dækker de økonomiske omkostninger ved at åbne op for en ny instans, men samtidig kan bruge platformen til en intern chat- og voicebot. Kan DDH AI team fortsætte med at afsøge området og forberede en indstilling til Repræsentantskabet?

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

Beslutning:

Punkt 11: evt.

V/ alle

Bilag til punktet: Nej

Næste DDH-styregruppemøder og DDH-repræsentantskabsmøder:

Dato:	Vært
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