

# Mødedagsorden

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](mailto: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

|                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Punkt 1:</b> 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                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Referat:</b>                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Punkt 2:</b> Godkendelse af dagens dagsorden punkt 1-8 (B)                                                       |
| V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)                                                                                    |
| Bilag til punktet: <ul style="list-style-type: none"> <li>Dagsorden_DDH-repræsentantskabsmøde 15.05.2025</li> </ul> |
| Introduktion: nej                                                                                                   |
| Beslutninger: <ul style="list-style-type: none"> <li>Godkendelse af dagsorden</li> </ul>                            |
| Yderligere info: nej                                                                                                |
| <b>Referat:</b>                                                                                                     |

|                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Punkt 3:</b> Godkendelse af referat og opfølgning på sidste repræsentantskabsmøde den 13.11.2024 (B)           |
| V/Lene Hartig Danielsen (Aarhus)                                                                                  |
| Bilag til punktet: <ul style="list-style-type: none"> <li>Referat_DDH-repræsentantskabsmøde_13.11.2024</li> </ul> |
| Introduktion: Nej                                                                                                 |
| Beslutninger: <ul style="list-style-type: none"> <li>Godkendelse af referat</li> </ul>                            |
| Yderligere info: Nej                                                                                              |
| <b>Referat:</b>                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Punkt 4:</b> Vedtægtsændringer (B)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| V/ DDH-sekretariatet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Bilag til punktet: <ul style="list-style-type: none"> <li>Punkt 4 DDH-vedtægter 2025</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Introduktion: <p>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</p> |

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:**

## **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-bemanning) 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:**

**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 gennemførelse 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.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>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.</p> <p>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.</p> |
| Beslutninger: Nej                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Yderligere info:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Referat:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Punkt 7:</b> DDH Visionen for fremtidens kontaktcenter 2030 (O, D, B)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| V/ alle - fælles drøftelse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>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 beredskabs-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.</p> <p>Som forberedelse opfordrer styregruppen deltageren til at reflektere over følgende spørgsmål:</p> <p>A. Hvordan kan DDH-kontaktcenter samarbejdet være med til at understøtte kommunerne i deres ønske om at stå til rådighed for borgerne?</p> <p>B. Hvordan kan DDH-samarbejdet blive et service-samarbejde</p> |
| Beslutninger:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Referat:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                      |
|----------------------|
| <b>Punkt 8:</b> Evt. |
| V/ alle              |
| Yderligere info: Nej |
| <b>Referat:</b>      |

### **Pause kl. 12.15 – 13 (frokost)**

|                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Punkt 9:</b> 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                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Referat:</b>                                                                                                                                                                                                                     |

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

|                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Punkt 11:</b> 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:                                                                                         |
| <b>Referat:</b>                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Punkt 12:</b> Vilkår ved udmeldelse af DDH chat- og voicebot samarbejdet (B)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| V/ DDH Styregruppen og Kathrine Ahrenholdt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Bilag til punktet:<br>- Punkt 12 Notat – Samarbejdsaftale DDH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>Introduktion:</p> <p>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.</p> <p>Som bilag er vedlagt bilag 1 til punktet (udkast samarbejdsaftale med underbilag).</p> <p>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.</p> <p>Problemet har været søgt løst gennem dialog med Herning Kommune.</p> <p>Notatet indeholder vurdering af i) og ii) samt en anbefaling, som styregruppen indstiller til repræsentantskabet</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DDH indledningsvist fakturerer Herning Kommune for driftsudgifterne i opsigelsesperioden</li> <li>• Såfremt Herning Kommune ikke betaler den fremsendte faktura, skal tvisten afgøres af Retten i Aarhus som første instans</li> </ul> |
| Beslutninger:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Yderligere info: Vedlagt notat fra advokat Kathrine Ahrenholt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Referat:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                    |
|----------------------------------------------------|
| <b>Punkt 13:</b> Vedtægtsændringer (B)             |
| V/ DDH-sekretariatet                               |
| Bilag til punktet:<br>- 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 ressourcforbrug 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:**

#### **Punkt 14:** Chat- og voicebot

c) Status på lancering af Muni 2.0 (O)

d) 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:**

#### **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:**

#### **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:**

**Punkt 17:** Evt.

V/ alle

Yderligere info: Nej

**Referat:**