



MEDARBEJDER HÅNDBOG

Indholds- fortegnelse

Velkommen til Den Digitale Hotline	03
Hvad er Den Digitale Hotline (DDH)?	04
Arbejdet som Agent	07
Uddannelse	13
Vigtige værktøj i din hverdag	14
Det faglige fællesskab	20
Chatbotten Muni	23
Kontakt	28

Velkommen til Den Digitale Hotline

Det er min store fornøjelse at byde dig velkommen som agent i Den Digitale Hotline. Du 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 fællesskabet. Vi tror på, at denne opgave løses bedst sammen. Og det har vi også bevist, vi faktisk kan.



DDH er nemlig kendetegnede dygtige medarbejdere og høj service til borgerne. Det kan vi sammen være stolte af! Jeg håber, du får en god start som agent i DDH, og jeg håber, du kan mærke, at du er med til at gøre en forskel.

*Lene Hartig Danielsen,
Formand i DDH*

HVAD ER DEN DIGITALE HOTLINE (DDH)

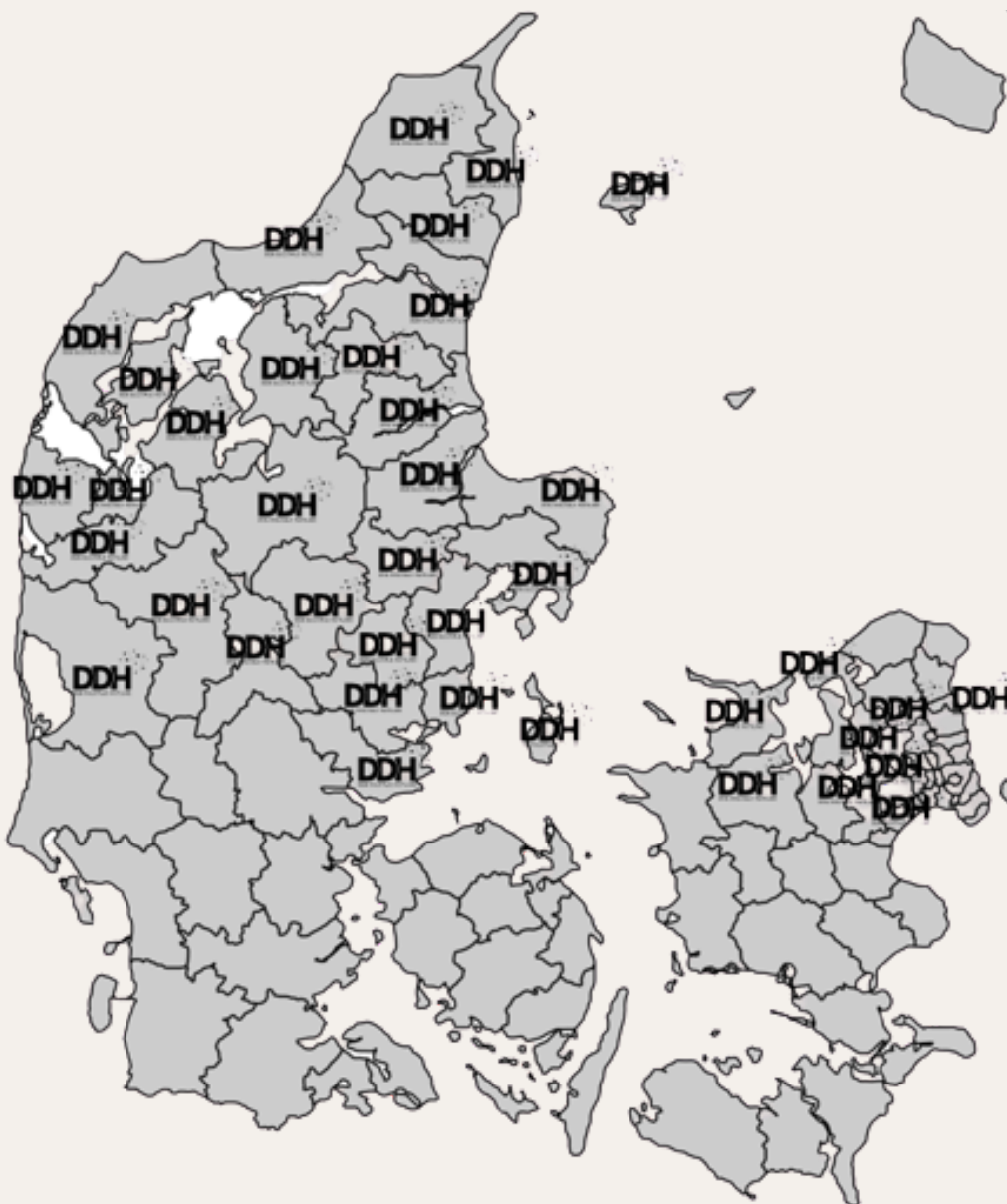
Medlemskommuner

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)

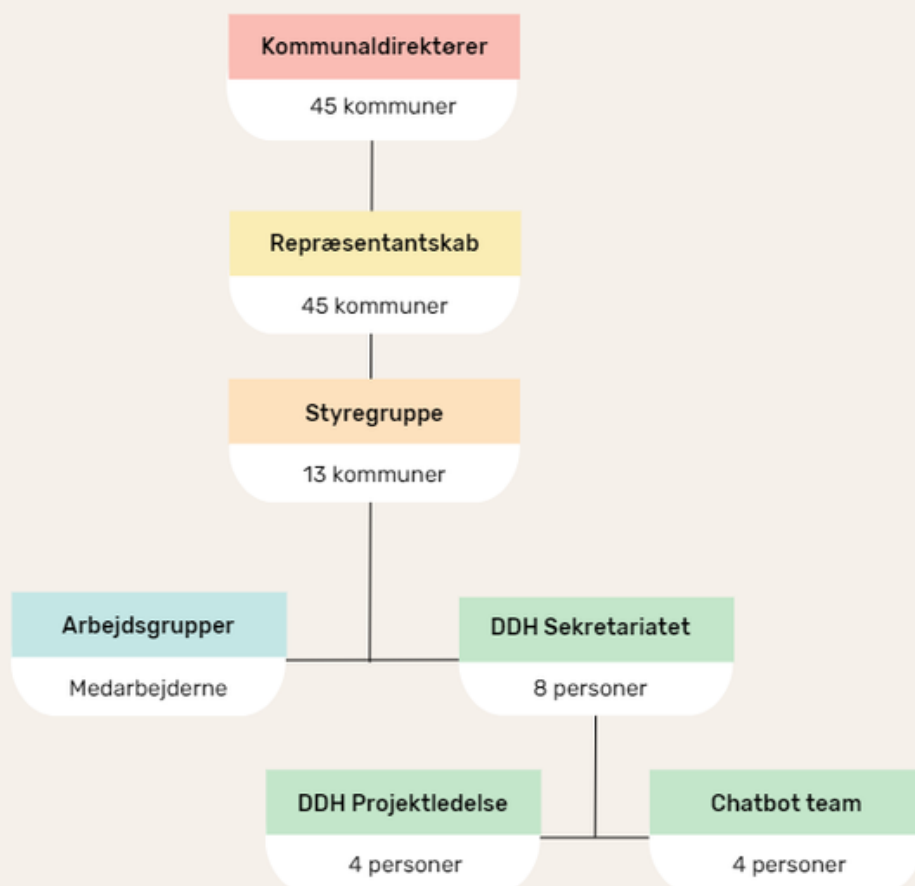
Organisationen og strategien

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.

Du kan via din egen kommunes DDH kontaktpersoner få indblik i statistikken for din personlige performance på DDH.

ARBEJDET SOM AGENT

Rolle & Ansvar

Som agent i DDH er din rolle at hjælpe borgerne der henvender sig med:

Digitale selvbetjeningsløsninger

At du henviser til og ved behov guider borgeren gennem selvbetjeningsløsningen. (Der er mere end 1000 forskellige obligatoriske nationale løsninger, hvor borger skal søge online/tjenester).

Generel vejledning og lokal information

hvor kommunerne selv har udarbejdet guides og/eller skrevet information om i SB.nu Det kan handle om tidsbestilling, åbningstider, affald, parkering, rotter, madservice, kørsel, og meget andet.

Sagsstatus på Pas, Kørekort og flytning**Omstilling tilbage til kommunen**

Når sagen udvikler sig fra at være vejledende til sagsbehandlende, viderestilles opkald til kommunen via intern omstilling. En god viderestilling af opkald er varm omstilling for at sikre, at borgerne ikke møder IVR en gang til. Samtidigt informeres sagsbehandleren hvis muligt ultrakort om, hvad henvendelsen drejer sig om.

Landsdækkende kampanger ex. Valg, MitID, Digital Post

ARBEJDET SOM AGENT

Rolle & Ansvar

Endvidere forventes det fra DDH's side, at du foruden at gøre brug af SB.nu også gør dig til vane, at guide og hjælpe borgerne med svar på deres henvendelse ved hjælp af at søge oplysninger på den pågældende kommunes hjemmeside, borger.dk, og 'Google'.

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.

For at vi sammen kan lykkes med at indfri visionen og løse kerneopgaven i DDH kræver det, at du gennemfører E-læringsmodulerne, læser nyhedsbrevene, orienterer dig på Viva Engage før og under dine vagter, giver feedback til indhold i Sb.nu og i det hele taget tager aktivt del i DDH fælleskabet og de tilbud, der udbydes.

Din nærmeste leder kan bistå med at videreformidle udviklingsforslag og andet direkte til DDH. Herudover kan din leder oplyse dig om din personlige statistik. I hverdagen er du også meget velkommen til at kontakte Else Eisenhardt, der er driftsansvarlig.



ARBEJDET SOM AGENT

Gode råd til din vagt



Før din vagt

Vent med at logge på Puzzel (telefonsystemet) til 5 minutter før vagten starter.

Log på relevante programmer

- KMD CICS (Pas og Kørekort)
- Notus Sygesikring og E-flyt
- Borger.dk
- Yammer



Under din vagt

Vær opmærksom på, at sætte dig i efterbehandling, hvis der skal følges op på noget i relation til det opkald, som du lige har afsluttet.

Vær opmærksom på at gøre dig tilgængelig, når du er ledig (klar til at modtage opkald) (grøn)

Vær opmærksom på, om der er andre i pause (gul), før du holder pause

Undlad at holde øje med antal ventende i køen. Du kan alligevel kun tage et kald ad gangen (DDH følger udviklingen tæt).

Forsøg at give den samme service uanset om der er 0 eller 15 borgere i kø

ARBEJDET SOM AGENT

Gode råd til din vagt



Efter din vagt

Luk alle relevante programmer
I Puzzel (telefonsystemet) skal du logge af i denne rækkefølge:

- Log af
- Log ud
- Hvis du glemmer at logge af eller i forkert rækkefølge, så vil du stadig stå som ledig

ARBEJDET SOM AGENT

Gode råd til samtalen med borger

Læg ud med at stille åbne spørgsmål med åbne spørgsmål gå videre til ledende spørgsmål, og afslut samtalen med mere lukkede spørgsmål.

**Åbne spørgsmål**

Gør brug af hv-ord: hvad, hvordan, hvornår, hvilket...

Hvad kan jeg hjælpe dig med? Hvordan kan jeg hjælpe dig?

Åbne spørgsmål kan der ikke svares ja eller nej til.

Ledende spørgsmål

Hvad vil du ellers vide mere om i forhold til pas?

Har du fået svar på dit spørgsmål om kørekort?

Lukkede spørgsmål

Lav en opsamling af det, du har fortalt til borgeren og rund af med at stille 2 – 3 spørgsmål, der kun kan svares ja til.

Du fik svar på

Du ved, hvad du skal medbringe...

Sig tak for din henvendelse til borger, og afslut opkaldet med en god sætning. Find din egen sætning – det virker bedst, når man har fundet sin egen.

ARBEJDET SOM AGENT

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, som du netop har modtaget?

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

Du kan via din kommunes DDH kontaktperson få oplysninger om, hvordan borgerne score oplevelsen af din service.



Uddannelse

Når du indtræder som agent i DDH, vil du samtidig træde ind i et kompetence fællesskab, hvor du kan udvikle dig 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

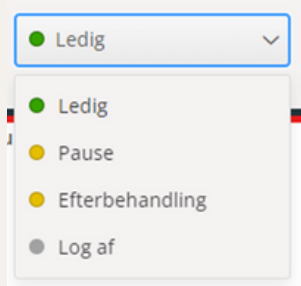


VIGTIGE VÆRKTØJ I DIN HVERDAG

Puzzel

Puzzel er telefonsystemet, som vi benytter i DDH. Du logger ind via Google Chrome <https://agent.puzzel.com/>

Ved log på knappen, kan du skifte mellem Ledig – Pause – Efterbehandling – Log af



Herfra kan du stille borgeren tilbage til sin kommune hvis det er nødvendigt, med enten en varm eller kold omstilling. Vi anbefaler som oftest varm omstilling, da det er den bedste service for både borger og den medarbejder, som besvarer returkaldet.



Du logger ind ved at skrive DDHs kundenummer, 25538.
Du bliver oprettet og dermed får dit 'Username' af DDH
kommunekontaktpersonen i din egen kommune.
Password er 2016DDH

VIGTIGE VÆRKTØJ I DIN HVERDAG

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,

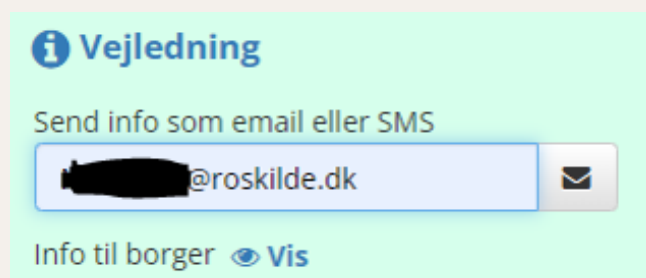
I Hjørring har de guiden 'Madservice' og i Odsherred skal der bestilles tid til telefonsamtale etc.

Hvis der er en guide, er det et ønske at vi svarer i DDH, ellers er det med hjælp fra kommunens eller anden officiel hjemmeside.

Det er muligt at sende sms/mail direkte til borger med link og information fra den guide man er inde i

Selvbetjening.nu (sb.nu) fungerer bedst i Google Chrome.

Log ind med din DDH-mail og koden 2016DDH



i Vejledning

Send info som email eller SMS



Info til borger  **Vis**

Oprettelse i Selvbetjening.nu sker via DDH sekretariatet. Se kontaktoplysninger på side 28.

VIGTIGE VÆRKTØJ I DIN HVERDAG

Vagtplan

Vagter planlægges i udgangspunktet fra DDH's side 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.

Det er den vagtplansansvarlige i din egen kommune, der fordeler vagterne imellem de medarbejdere, der er agenter i DDH.

Vi gør brug af Plangry som vagtplanssystem.

Der er indgået en fælles Lokallønsaftale med HK Kommunal vedr. aflønning af vagter på DDH gældende for alle de deltagende kommuner.

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.

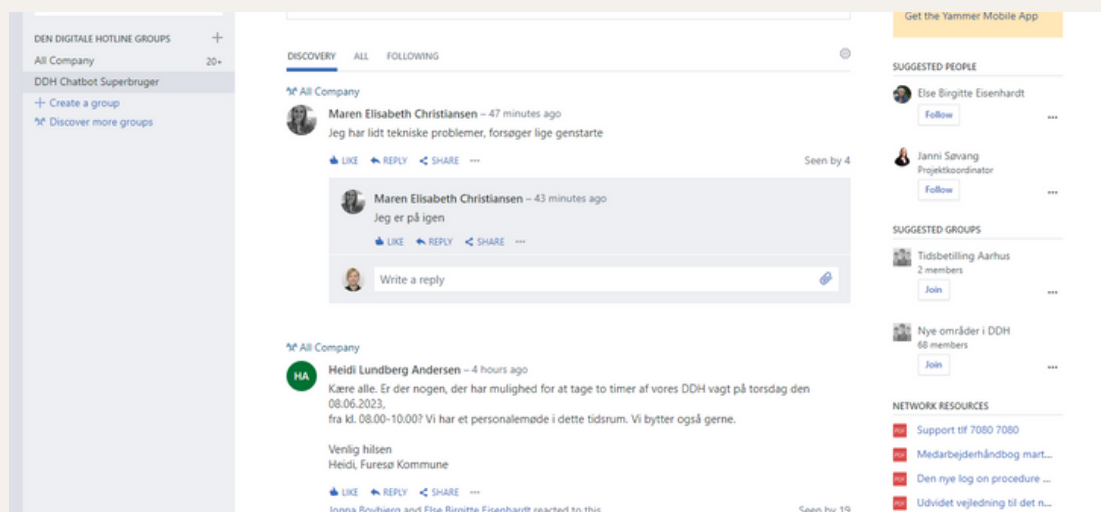
VIGTIGE VÆRKTØJ I DIN HVERDAG

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.



VIGTIGE VÆRKTØJ I DIN HVERDAG

Nyhedsbrev

4 – 5 gange årligt udsendes der er nyhedsbrev med relevant og brugbar information fra DDH, som vi forventer, at du prioritere tid til at læse.

DDH forventer at kommuner 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 formidles videre til DDH via din kommunes DDH kontaktpersoner.



DET FAGLIGE FÆLLESSKAB

Agent Netværk

I efteråret 2024 opstarter DDH netværksgrupper.

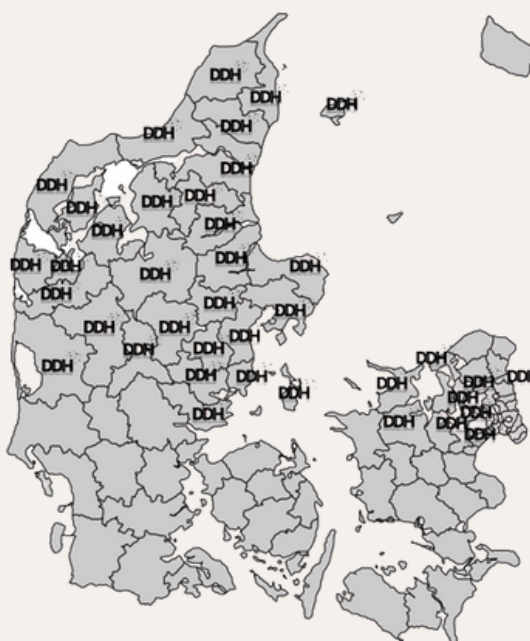
Formålet med netværksgrupperne er at skabe en større forbindelse og sparring mellem de enkelte DDH kommuner og Agenter.

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, med deltagelse af 1-2 agenter fra hver kommune. 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.



DET FAGLIGE FÆLLESSKAB

Agent Netværk

Netværk Nord:

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

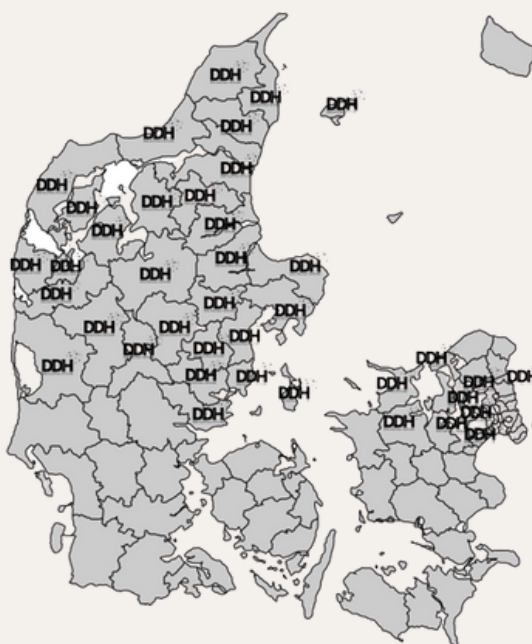
Netværk Midt

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.



DET FAGLIGE FÆLLESSKAB

Medarbejderdag

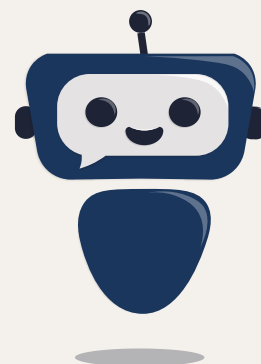
Der afvikles én årlig medarbejderdag.

Medarbejderdagen har fokus på det sociale – at vi lærer hinanden at kende på tværs af kommuner og landsdele samtidigt med, at vi alle får en god oplevelse sammen.



CHATBOTTEN MUNI

Hvem er Muni?



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

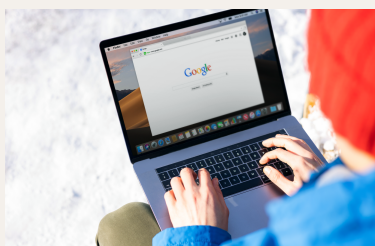
DDH Chatbotten er en borgervendt Chatbot, og den kan besvare spørgsmål fra borgerne, som går på tværs af kommunerne. DDH Chatbotten trækker en stor grad af sin viden fra guides i Selvbetjening.nu. Derfor er det muligt for Chatbotten at besvare borgerne ved hjælp af de lokale variabler, som er i Selvbetjening.nu 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 Miljø
NemID	Sygesikringsgrupper	Folkestemning af forsvarsforbeholdet
Beboerindskudslån	Boligstøtte	Digital fuldmagt
Sygedagpenge til ledige	Helbredstillæg	Grundlisten og lægdommere
Sygedagpenge til lønmodtagere	Hjælpe midler	Vielse
Sygedagpenge til selvstændige	Enkelt ydelser	Skoleindskrivning
NemRefusion	Børne- og ungeydelse	Rottebekæmpelse
Adresseforespørgsel	Børnetilskud	Navneændring
Digital Post	Midlertidig børnetilskud	
BBR	Børnebidrag	
Gult sundhedskort	Bidrag ved fødsel og navngivning	
EU-sygesikring	Konfirmations- og beklædnings-bidrag	
Særligt sundhedskort	Uddannelses-bidrag	
	Ægtefællebidrag	
	Folkepension	
	Tidlig pension	
	Førtidspension	
	Kontanthjælp 30 år eller derover	
	Ungesats	
	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.



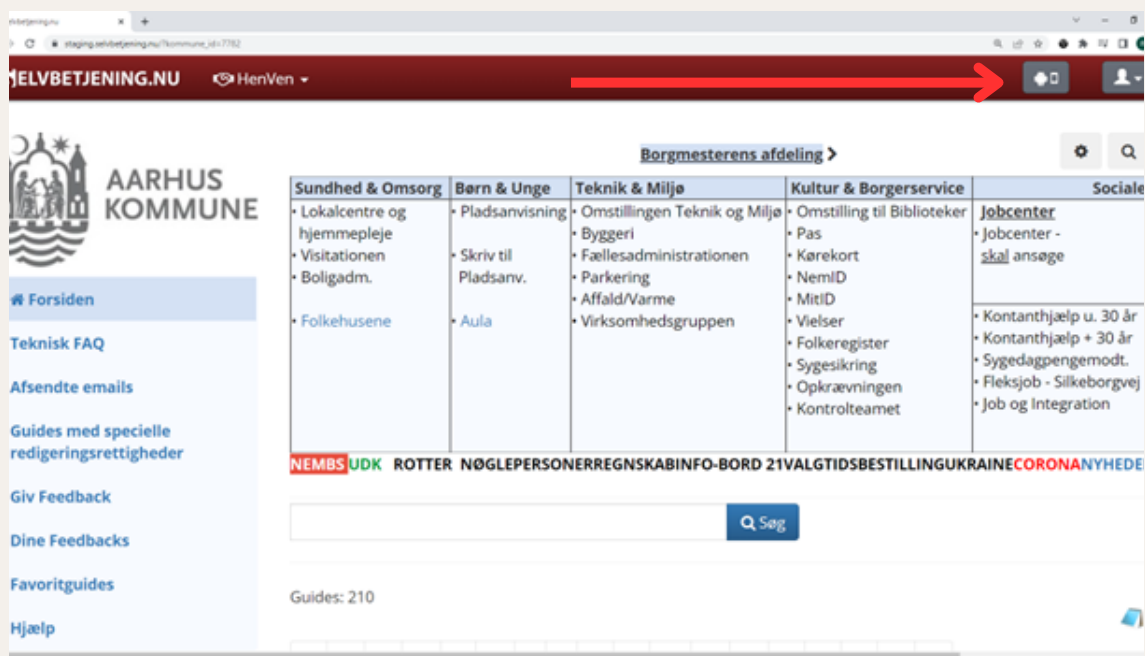
Sendt af agent på SMS via SB.NU

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

Adgang til Muni

For alle kommuner, der har tidsbestilling aktivt i Chatbotten, vil et Chatbot ikon blive synligt i top højre hjørne i Selvbetjening.nu. Ikonet er herunder markeret med en rød firkant. Hvis tidsbestilling i Chatbotten ikke er tilgængeligt, så vil agenter se ikonet med et kryds over. Hvis agenten klikker på Chatbot ikonet, vil borgeren modtage en SMS med Chatbotten til tidsbestilling, så borgeren kan færdiggøre tidsbestillingen selv.



The screenshot shows the Selvbetjening.nu website for Aarhus Kommune. The header includes the site name and a user profile icon. A red arrow points to a chatbot icon in the top right corner. The main content area is titled 'Borgmesterens afdeling' and contains a table with various service categories and their sub-items.

Sundhed & Omsorg	Børn & Unge	Teknik & Miljø	Kultur & Borgerservice	Sociale
- Lokalcentre og hjemmepleje - Visitationen - Boligadm. - Folkehusene	- Pladsanvisning - Skriv til Pladsanv. - Aula	- Omstillingen Teknik og Miljø - Byggeri - Fællesadministrationen - Parkering - Affald/Varme - Virksomhedsgruppen	- Omstilling til Biblioteker - Pas - Kørekort - NemID - MitiD - Vielser - Folkeregister - Sygesikring - Opkrævningen - Kontrolteamet	Jobcenter - Jobcenter - skal ansøge - Kontanthjælp u. 30 år - Kontanthjælp + 30 år - Sygedagpengemodt. - Fleksjob - Silkeborgvej - Job og Integration

Below the table, there is a search bar with the text 'Søg' and a magnifying glass icon. At the bottom, it says 'Guides: 210'.

CHATBOTTEN MUNI

Chatbot Statistik

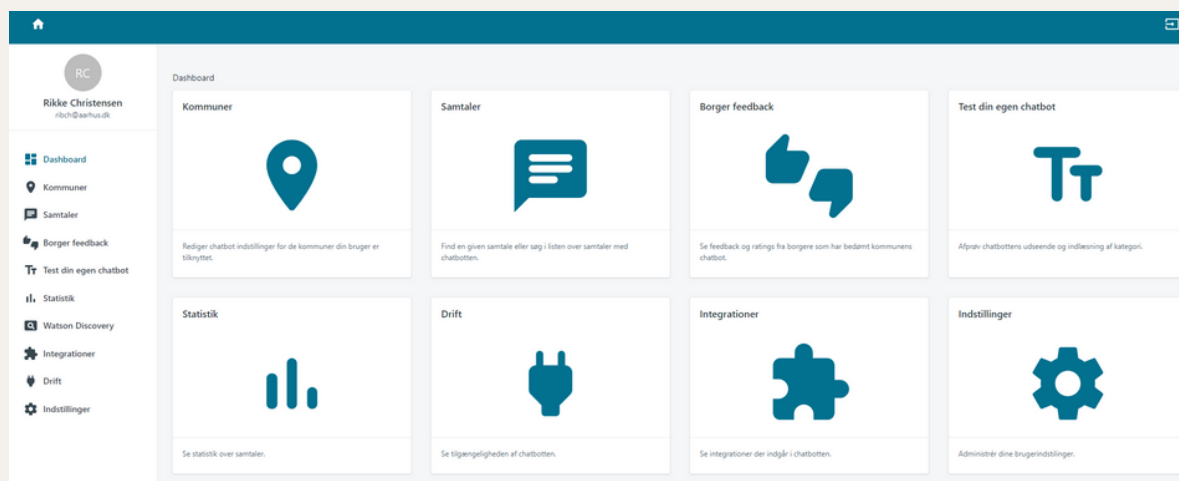
Administrationsmodulet er den primære indgang til information om Chatbotten for Superbrugere.

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 Superbrugere 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 29.



CHATBOTTEN MUNI

Chatbot Support

Du kan anmode om et nye vidensområde i Chatbotten i denne formular:
<https://munikommunesupport.hipporello.net/desk/form/69d0e37f0c5b4534b22071a3fbc84653/c6c82dfd8a4b4ad19e9c5095b96e48bd>

Du kan indberette en fejl i en dialog ved at anvende denne formular:
<https://munikommunesupport.hipporello.net/desk/form/25cc60f3f56d429d867fbe85fc4272fe/f46909beb8aa4d95a57585cce0db97a9>

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

Økonomi – Chatbot – Styregruppe/Repræsentantskab

Marianne Toft Lyhne (Hjørring Kommune) mtj@hjoerring.dk

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

Anton Knudstrup Vest (Halsnæs kommune) 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
Udviklingsprojekter på Chat- og Voicebot i samarbejde med leverandør IBM

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

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

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

KONTAKT

DDH Styregruppen

Lene Hartig Danielsen (Aarhus Kommune) lha@aarhus.dk (Formand)

Marianne Riis Søborg (Furesø Kommune) mrso@furesoe.dk

Mona Sproegel (Hjørring Kommune) mona.sproegel@hjoerring.dk

Mette Camilla H. Bech-Møller (Viborg Kommune) mcb@viborg.dk

Lise Skjødtt (Morsø Kommune) lise.skjodt@morsoe.dk

Sofie Synnestvedt Olsen (Frederikshavn kommune) sool@frederikshavn.dk

Lone Bjørn Madsen (Horsens kommune) Lbjm@horsens.dk

Malene Balzer (Odder kommune) malene.balzer@odder.dk

Merete Hedegaard Normand, (Halsnæs kommune), mehn@halsnaes.dk