

Mødereferat

Inviterede: DDH-repræsentanter fra samarbejdskommunerne

12. maj 2025

Referat Repræsentantskabsmøde for 'Den Digitale Hotline'

Mødedato: 15.05.2025

Mødetid: Kl. 10.00 – 15.00

Mødested: DOKK1, Hack Kampmanns Plads 1, Møderum 2

Bilag: Fremgår af oversigt nedenfor

Den Digitale Hotline

DOKK1

Hack Kampmanns Plads 1
8000 Aarhus C

Sagsbehandler
Torben Glock

E-post direkte tgl@aarhus.dk

Dagsorden DDH Kontaktcenter

1. Velkomst og beretning v/ formand for styregruppen (O)
2. Godkendelse af dagens dagsorden punkt 1-7 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 13.11.2024 (B)
4. Vedtægtsændringer (B)
5. DDH kontaktcenter budget 2026 (B)
6. DDH-strategi 2023-2025 (O, D, B)
 - a. Onboarding og agent trivselsundersøgelse 2025
 - b. DDHs strategiske indsatser: Digital inklusion og Beredskab
 - c. Nye områder i DDH Kontaktcenter
7. DDH Visionen for fremtidens kontaktcenter 2030 (O, D, B)
8. Evt.

PAUSE kl. 12.15-13 (frokost)

Dagsorden DDH Chatbot:

9. Velkomst og beretning v/formand for styregruppen (O)
10. Godkendelse af dagens dagsorden punkt 8-15 (B)
11. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 13.11.2024 (B)
12. Vilkår ved udmeldelse af DDH chat- og voicebot samarbejdet (D,B)
13. Vedtægtsændringer (B)
14. Chat- og voicebot (O)
 - a) Status på lancering af Muni 2.0 (O)
 - b) Status på Udviklingsspor (O)
15. Frontdesk integration (B)
16. Chatbot budget 2026 (B)
17. Evt.

(O)=orientering, (D)=drøftelse, (B)= Beslutning

Punkt 1: Velkomst og beretning v/ formand for styregruppen (O)
V/ Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: nej
Introduktion: Formand for Styregruppen Lene Hartig Danielsen vil fortælle om milepæle i styregruppearbejdet siden sidste repræsentantskabsmøde i november 2024, samt om de kommende opgaver for styregruppen det kommende halve år.
Beslutninger: nej
Yderligere info: nej
Referat: Præsentationen fra beretningen er vedlagt som bilag til punkt 1.

Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden punkt 1-8 (B)
V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: Dagsorden_DDH-repræsentantskabsmøde 15.05.2025
Introduktion: nej
Beslutninger: Godkendelse af dagsorden
Yderligere info: nej
Referat: Godkendt

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 13.11.2024 (B)
V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: Referat_DDH-repræsentantskabsmøde_13.11.2024
Introduktion: Nej
Beslutninger: Godkendelse af referat
Yderligere info: Nej
Referat: Godkendt

Punkt 4: Vedtægtsændringer (B)
V/ DDH-sekretariatet
Bilag til punktet: Punkt 4 DDH-vedtægter 2025
Introduktion: DDH Styregruppen ønsker så høj deltagelse i Repræsentantskabsmøderne som muligt. I lighed med almindelige vedtægter for generalforsamlingen i foreningsarbejde, indstiller DDH Styregruppen derfor, at DDH's vedtægter ændres, således der fremover blot afholdes ét Repræsentantskabsmøde årligt, og det møde skal afholdes om foråret, hvor budgettet for det kommende driftsår bl.a. godkendes, således der passer ind i årshjulet for kommunernes

budgetlægning. Det betyder, at valg til DDH-styregruppen fremover ligeledes skal afholdes om foråret. Med dette tiltag ønsker styregruppen at fokusere det fælles ressourceforbrug i samarbejdet og håber på, at samarbejdskommunerne vil prioritere deltagelse på det ene årlige repræsentantskabsmøde. Hvis vedtægtsændringen godkendes, vil den træde i kraft fra 2026. I bilaget er vedtægtsændringerne vist med en ændringsmarkering.

Beslutninger: DDH Styregruppen indstiller, at vedtægtsændringerne godkendes.

Yderligere info: Nej

Referat: Vedtægtsændringerne er godkendt, og de vil træde i kraft fra 2026.

Punkt 5: DDH Kontaktcenter budget (B)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- Punkt 5 DDH budgetter 2026_DDH rep 15.05.25 (PDF)

Introduktion:

Under punktet fremstilles styregruppens indstilling til det kommende 2026-budget for DDH-kontaktcenter.

DDH kontaktcenter

Efter afsluttet implementering af onboarding indsatserne, med bl.a. ekstra udgifter til etablering af E-lær-plattformen og samlet kursusforløb, overgår disse indsatser nu til drift fra 2025 og fremefter.

Udgifter til vagtbemandingen afhænger af volumen og reguleres løbende. Udgifter i 2026 er konservativt estimeret til 5 mio. kroner (som i 2025), som jo kanaliseres tilbage til kommunerne.

I budgettet har der de seneste år været afsat midler til afholdelse af medarbejderdag, som dog ikke har været brugt. Det er dog besluttet (også som led i onboarding indsatsen) at prioritere afholdelse af medarbejderdage igen. Det er besluttet, at der i 2026 skal afholdes medarbejderdag i februar måned, hvorfor budget-posten igen er medtaget.

Selvbetjening.nu har tidligere faktureret et samlet beløb for 'chatbot integration', som både indeholdt sms-service og chatbot integration. Det er nu opsplittet, så de rette udgiftsposter betales af hhv. DDH-kontaktcenter og DDH-Ai.

Der er altid ekstraordinære IT-projektledelses udgifter forbundet med et driftsår, der spænder fra håndtering af GDPR-relaterede opgaver til almindelige udviklingstiltag. I 2025 og 2026 forventes disse udgifter specifikt at gå til ressourcer anvendt ved et kommende udbud af vores telefonsystem.

Generelt vil udgifterne til den samlede drift og administration (projektsum fratrasket udgifter til vagt-bemanding) være lidt stigende i 2026, sammenlignet med hhv. 2024 og 2025.

Det skyldes først og fremmest at der i 2026 igen vil blive afholdt medarbejderdag.

Beslutning:

Det indstilles, at budgettet for DDH-kontaktcenter for 2026 godkendes.

Yderligere info:

Referat: Godkendt

Punkt 6: DDH Strategi 2023-2025 (O,D,B)

- a) Onboarding og trivselsundersøgelse (O)
- b) Strategiske fokusområder: Digital inklusion og Beredskab (O,D)
- c) Nye områder i DDH Kontaktcenter (D,B)

V/DDH-sekretariatet og arbejdsgrupper

Bilag til punktet: Punkt 6 Arbejdsgang i DDH – før under og efter et samarbejde med en ekstern samarbejdspartner

Introduktion: DDH-samarbejdet fik i 2022 udarbejdet en SWOT-analyse, som lagde fundamentet for DDH 3.0. Dette betød:

- En styrket onboarding indsats for medarbejdere og ledere
- Nye vedtægter og økonomimodel
- 2 nye strategiske fokusområder: Digital Inklusion og Beredskab.

Strategien for DDH-samarbejdet løber fra 2023-2025, og i dette punkt vil der på mødet blive præsenteret en kort status på de forskellige områder.

- a) Resultaterne fra trivselsundersøgelsen blandt agenterne viser en stigning i trivsel på tværs af alle parametre sammenlignet med 0-punktmålingen. Begrundelsen for stigningen ses i lyset af en højere gennemførsel af DDH Onboarding programmet samt tilslutning til de nye initiativer, som er blevet iværksat. Disse resultater vil blive fremlagt på mødet. Derudover har DDH Styregruppen fremhævet to opmærksomhedspunkter ift. brugen af selvbetjening.nu samt ledelsesopmærksomhed på opgaven.
- b) Digital inklusion: Styregruppen vil give en status på de igangværende initiativer under mødet. Dette inkluderer Fremfærds projekt: "Det Tværgående Inklusionsprojekt" samt evaluering på Region Sjælland projektet.
Beredskab: Der er nedsat en arbejdsgruppe på det strategiske fokusområde Beredskab. Arbejdsgruppen vil på mødet give en foreløbig status på arbejdet og rammesætningen med DDH Beredskab. Dette indebærer blandt andet aktiveringskriterier og de nødvendige forudsætninger for DDH Beredskab.
- c) DDH har haft samarbejde i kortere perioder med forskellige samarbejdspartnere, der alle ligger indenfor det kommunale område. Hovedsageligt har vi haft samarbejde med affaldsvirksomheder. Herunder Reno Djurs, Renosyd og senest Redux. Samarbejdspartnere har rost DDH for et professionelt setup og været meget tilfredse med opgaveløsningen. I DDH har vi gennem Samarbejderne fået 'trænet' agenter og systemet til at indoptage nye relevante områder.

Formålet med samarbejdet er også at sikre en indtægt og fortsatte gode opgaver til DDH, der mindsker medlemskommunernes egenbetaling, ved at udnytte eksisterende kapacitet med yderligere relevante borgerhenvendelser, og således indoptage

områder i DDH, som kan være med til at sikre kapaciteten af en fleksibel gruppe af medarbejdere. DDH Styregruppen ønsker derfor, at DDH fortsat skal have et udviklingsrum til at tage nye opgaver ind via samarbejdet. Der vil være mulighed for en drøftelse af dette med udgangspunkt i principper for nye områder i DDH Kontaktcenter, som præsenteres på mødet. Principperne er baseret på de foreløbige erfaringer og tænkes nyttiggjort fremover i forbindelse med indoptagelse af lignende opgaver. I det vedlagte bilag til punktet er der beskrevet en arbejdsgang, der er formuleret som spørgsmål. Spørgsmålene skal sikre, at DDH skaber det bedst mulige grundlag for at forberede, afvikle og evaluerer enhver midlertidigt samarbejde med samarbejdspartnere i DDH.
Beslutninger: Nej
Yderligere info:
Referat: 6a) Trivselsmålingen viser en høj grad af trivsel blandt DDH-agenter. Ved sammenligning med 0-punktsmålingen kan vi ikke konstatere, at det er præcis de samme agenter, der har svaret. Som i enhver lokal organisation sker der selvfølgelig også udskiftning af medarbejdere mellem årlige trivselsmåling. Dog viser undersøgelsen, at 80% af agenterne, der har besvaret undersøgelsen, har over 2 års erfaring, og derfor må vi antage, at de har besvaret undersøgelsen både for 2023 og 2024. 6b) Under præsentationen af DDH Beredskab var der følgende refleksionsspørgsmål, som arbejdsgruppen vil tage med i det videre arbejde: - Skal der være nogle grundlæggende sikkerhedsforanstaltninger for DDH Kontaktcenter for at sikre drift (Eksempelvis: Nødgeneratorer) - Vagtplan håndtering – hvordan laves der en beredskabsmodel, som kommuner med forskellige størrelser kan tilpasse driften lokalt - Behov for tydelig i rollebeskrivelserne mellem kriseledelse i DDH og kriseledelsen i kommunen 6c) Repræsentantskabet ønsker, at styregruppen udfolder argumentationen yderligere for at tage nye områder ind i DDH Kontaktcenter. Dette ville være et punkt på det kommende styregruppemøde i juni. Derudover blev der frembragt nogle opmærksomhedspunkter omkring kvaliteten af guides, når nye områder bliver lagt ind i DDH Kontaktcenter.
Punkt 7: DDH Visionen for fremtidens kontaktcenter 2030 (O, D, B)
V/ alle - fælles drøftelse
Introduktion: DDH står overfor et kommende udbud på kontaktcenter-løsningen, og derfor ønsker DDH Styregruppen at drøfte visionen for et DDH-setup som går fra 2027 (hvor ny kontrakt skal indgås) og de næste 5 år frem, altså 2032. Borgerne har skiftende

forventninger til deres kontakt med offentlige myndigheder samtidig med, at offentlige myndigheder, herunder kommunerne, kommer til at stå overfor rekrutteringsudfordringer ledsaget af en stigende serviceforventning hos borgerne. Drøftelsen kommer til at tage udgangspunkt i, hvordan DDH medlemskommunerne i fællesskab kan hjælpe hinanden med at sikre borgerne stor tilgængelighed, høj kvalitet samt mulighed for at skalere effektivt i beredsskabs-situationer. Konsulent Mathias Holtse Christiansen fra Deloitte vil præsentere perspektiver fra borger og forretningen for derefter at facilitere en drøftelse af, hvad det betyder for DDH-kontaktcenter.

Som forberedelse opfordrer styregruppen deltageren til at reflektere over følgende spørgsmål:

- A. Hvordan skal DDH Kontaktcenter udvikle sig for at imødekomme borgernes forventninger til fremtidig service?
- B. Hvilke elementer skal der være fokus på i et nyt DDH kontaktcenter, så DDH bliver en vigtigt strategisk samarbejdspartner for kommunerne?

Beslutninger:

Referat:

Præsentationen fra Konsulent Mathias Holtse Christiansen fra Deloitte er vedlagt som bilag til punkt 7. Der var en god og engageret deltagelse i den efterfølgende workshop med udgangspunkt i to spørgsmål. I bilaget er gruppernes svar på spørgsmålene også inkluderet. Styregruppen vil med udgangspunkt i dette input fra DDH Repræsentantskabet lave en procesplan til det videre arbejde frem mod opstarten på udbuddet af et nyt kontaktcenter system til DDH.

Punkt 8: Evt.

V/ alle

Yderligere info: Nej

Referat:

Intet under eventuelt

Pause kl. 12.15 – 13 (frokost)

Punkt 9: Velkomst v/formand for styregruppen (O)

V/ Lene Hartig Danielsen (Aarhus)

Bilag til punktet:

Introduktion: Formand for Styregruppen Lene Hartig Danielsen vil fortælle om milepæle i styregruppearbejdet siden sidste repræsentantskabsmøde i november 2024, samt om de kommende opgaver for styregruppen det kommende halve år.

Beslutninger:

Yderligere info: Nej

Referat:

Præsentationen fra beretningen er vedlagt som bilag til punkt 9.

Punkt 10: Godkendelse af dagens dagsorden punkt 9 -17 (B)
V/ Styregruppen
Bilag til punktet: Dagsorden_DDH-repræsentantskabsmøde 15.05.2025
Introduktion:
Beslutninger:
Yderligere info: Nej
Referat: Godkendt

Punkt 11: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 13.11.2024 (B)
V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)
Bilag til punktet: - Referat_DDH-repræsentantskabsmøde_13.11.2024
Introduktion: Nej
Beslutninger: - Godkendelse af referat vedlægges
Yderligere info:
Referat: Godkendt

Punkt 12: Vilkår ved udmeldelse af DDH chat- og voicebot samarbejdet (B)
V/ DDH Styregruppen og Kathrine Ahrenholdt
Bilag til punktet: - Punkt 12 Notat – Samarbejdsaftale DDH
Introduktion: Den Digitale Hotline (DDH) har udbudt en kontrakt vedrørende levering af en fælleskommunal borgervendt chat- og voicebot løsning til medlemskommunerne i DDH. Forud for gennemførelsen af udbuddet har medlemskommunerne indgået en tilslutningsaftale med bilag. Som bilag er vedlagt bilag 1 til punktet (udkast samarbejdsaftale med underbilag). Herning Kommune har underskrevet tilslutningsaftalen, men har efterfølgende afvist at underskrive samarbejdsaftalen og betale for driftsomkostningerne i opsigelsesperioden. Notatet indeholder Advokat og udbudsjurist Kathrine Ahrenholt vurdering af, i) om Herning Kommune er forpligtet til at underskrive samarbejdsaftalen, samt ii) om Herning Kommune er forpligtet til at betale driftsomkostninger til DDH chat- og voicebot løsningen i opsigelsesperioden, jf. samarbejdsaftalens pkt. 6. Problemet har været søgt løst gennem dialog med Herning Kommune.

Notatet indeholder vurdering af i) og ii) samt en anbefaling, som styregruppen indstiller til repræsentantskabet

På baggrund af at Herning Kommune afviser at underskrive samarbejdsaftalen samt betale driftsudgifterne i opsigelsesperioden, uagtet at de har indgået en tilslutningsaftale med DDH vedrørende levering af en fælleskommunal borgervendt chat- og voicebot løsning, indstilles følgende:

- DDH indledningsvist fakturerer Herning Kommune for driftsudgifterne i opsigelsesperioden
- Såfremt Herning Kommune ikke betaler den fremsendte faktura, skal tvisten afgøres af Retten i Aarhus som første instans

Beslutninger:

Yderligere info: Vedlagt notat fra advokat Kathrine Ahrenholt

Referat: DDH Repræsentantskabet havde en drøftelse af punktet med udgangspunkt i Kathrine Ahrenholts juridiske vurdering samt redegørelsen sendt af Pernille Scholtz (Herning kommune). Drøftelserne kredsede om to forskellige synspunkter:

1. Det principielle ved samarbejdsmodellen
For at DDH-samarbejdet kan bestå og skabe værdi for den enkelte kommune, så er det et bærende princip, at alle kommuner står ved de aftaler og vilkår, som deres bindende underskrift indebærer, da det er med til at definere forudsætningen for de videre skridt i udbudsprocessen. Ordlyden i aftalerne er ganske entydige og ikke til at tage fejl af ved almindelig gennemlæsning.
2. Den pragmatiske tilgang ved den specifikke situation
Der har været uklare udmeldinger fra DDH-sekretariatet i den konkrete e-mail udveksling med Herning kommune, i dialogen omkring udmeldelsestidspunktet, som isoleret set ville kunne skabe usikkerhed om ordlyd og indhold i aftalerne. Af hensyn til de forventede omkostninger en retssag vil afstedkomme, kunne det være mest praktisk, at de øvrige samarbejdskommuner dækker de ekstra omkostninger, som Hernings manglende betaling vil afstedkomme.

DDH Styregruppen vil fortsat forsøge at finde en løsning via dialog med Herning kommune, og DDH Repræsentantskabet vil blive orienteret omkring næste skridt. I første omgang fremsendes en opkrævning til Herning Kommune i overensstemmelse med det juridiske notat.

Punkt 13: Vedtægtsændringer (B)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag til punktet:

- Punkt 4 DDH-vedtægter 2025

Introduktion:

DDH Styregruppen ønsker så høj deltagelse i Repræsentantskabsmøderne som muligt. I lighed med almindelige vedtægter for generalforsamlingen i foreningsarbejde, indstiller DDH Styregruppen derfor, at DDH's vedtægter ændres, således der fremover blot afholdes ét Repræsentantskabsmøde årligt, og det møde skal afholdes om foråret, hvor budgettet for det kommende driftsår bl.a. godkendes. Det betyder, at valg til DDH-styregruppen fremover ligeledes skal afholdes om foråret. Med dette tiltag ønsker styregruppen at fokusere det fælles ressourceforbrug i samarbejdet og håber, at samarbejdskommunerne vil prioritere deltagelse på det ene årlige repræsentantskabsmøde. Hvis vedtægtsændringen godkendes, vil den træde i kraft fra 2026. I bilaget er vedtægtsændringerne vist med en ændringsmarkering.

Beslutninger: DDH Styregruppen indstiller, at vedtægtsændringerne godkendes.

Yderligere info:

Referat: Vedtægtsændringerne er godkendt, og de vil træde i kraft fra 2026.

Punkt 14: Chat- og voicebot

- a. Status på lancering af Muni 2.0 (O)
- b. Status på Udviklingsspor (O)

V/ Chatbot teamet

Introduktion:

Driftsprøven for chat- og voicebotten Muni er officielt afsluttet og løsningen er i drift. Det betyder, at vi fra 1. april 2025 går ind i en fase med almindelig betaling af driftslicenser samt afregning af forbrug. Deloitte har således leveret det aftalte og levet op til de angivne servicebetingelser. Alt i alt har samarbejdet fungeret rigtig godt og selve Ai-plattformen (boost.ai) ser virkelig lovende ud, både hvad angår funktioner og brugervenlighed. Derfor står DDH samarbejdet et virkelig godt sted, når vi de næste 4-6 år skal udvikle og implementere forskellige dele af de Ai-services, som kommunerne efterspørger.

På mødet vil chatbot teamet give en status samt udfolde de nuværende implementeringsspor på projektet: Embed installation, voice og kommuneinstans.

Referat:

Punktet blev fremlagt med udgangspunkt i bilaget til punkt 14. De centrale deadlines på punktet er følgende.

1. Kommuner, der ønsker at deltage i et af de tre voice spor skal senest den **22. maj**, tilmelde sig via Rikke ribch@aarhus.dk
Til referatet er der vedhæftet bilag, der i detaljer beskriver hvert spor samt ressourcerne, der er krævet (Punkt 14 – Voice bilag)
2. Kommuner, der ønsker at deltage i implementeringsprojektet omkring Lokalt indhold (Kommune instans) skal tilmelde sig senest den 27. juni til Rikke (ribch@aarhus.dk), hvis de ønsker at deltage. Der vil blive indkaldt til et informationsmøde på Teams

inden sommerferien omkring dette implementeringsspor, hvor kommunerne opfordres til at invitere interesserede lokalt.

Det er muligt at påbegynde egen-undervisning via boost academy: <https://academy.boost.ai/student/catalog>

Der skal oprettes en bruger, men der er ikke en pris forbundet med denne undervisning.

Punkt 15: Frontdesk integration (B)

V/ alle

Bilag: Punkt 15 – Frontdesk integration

Introduktion: I DDH ser vi anvendelsen af integrationer til bl.a. fagsystemer som væsentlig, når vi skal udvikle en værdiskabende Ai-service til borgerne. Integration til tidsbestilling er et eksempel på dette. DDH har ikke tidligere betalt særskilt for driften af denne integration, men dette vil fremover ændre sig, da FrontDesk har annonceret, at alle kommuner, som anvender integrationen i MUNI, skal betale for dette.

I DDH har vi forsøgt at forhandle den bedst mulige pris pr. Kommune, for på denne måde udnytte, at vi står flere kommuner fælles og måske kan opnå bedre priser ved at lette den administrative byrde på FrontDesk siden, ved at gøre det muligt at den samlede udgift kan faktureres direkte til DDH.

Forhandlingsforløbet kan kort skitseres således:

FrontDesk's angivne listepriis er 35.000,00 kr. i oprettelse pr. kommune for integrationen, og 15.000,00 kr. pr. år pr. Kommune. Efter første møde med FrontDesk var deres udspil: 0,00 kr. i oprettelse og 7.500,00 kr. pr. Kommune pr. år i drift (41 kommuner x 7.500 kr. = 307.500,00 kr. årligt)

Efter yderlige forhandling og et møde fik vi et opdateret tilbud:

250.000,00 kr. som et årligt engangsbeløb – uanset hvor mange kommuner vi er.

Efter sidste forhandlingsmøde fik vi det endelige tilbud: 156.000,00 kr. (+12.000,00 kr.) som årligt driftsbeløb uagtet, hvor mange kommuner der bliver en del af DDH MUNI (=ca. 6.000,00 kr. pr. kommune årligt ved 28 kommuner og ca. 4.000 kr. Pr. Kommune ved 41 kommuner).

Det er vores opfattelse, at vi ikke kan få forhandles det yderligere ned. Alternativt vil FrontDesk sende opkrævninger ud til de enkelte kommuner. DDH kan selvfølgelig ikke tage beslutninger på kommunernes vegne, hvorfor de i sidst ende skal godkendes af kommunerne på repræsentantskabsmødet.

DDH Styregruppen indstiller til, at det forhandlede tilbud godkendes, og DDH foretager den årlige betaling og viderefakturerer til kommunerne. Faktureringen tilpasses antal kommuner.

Referat: Tilbuddet på 6.000 kr. per kommune årligt godkendes. Repræsentantskabet ønsker dog, at faktureringen skal ske fra FrontDesk direkte til hver kommune. Ved fremsendelse af faktura til kommunerne lægges det på til at FrontDesk udformer en allonge til kontrakten for den enkelte kommune, med angivelse af, at tilbuddet er givet på baggrund af en samlet DDH-forhandling og er det maksimale beløb, som kan blive reguleret ned i takt med at flere kommuner bliver en del af DDH-samarbejdet. Sekretariatet sikrer tilbagemelding til leverandøren.

Punkt 16: Chatbot Budget 2026 (B)

V/ DDH-sekretariatet

Bilag: Punkt 5 DDH budgetter 2026_DDH rep 15.05.25 (PDF)

Introduktion:

Under punktet fremstilles styregruppens indstilling til det kommende 2026-budget for DDH-Ai.

DDH Ai:

Styregruppen indstiller et budget for 2026 og en budgetændring for 2025 (2025 budgettet er oprindeligt besluttet tilbage i foråret 2024) som afspejler den overvældende tilslutning der har været til det nye DDH-Ai samarbejde. I flere kommuner er chatbotten nu en del af kommunens kerneforretning og involverer nu også organisatoriske enheder for kommunikation, webredaktion og digitalisering. Det betyder selvsagt, at kommunerne har langt større krav til platformen og forretningsmæssige forventninger til vores ydelser og eksekvering end tilfældet har været tidligere

Styregruppen har derfor besluttet, at der er brug for flere ressourcer til at løfte den daglige drift af Danmarks største offentlige Ai-samarbejde. Det skal bl.a. forebygge en øget sårbarhed i DDH-teamet, men først og fremmest imødegå de øgende forventninger, den nye platform rummer. Hvad angår det sidste, så indeholder den nye platform, udover chatbotten, også voice funktionen, som vi forventer flere kommuner og DDH vil benytte sig af. For at kunne løfte opbygningen af voice samt den løbende udvikling og vedligeholdelse af voice funktionen, kalder på flere ressourcer end hidtil. Der er derfor allerede taget skridt til en fuldtidsansættelse, for at sikre det daglige kvalitetsarbejde, træning, bygning, fejlretning mv. Samtidig skal det være med til at sikre den tekniske implementering af de løbende udviklingsinitiativer, teknisk implementeringen af voice og nye integrationer.

Budgettet for 2025 og 2026 afspejler ovenstående. Styregruppen indstiller, at budgettet for 2026 godkendes, såvel som budgetændringen for 2025.

Referat: Budgettet for 2025 og 2026 godkendes

Punkt 17: Evt.

V/ alle

Yderligere info: Nej
Referat: Intet under eventuelt