

Inden afviklingen af samarbejdet

Første kontakt

- Hvilke opgaver skal DDH bistå med?
- Hvad er omfanget af samarbejdet?
- Hvilken tidsperiode ønskes der et samarbejde?

Volume af opkald

- Hvor mange borgere bliver påvirket af samarbejdet?
- Hvor mange opkald forventes der at komme ekstra til DDH?
- Bliver der sendt breve ud til borgerne? og hvor mange?

Vurdering af påvirkning af driften i DDH

- Kan den normale bemanning i DDH varetage den ekstra volume?
- Kan DDHs opkald fra medlemskommunerne blive påvirket?

Pris:

- Hvor meget økonomi ligger der i samarbejdet?
- Hvor meget bliver medlemskommunerne omkostninger reduceret ved samarbejdet?
- Hvilke omkostninger er der forbundet med samarbejdet?

Godkendelse/afvisning fra styregruppen

- Kan samarbejdet godkendes af styregruppen?
- Er der nogle forbehold?

Forberedelse af nyt område

- Skal der laves guides til at dække området?
- Hvordan informeres agenterne, ledere og kontaktpersoner om samarbejdet?
- Hvordan sættes telefonsystemet bedst op, inklusiv speaks?

Under afviklingen af samarbejdet

Volume af opkald

- Hvor mange opkald kommer der at komme ekstra til DDH?
- Er det stabilt antal kald eller kommer de i perioder?

Pårvirkning af driften i DDH

- Skal der sættes ekstra vagter på for at varetage den ekstra volume?
- Bliver DDHs opkald fra medlemskommunerne påvirket?
- Er der nogle uforudsete risikoer der skal tages højde for?

Kommunikation med samarbejdspartner

- Lever samarbejdet op til forventningerne fra både DDH og samarbejdspartnerens side? Der afholdes løbende statusmøder med samarbejdspartneren

Fortsat tilpasning

- Er der behov for tilpasning af guides?
- Er der behov for yderligere kommunikation til agenterne?

Efter afviklingen af samarbejdet

Kommunikation

- Hvordan bliver agenter, ledere og kommunekontaktpersoner informeret om afslutningen på samarbejdet

Kommunikation med samarbejdspartner

- Evaluering med samarbejdspartnere. Levede samarbejdet op til forventningerne fra både DDH og samarbejdspartnerens side?
- Hvor mange opkald blev gennemført?
- Hvor lang var ventetiden i den pågældende periode?

Tilbagerulding af systemer

- Er alle guides deaktiveret?
- Er telefonsystem tilbagerullet?
- Er omstillingen fjernet fra samarbejdspartneres omstilling?

Status til styregruppen

- Var samarbejdspartneren glad for samarbejdet?
- Hvad er sekretariatets holdning til samarbejdet?
- Hvor mange opkald blev gennemført?
- Hvor lang var ventetiden i den pågældende periode?