

Procesplan for Fremtidens kontaktcenter:

Udbudsstrategien

DDH skal kunne tilbyde noget, kommunerne ikke har lokalt. Det er relevant, at de nye modeller tydeligt vise den forventede værdi ved at være med i DDH kontaktcenter.

I modellerne skal der, blandt andet, skitseres:

- Hvad betyder det for systemanskaffelsen?
- Hvad er businesscasen?
- Hvad er servicecasen?
- Hvad betyder det for bemanning?
- Hvad betyder det for kvalitet?
- Kommunernes medlemskab i DDH?

Aktivitet	Formål	Ansvarlig	Tidspunkt
"Markedsdialog"	Afsøge inspiration hos andre aktører (offentlige og private)	DDH Sekretariat	Juni-august (minus juli)
2 dags seminar	Sekretariatet lave konkrete modeller for Fremtidens kontaktcenter set-up ud fra Repræsentantskabets input samt den inspiration, som sekretariatet har indsamlet.	DDH Sekretariat	6.-7. august
Styregruppemøde (Online)	Sekretariatet giver en foreløbig orientering om processen for at afstemme retning og forventninger med styregruppen. Dertil vil sekretariatet præsentere et udkast til en kommunikationsplan til styregruppens drøftelse*	DDH Sekretariat	12. august
Styregruppemøde (fysisk) (Flere kommuner inviteres med til deltagelse i workshoppen)	Workshopsession hvor modellerne præsenteres, beriges, udfordres, tydeliggøres. Formålet med sessionen er at kvalificere og udvælge de modeller, der skal præsenteres til Repræsentantskabsmødet	DDH Styregruppe DDH Sekretariat	16. september

Leder netværksmøder efteråret Q3	Mulighed for at dele de forskellige modeller med leder netværk for at få deres input til justeringer før Repræsentantskabet	Rikke	Oktober
Styregruppemøde (Online)	Færdigt oplæg præsenteres til repræsentantskabsmødet til styregruppens kommentering	DDH Styregruppe DDH Sekretariat	29. oktober
Repræsentantskabsmøde (Fysisk)	Beslutning om den kommende strategi for Fremtidens Kontaktcenter	DDH Repræsentantskab	26. november
Udbudsmateriale	Krav defineres med udgangspunkt i den godkendte strategi	DDH Sekretariat	November-februar 2026
Styregruppemøde (online)	Første udkast til krav og udbudsmateriale præsenteres	DDH Sekretariat	9. december
Udbudsbekendtgørelsen sendes til offentliggørelse	Udbudsmateriale og krav offentliggøres	DDH Sekretariat	6. februar 2026

*Procesplan for Fremtidens kontaktcenter: Kommunikationsplan

For at den nye strategi for Fremtidens Kontaktcenter vækker genklang for flest mulige kommuner, er det et succeskriterie, at:

1. Flest mulige kommuner deltager på det kommende Repræsentantskabsmøde for at være med til at medskabe den nye retning.
2. Flest muligt kommuner underskriver tilslutningsaftalen til det nye udbud

Derfor skal der lægges en stærkere kommunikationsindsats frem mod det kommende Repræsentantskabsmøde samt deadline for underskrift på tilslutningsaftalen.

Sekretariatet vil præsentere et første udkast til en kommunikationsplan på styregruppemøde i august.