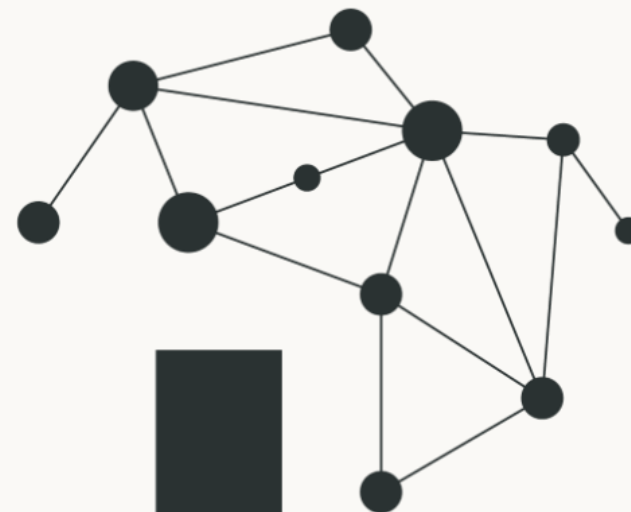


DDH



Fremtidens DDH Kontaktcenter

VIGTIGE INDSIGTER OG RESULTATER FRA INDDRAGELSESPROCES SAMT DRØFTELSE

DAGSORDEN



Introduktion



Opsamling fra
workshop



Så hvordan ser
fremtiden ud?



Drøftelse

OPSAMLING FRA WORKSHOP

Fremtidens kontaktcenter skal være tilgængeligt, AI-drevet og beredskabsparat – for at sikre robust service i en tid med forandring.

Hvad skal med i Fremtidens DDH Kontaktcenter?

AI

AI skal i fremtiden fylde mere - Både for at sikre tilgængelighed og for at give de bedst mulige redskaber til agenterne.

Beredskab

Beredskab skal etableres og give tryghed for at fællesskabet kan træde til, når den enkelte kommune har brug for det

Lokal viden

Vi skal optimere brugen af lokal viden i DDH – Ved at anvende tags (skills) kan vi sikre at alle borgere for den mest optimale vejledning.

Introduktion til drøftelse

I denne drøftelse skal styregruppen beslutte, hvorvidt de ønsker:

- At indstille en model til Repræsentantskabsmødet
- At Repræsentantskabet skal drøfte de to spørgsmål på mødet i november, hvorefter styregruppen tager en beslutning i december styregruppemødet

Er I klar til at tage en beslutning? 😊

Hvilken tilgængelighed
skal fremtidens DDH
kontaktcenter have for
personlig betjening?

Tilgængelighed for personlig betjening



Tilgængelighed for personlig betjening



Konsekvens for driftsøkonomi: **Høj, men lav opkaldspris**

Bemanding: **Medium**

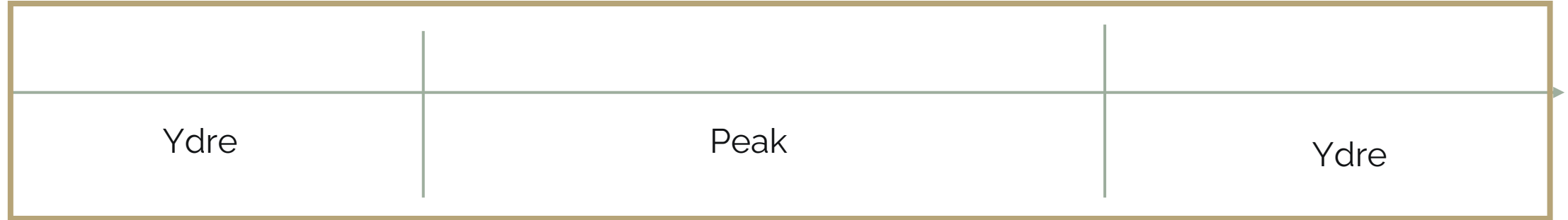
Tilgængelighed for personlig betjening



Konsekvens for driftsøkonomi: **Lav, men høj opkaldspris**

Bemanding: **Lav**

Tilgængelighed for personlig betjening



Konsekvens for driftsøkonomi: **Høj og mellem opkaldspris**

Bemanding: **Høj**

Hvor fleksibel skal
bemandingens
fordelingsnøglen være?

Uddybelse af delvis bemanning jf. fordelingsnøgle

I dag

100% af vagtplanen
fordeles via
fordelingsnøgle



I fremtiden?

70% af vagtplanen fordeles
via fordelingsnøgle

20 % Fleksibel bemanning:
"Frivillig"

10% Beredskab

Uddybelse af delvis bemanning jf. fordelingsnøgle

**Alle bidrager fortsat efter
fordelingsnøgle**

Modulærbart

I fremtiden?

70% af vagtplanen fordeles
via fordelingsnøgle

20 % Fleksibel bemanning:
"Frivillig"

10% Beredskab

Bemandings fordelingsnøgle



Forventet udbuds-økonomi (2025-2027)

Forventet finansieringsgrundlag: 20 kommuner – 1,27 mio. borgere (Aarhus = ca. 30 %)

Lille udbud (DKR)

- Konsulent: 400.000,00
- JURA: 200.000,00
- IT (DBA / GDPR): 150.000,00
- Anskaffelse: 600.000,00
- Implementering: 200.000,00

I alt : 1.550.000,00

Pris pr. borger: 1,22 DKR.

Stort udbud (DKR)

- Konsulent: 600.000,00
- JURA: 400.000,00
- IT (DBA / GDPR): 150.000,00
- Anskaffelse: 1.200.000,00
- Implementering: 400.000,00

I alt : 2.750.000,00

Pris pr. borger: 2,17 DKR.

Hvor mange kommuner skal tilslutte sig?

Næste skridt

- 26. november: Repræsentantskabsmøde
- 9. december: Styregruppemøde
- Dec./Jan 2025: Online infomøder om tilslutning
- Januar 2026: Tilslutning fra eksisterende 20 medlemmer
- Januar 2026: E-mail til 98 K
- Februar 2026: Mulighed for online møde med 98 K
- 1. maj 2026: Udbudsbekendtgørelsen sendes til offentliggørelse
- Januar 2027: Deadline for tilslutning af 98 K