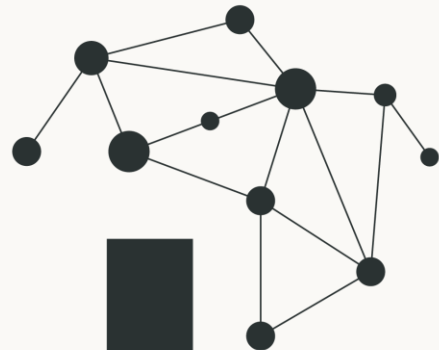


DDH



kontaktcenter



voice



chatbot

Fremtidens DDH Kontaktcenter

HVILKEN RETNING SKAL FREMTIDENS DDH KONTAKTCENTER HAVE?

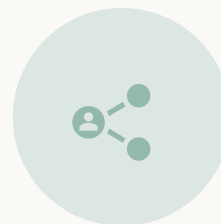
DAGSORDEN

1



De centrale
indsigter fra
inddragelsen

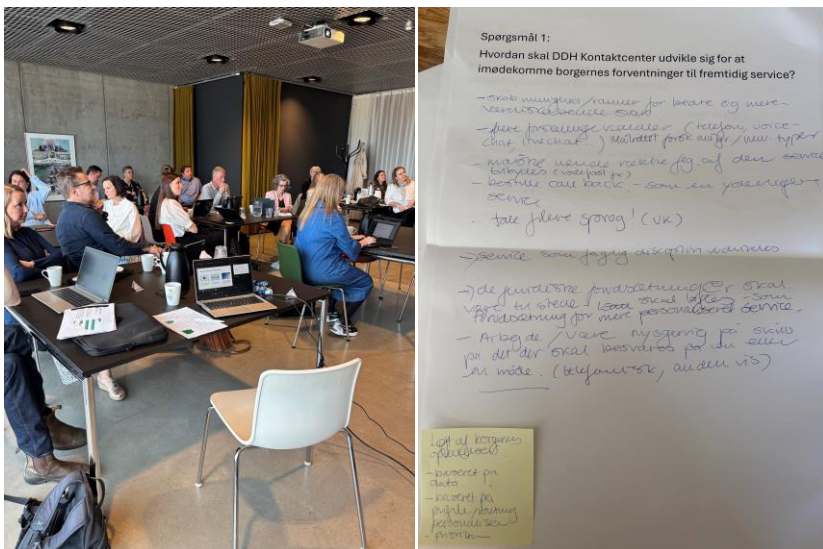
2



Drøftelse om
Fremtidens DDH
Kontaktcenter

Den foreløbige proces

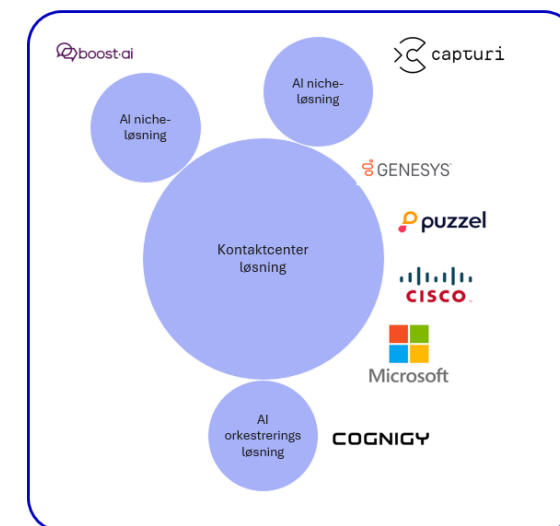
Inddragelsesproces med medlemskommuner



Markedsindsigter



Platformindsigter



Processen indtil nu



DDH KONTAKTCENTERS UDVIKLING

Forretningsperspektivet: DDH Kontaktcenter

Produktet
leverer
service med
høj kvalitet

Men
kommuner
fravælger det

Forretningsperspektivet: DDH Kontaktcenter

Ønske om at kunne prioritere kommunespecifik vejledning fra udmeldte kommuner

"Jeg tror på at en lokal forandret løsning, med lokalt forankret viden (...)"

Borgerperspektivet: DDH Kontaktcenter

Borgerne foretrækker at ringe i normal åbningstid tilgængelighed i DDH Kontaktcenter

(76% af opkaldene kommer imellem kl. 9-14)

Borgerne foretrækker digital kontaktform ved henvendelse til det offentlige

Når det drejer sig om ansøgninger, generel kontakt, indberette, finde information, klage)

Kilde: [Få IT i praksis® 2024-2025 her](#)

Borgerne foretrækker direkte personlig kontaktform

Når det drejer sig om spørgsmål til igangværende sag, råd og vejledning samt sag der har stor betydning

Kilde: [Få IT i praksis® 2024-2025 her](#)

DE CENTRALE INDSIGTER FRA INDDRAGELSESPROCESSEN

Inddragelsesaktiviteter med medlemskommunerne

1. Workshops



2. Leder netværksmøder



3. Spørgeskema

Kære medlemmer i DDH Repræsentantskab,

Retningen for fremtidens DDH Kontaktcenter skal sættes! Derfor har der siden sidste Repræsentantskabsmøde været en proces, der har budt på inddragelse, workshops og netværksdrøftelser blandt kommunerne i DDH kontaktcenter samarbejdet. Det har givet en masse bidrag og input til, hvilke behov kommunerne har i fremtiden, og hvordan DDH kontaktcenter kan være med til at understøtte disse behov.

Inden Repræsentantskabsmødet i november ønsker Styregruppen at give medlemskommunerne mulighed for at danne og dele deres holdning på de områder, hvor inddragelsen indtil videre har vist forskellige holdninger. Det er formålet med denne undersøgelse. Undersøgelsen er anonym, og resultaterne vil danne fundamentet for drøftelsen om Fremtidens DDH Kontaktcenter på DDH repræsentantskabsmødet i november.

FORRIGE

NÆSTE



10%

REPRÆSENTANTSKABSMØDET

15.05

Kontaktcentre spiller en stadigt større rolle i at forme interaktionen med borgere – på tre overordnede måder

 EFFEKTIVISERINGS-HUB	 OPLEVELSES-DRIVER	 KRAFTCENTER FOR VÆRDISKABELSE
Balancerer omkostningsbesparelser og servicekvalitet via teknologi og proces-optimering – og positionerer borgerservice som en drivkraft for driftsoptimering	Fungerer som et omdrejningspunkt for levering af personaliseret service der former brugernes oplevelser og styrker relationer	Tænker videre end blot henvendelser for aktivt at bidrage til serviceudvikling på tværs af forretningen med afsæt i tæt borgerdialog og fortsat opbygning af datadrevne indsigter
• Bruger AI og automatisering til at strømline processer • Optimerer ressourceanvendelse via styrket planlægning og fordeling af opgaver • Øger selvbetjeningsmuligheder og afhængighed af live agents	• Fungerer som det primære kontaktpunkt for borgere • Leverer personaliseret kvalitetsservice gennem løbende forbedringer • Sikrer indsigt i borgernes behov og sikrer effektiv håndtering af henvendelser	• Transformerer kontaktcentret til en innovations-hub for proaktiv service • Inddrager borgerne i udvikling af mere værdiskabende service • Forudser borgerbehov og bruger det som kilde til at igangsætte strategiske initiativer

Hvad betyder det i DDH kontekst?



EFFEKTIVISERINGS-HUB

Balancerer omkostningsbesparelser og servicekvalitet via teknologi og proces-optimering – og positionerer borgerservice som en drivkraft for driftsoptimering

- Bruger **AI** og **automatisering** til at strømline processer
- **Optimerer ressourceanvendelse** via styrket planlægning og fordeling af opgaver
- Øger **selvbetjeningsmuligheder** og afhængighed af live agents

Disse taktikker blev efterprøvet i den efterfølgende drøftelse

WORKSHOP 16.09
OG LEDER NETVÆRK

Workshop: Værdier med bred opbakning

Tilgængelighed for borgerne

- Vi skal tilbyde kommunerne en bred og effektiv tilgængelighed for borgerne. (personlig og AI-baseret)

Beredskab

- Vi skal kunne støtte hinanden i nødstilfælde.

Fællesskab og engagement

- Vi skal være sammen om at løfte DDH.

Ændring er nødvendig

- Vi skal være klar til at lave ændringer på den nuværende strategi

Leder netværk

Tilgængelighed og personlig betjening

- Vi skal skabe tilgængelighed i kombination mellem personlig betjening og AI

AI kanalerne

- Vi skal anvende AI til at sikre, at DDH kan være tilgængelig for borgerne 24/7 for at skabe værdi

Fællesskab, kvalitet og kompetencer

- Kommunerne deltager aktivt i driften i DDH, og DDH skal levere redskaber til høj kvalitet i fællesskabet.

Relevante opgaver og business case

- DDH kontaktcenter skal have en god business case både ift. økonomi og service.

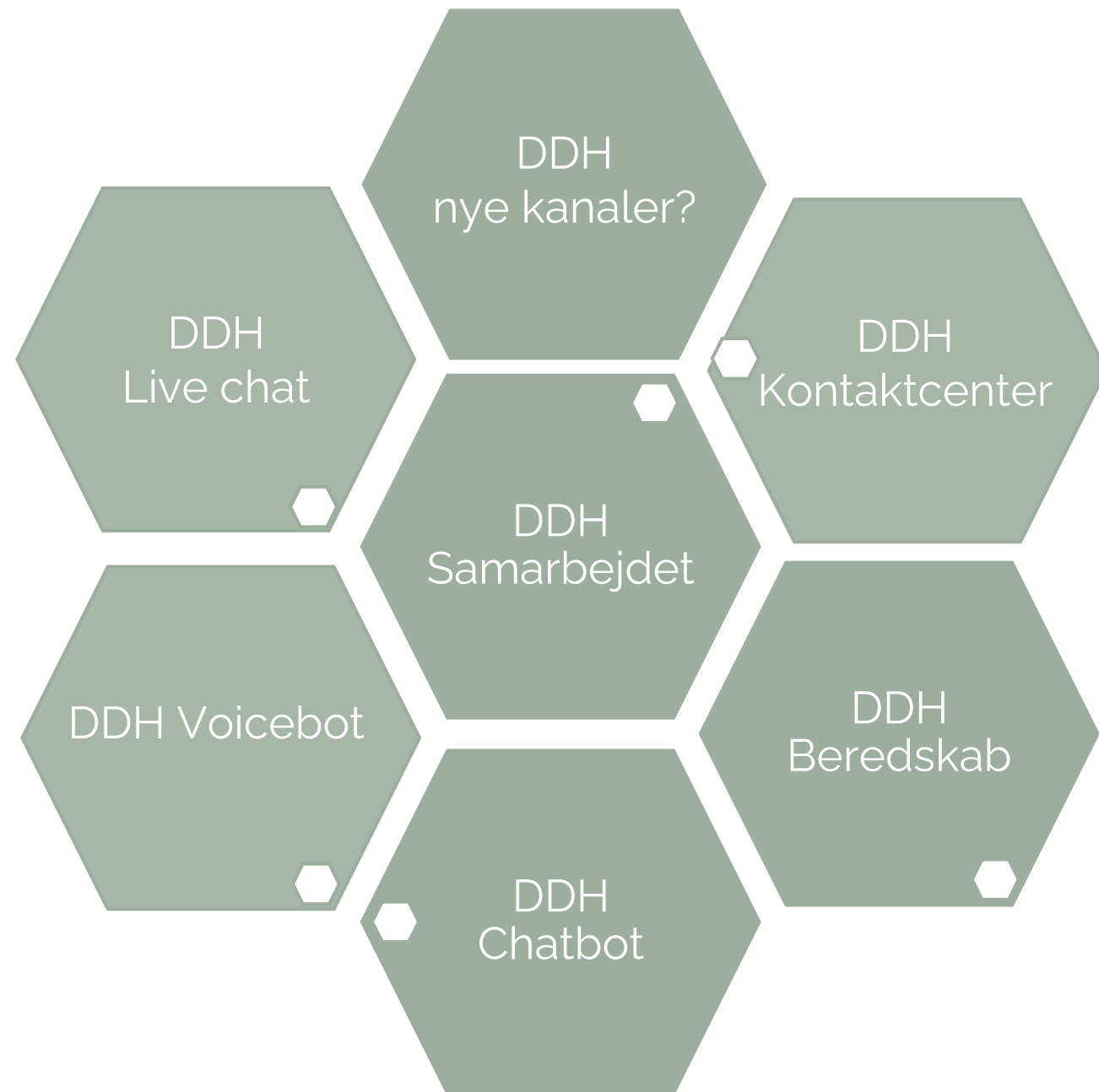
SPØRGESKEMA

Data følger

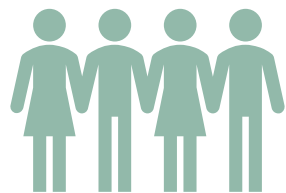
OPSUMMERING

Vi ved, at en ny løsning SKAL...

- Have en **sømløs integration** ml. samarbejdets øvrige kanaler, der muliggør anvendelsen af **AI til at udvide tilgængeligheden** for borgerne
- Understøtte agenternes arbejde med **AI og automatiserings værktøjer**
- Skabe mulighed for **fleksibel og smidig bemanning**
- Give det **nødvendige datagrundlag** for kvalitetssikring og drift
- Anvendes til at understøtte medlemmer i en **beredskabssituation**



Vi ved, der er forskellige behov og ønsker til...



Tilgængelighed

Hvordan skal tilgængeligheden være for
personlig betjening



Fleksibelt deltagelse

Hvordan skal vi som medlemmer kunne
deltage i fællesskabet

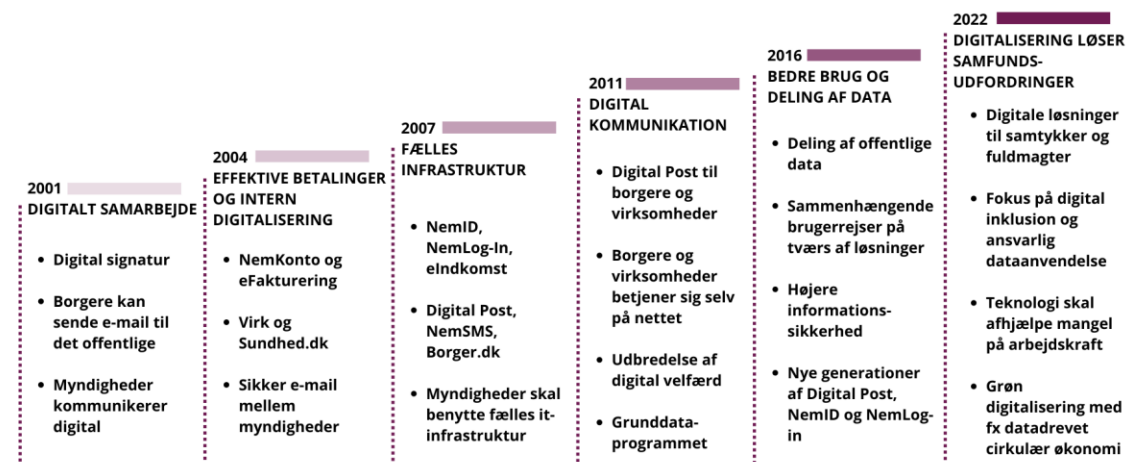
INTRODUKTION TIL DRØFTELSE

Introduktion til drøftelsen v/ Lene Hartig Danielsen

- DDH-samarbejdet har eksisteret siden 2012. Et tidspunkt hvor digitaliseringen i det offentlige Danmark for alvor havde fart på.

- Vi og borgerne står et nyt sted!

- "Vi hjælper hinanden med at hjælpe borgerne"



Kilde: Digitaliseringsstyrelsen

Grupper

Gruppe 1

Bonnie Jensen

Lone Bjørn

Lene Nørgård

Kirsten Brusgård

Britta Thuun-Petersen

Tina Lauridsen

Gruppe 2

Mette Camilla Bech-Møller

Thomas Krumbak

Lise Larsen

Mette Thorup

Tonny Olsen

Lene Hartig Danielsen

Gruppe 3

Sofie Olsen

Mia Abkjær

Malene Balzer

Ole Frederiksen

Marina Elkhøj

Hvilken tilgængelighed
skal fremtidens DDH
kontaktcenter have for
personlig betjening?

Tilgængelighed for personlig betjening



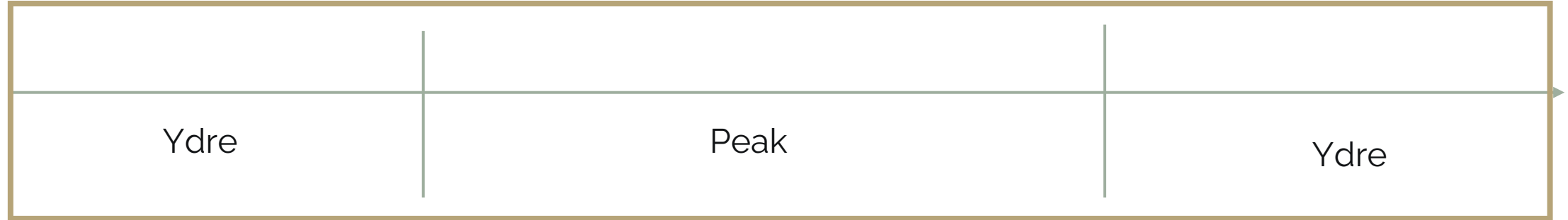
Tilgængelighed for personlig betjening



Tilgængelighed for personlig betjening



Tilgængelighed for personlig betjening



Hvilken grad af
fleksibilitet skal der være
i vagtplanlægningen?

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



GRUPPEARBEJDE
30 MINUTTER

Beskriv Fremtidens DDH Kontaktcenter

DDH Kontaktcenter skal:

Opgaver	
Tilgængelighed	
Bemanding	
Medlemskab	

Beskriv Fremtidens DDH Kontaktcenter

Hvorfor:

Opgaver
Tilgængelighed
Bemanding
Medlemskab

1.	
2.	
3.	
1.	
2.	
3.	
1.	
2.	
3.	
1.	
2.	
3.	

Beskriv Fremtidens DDH Kontaktcenter

DDH Kontaktcenter skal:

Opgaver	DDH Kontaktcenter skal kunne løse alle de opgaver, som kommunerne vælger at ligge over i det fælles kontaktcenter.
Tilgængelighed	DDH Kontaktcenter skal være åbent, når borgerne ringer – altså indenfor normal åbningstid. Voice- og chatbot skal tage kaldene udenfor normal åbningstid.
Bemanning	DDH Kontaktcenter skal bemandes efter en fast fordelingsnøgle på 100%.
Medlemskab	En kommunes medlemskab i DDH Kontaktcenter indebærer, at kommunen skal bidrage lige meget som de øvrige medlemskommuner. Det er ikke muligt at

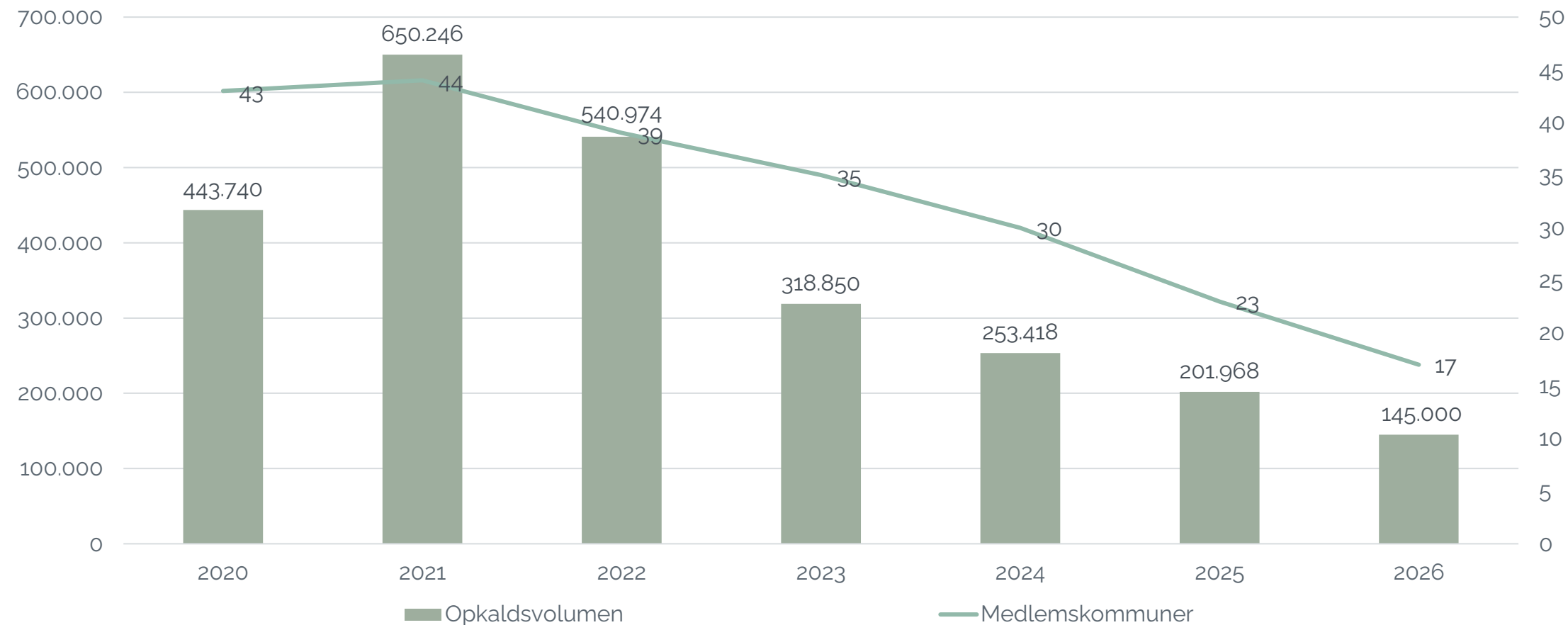
OPSAMLING
15 MINUTTER

Næste skridt

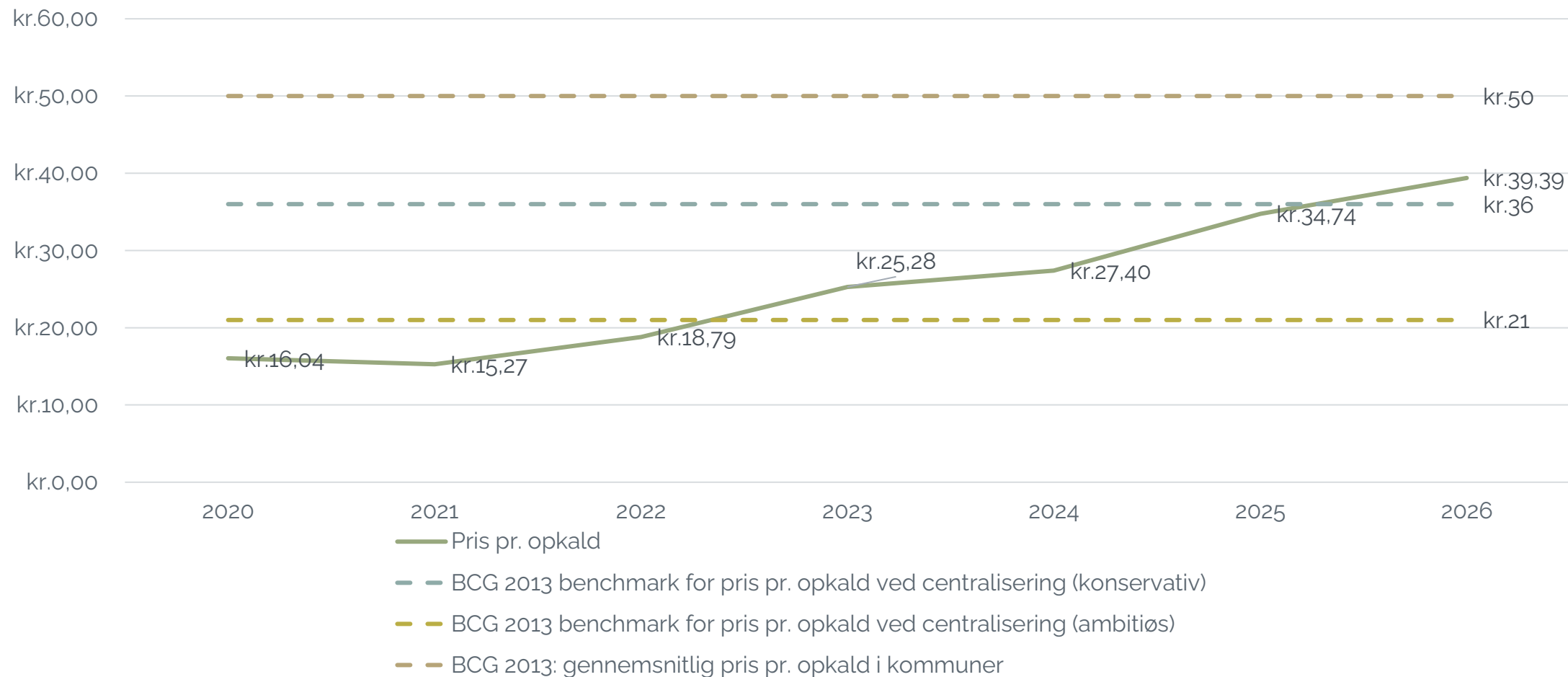
- 26. november: Repræsentantskabsmøde
- 9. december: Styregruppemøde: Drøftelse og beslutning om videre forløb
- Dec./Jan 2025: Online infomøder om tilslutning
- Januar 2026: Tilslutning fra eksisterende 20 medlemmer
- Januar 2026: E-mail til 98 K
- Februar 2026: Mulighed for online møde med 98 K
- 1.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

APPENDIX

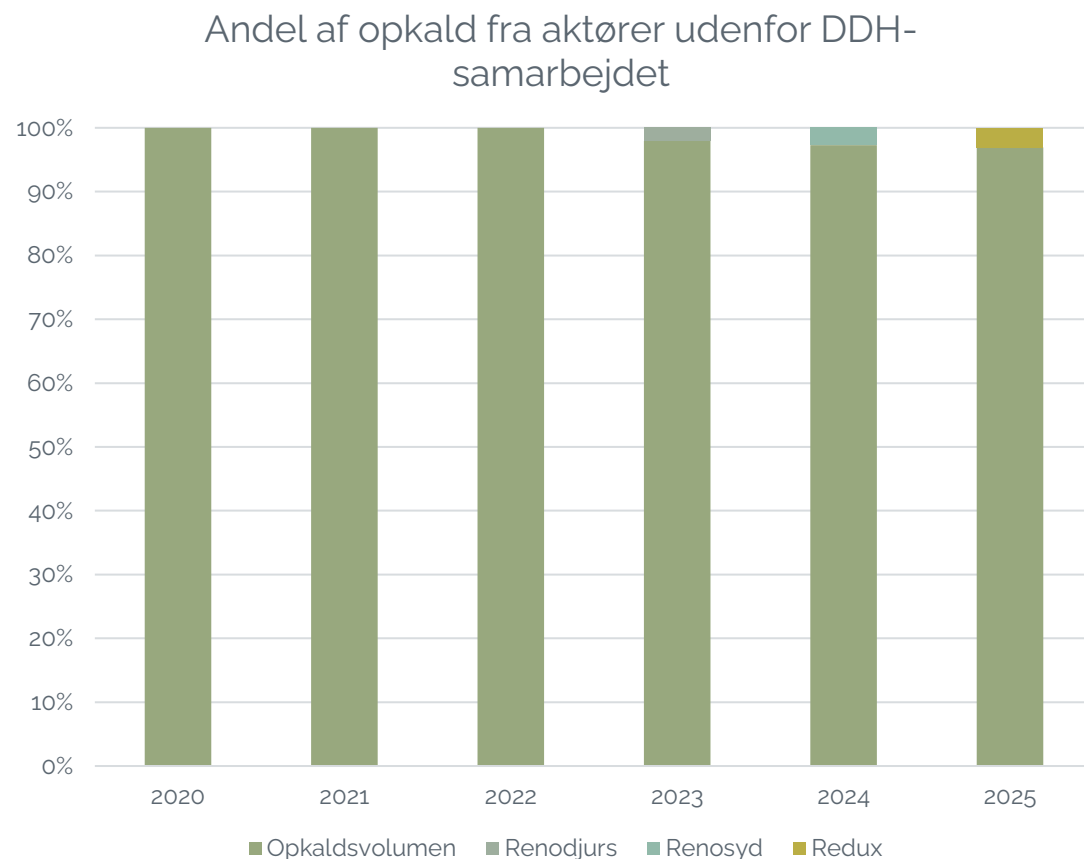
Volumen i DDH Kontaktcenter over tid



Udviklingen af pris pr. kald over tid



Andelen af kald fra renovationsvirksomheder



I **2023** indgik DDH aftale med Renodjurs
Modtaget opkald: 6.712 opkald – 2% af det samlede antal opkald

I **2024** indgik DDH aftale med Renosyd
Modtaget opkald: 7.107 opkald – 3% af det samlede antal opkald

I **2025** indgik DDH aftale med Redux Kolding
Modtaget opkald: 6.392 opkald – 3% af det samlede antal opkald (Data fra januar-oktober 2025)

Indtægter til DDH: 382.200 kr.

Hvordan ville omkostningerne i DDH være i 2026 med nuværende model, dog med en væsentlig reduktion af de generelle driftsomkostninger.

2026

Volumen: 145.000 opkald

Medlem: 17 kommuner

Driftsomkostning: - 50% sammenlignet med nuværende
(Mindre sekretariat, mindre uddannelse, færre styregruppemøder, osv.)

Pris pr. kald: 33,64 kr.

Konklusion: selv hvis vi skærer kraftigt i udgifter til sekretariat lønninger, dropper udgifter til uddannelse, afholder færre styregruppemøder, dropper udgifter til markedsføring mv, så er der udgifter væsentlige udgifter til licenser, SB.NU og bemanning, som gør at prisen ikke kommer væsentlig ned. Den egentlige driver for en konkurrencedygtig 'pris pr. kald' er først og fremmest 'Antal kald' og altså 'Antal samarbejdskommuner'.

Kald januar-juni 2025

Måned	Antal besvarede kald	Besvarede kl. 9-14	% opkald kl. 9-14
Januar	16.076	12.411	77,2 %
Februar	13.666	10.585	77,5 %
Marts	14.546	11.064	76,1 %
April	14.384	10.722	74,5 %
Maj	14.341	10.977	76,5 %
Juni	13.809	10.233	74,1 %

Volumen i ydretimerne

Hverdage

Måned 2025	Kald 16-18	Kald 18-20	Total antal besvarede kald
Januar	511	115	16.078
Februar	423	84	13.975
Marts	482	112	14.509
April	573	165	11.923
Maj	346	105	14.041
Juni	507	114	13.794
Juli	461	162	13.493
Total 7 måneder	3303	857	97.713

Søndag kl. 16-20

448 opkald på 8 måneder

= 13 opkald per
søndagsvagt/gennemsnit

Kald til kommune i hele åbningstiden						Agent besvaret	
Kommunenavn	% af DDH	% af Kald	Besvaret	Omstillet	Besvaret-omstillet	Hele åbningstiden	Forskel
Brønderslev	1,88 %	0,05 %	48	25		23	
Egedal	2,33 %	1,27 %	1089	539		550	-2257
Favrskov	2,53 %	6,07 %	5122	3212		1910	2847
Fredensborg	2,15 %	1,96 %	1672	874		798	2323
Frederikshavn	3,01 %	3,59 %	2898	909		1989	3305
Frederikssund	2,37 %	0,15 %	119	64		55	2061
Furesø	2,17 %	2,39 %	1999	1101		898	2021
Halsnæs	1,62 %	2,33 %	1992	762		1230	2726
Hedensted	2,45 %	0,07 %	60	27		33	
Herning	4,62 %	0,12 %	105	55		50	
Hjørring	3,28 %	5,68 %	4798	2049		2749	4150
Holbæk	3,78 %	3,81 %	3250	1568		1682	3400
Holstebro	3,03 %	0,14 %	108	59		49	
Horsens	4,97 %	11,82 %	10151	5334		4817	5458
Høje-Taastrup	2,89 %	2,73 %	2397	701		1696	3506
Ikast-Brande	2,19 %	1,15 %	942	527		415	
Jammerbugt	1,97 %	3,78 %	3256	1222		2034	1963
Lemvig	0,99 %	0,26 %	199	91		108	135
Morsø	1,02 %	1,53 %	1237	511		726	1256
Norrdjurs	1,89 %	1,88 %	1616	535		1081	918
Odder	1,22 %	0,85 %	682	261		421	1498
Odsherred	1,68 %	0,27 %	222	34		188	
Randers	5,12 %	0,42 %	374	139		235	
Rebild	1,59 %	3,52 %	2917	1567		1350	1546
Roskilde	4,64 %	0,07 %	60	24		36	
Samsø	0,19 %	0,09 %	67	30		37	283
Skanderborg	3,35 %	0,07 %	57	26		31	
Skive	2,30 %	2,38 %	2009	760		1249	
Struer	1,06 %	1,26 %	1007	535		472	
Syddjurs	2,27 %	3,57 %	2956	1587		1369	2247
Vesthimmerlands	1,86 %	3,81 %	3265	1343		1922	1676
Viborg	5,00 %	5,19 %	4393	1622		2771	6475
Aarhus	18,59 %	26,51 %	22901	9425		13476	28576
Total	100,00 %	98,82 %	83968	37518		46450	81177

Eksempel 1

Horsens sender det første halvår i år 10.151 kald til DDH. Heraf omstilles 5.334 opkald retur til kommunen.

I samme periode har agenter fra Horsens besvaret 5.458 kald i DDH regi. Hvis man modregner omstillingerne (som jo kommer retur til kommunen) så har kommunens agenter besvaret 641 kald flere end de har sendt til DDH.

Eksempel 2

Aarhus sender det første halvår i år 22.901 kald til DDH. Heraf omstilles 9.425 opkald retur til kommunen.

I samme periode har agenter fra Aarhus besvaret 28.576 kald i DDH regi. Hvis man modregner omstillingerne (som jo kommer retur til kommunen) så har kommunens agenter besvaret 15.100 kald flere end de har sendt til DDH.

Eksempel 3

Norrdjurs sender det første halvår i år 1.616 kald til DDH. Heraf omstilles 535 opkald retur til kommunen.

I samme periode har agenter fra Norddjurs besvaret 918 kald i DDH regi. Hvis man modregner omstillingerne (som jo kommer retur til kommunen) så har kommunens agenter besvaret 163 kald færre end de har sendt til DDH.

Eksempel 4

Egedal sender det første halvår i år 1.089 kald til DDH. Heraf omstilles 539 opkald retur til kommunen.

I samme periode har agenter fra Egedal besvaret 2.807 kald i DDH regi. Hvis man modregner omstillingerne (som jo kommer retur til kommunen) så har kommunens agenter besvaret 2.257 kald flere end de har sendt til DDH.

Leder netværk opsummering

Tilgængelighed og personlig betjening



Personlig betjening skal besvares og prioriteres (i peak og/eller i ydre)

AI og voicebot skal kunne supplere og forøge tilgængeligheden

Der skal være en blød overgang fra menneskelig til digital betjening

AI kanalerne



AI skal sikre, at DDH kan være tilgængelig for borgerne 24/7 for at skabe værdi

AI skal integreres i arbejde hos agenterne –
AI skal ikke erstatte agenterne

Fællesskab, kvalitet og kompetencer



Kommunerne skal have medansvar i driften for at fastholde engagement

Kurser og kompetenceudvikling skal fortsat prioriteres

Relevante opgaver og business case



Opgaver i DDH skal skabe værdi for alle

Nye kald bør være lav kompleksitet og på tværs af kommunerne.

Det skal være en god forretning at deltage i DDH, men samarbejdet skal bygge på solidaritet frem for kommerialisering