

Til kommunaldirektørkredsen

Indledende resume

2024 har budt på solid drift i DDH Kontaktcenter og DDH Chatbot, hvilket har givet mulighed for at udvikle og arbejde med de to nye strategiske fokusområder: Digital Inklusion og Beredskab. DDH har indgået et samarbejde med Region Sjælland om Digital Inklusion, hvilket kommer til at udvide DDH samarbejdet samt agenternes kompetencer. På beredskabsområdet ønsker DDH at spille en nøglerolle i de kommunale beredskabsplaner. Det sker med en kombination af DDH Kontaktcentret og den helt nye Ai-plattform, som indeholder mulighed for både chat- og voicebot.

Resultater fra 2024

I 2024 har DDH kontaktcenter modtaget 266.444 opkald, mens DDH chatbotten Muni har haft 91.983 samtaler med borgerne. Samlet set har DDH håndteret 358.421 borgerhenvendelser. Disse opkald og samtaler er blevet besvaret med gode resultater på de primære KPI'er:

- Straksafklaring i DDH Kontaktcenter: 60,87%
- Borgertilfredshed med DDH Kontaktcenter: 7,93 (ud af 9)
- 29% af alle henvendelser til DDH er blevet besvaret af DDH chatbotten Muni

Den solide drift fortsætter, og vidner om en stærk driftsorganisation, der kan levere høj kvalitet til kommunernes borgere. Parallelt med den solide drift, har DDH arbejdet med flere strategiske udviklingsprojekter. Der har været fokus på to nye strategiske fokusområder Digital Inklusion og Beredskab, samt udbud, anskaffelse og implementering af en helt ny Ai-plattform til samarbejdet.

Digital inklusion

I arbejdet med Digital Inklusion som fokusområde har DDH etableret to spor:

- Hjælp til dem, som hjælper
- Partnerskaber med eksterne aktører

I sporet om partnerskaber har Region Sjælland og DDH indgået et samarbejde om digital inklusion med afsæt i regionens udviklingsstrategi for 2024-2033. Regionens interne undersøgelser viser, at der er behov for en øget indsats vedrørende digital inklusion for regionens borgere og efter at have afdækket mulighederne, valgte Region Sjælland at indgå et samarbejde med DDH som den primære indsats. Partnerskabet indebærer to hovedaktiviteter:

1. Region Sjælland finansierer driftsomkostningerne ved DDH-medlemskab for regionens kommuner i en pilotperiode på 2 år. Kommunerne bliver medlemmer af DDH på lige vilkår med eksisterende medlemmer.
2. DDH skal besvare opkald på regionale områder udvalgt af Region Sjælland

I april 2025 forventes det at være afklaret, hvilke kommuner der ønsker at takke ja til Region Sjællands tilbud og blive medlemskommune af DDH. Dette er et strategisk vigtigt udviklingsprojekt for DDH-samarbejdet, hvor robustheden af samarbejdsmodellen bliver afprøvet samt en opkvalificering af eksisterende agenter på nye vidensområder.



kontaktcenter
DDH



chatbot
DDH



voice
DDH

Beredskab

Det andet strategiske fokusområde i DDH er beredskab. Beredskabet ved tidligere krisehåndteringer som eksempelvis COVID-19 har vist, at kriser og behovet for beredskab ikke tager sig af kommunegrænser. Derfor er DDH-samarbejdet en central del af løsningen, når samfundet og kommunerne skal forberede sit beredskab. For når al strømmen går i de midtjyske kommuner, så kan de nordjyske eller sjællandske kommuner tage over på telefonen via DDH Kontaktcenter og besvare spørgsmål fra de midtjyske borgere. Eller chat- og voicebotten Muni kan blive udbygget med den seneste viden om krisehåndteringen og give svar 24 timer i døgnet.

Målet med beredskab fokusområdet i 2025 er at skabe et solidt fundament for beredskab, som alle medlemskommuner kan integrere som en del af deres beredskabsplan.

DDHs nye Ai service platform

DDH har i 2024 valgt en ny leverandør til at levere en chat- og voicebot platform til alle medlemskommunerne. Den nye leverandørkonstellation er Deloitte og boost.ai. 41 kommuner har tilsluttet sig udbuddet, og den 20. februar 2025 vil den nye løsning være klar til at gå i drift på kommunernes hjemmesider. Den nye aftale med de to leverandører skal sikre, at kommunerne kan følge med borgernes forventninger til det kommunale serviceniveau. Ifølge IT i Praksis 2024-2025 bør myndigheder *"tilbyde en multikanal-service for at imødekomme borgernes forskellige behov og desuden være særligt opmærksomme på formålet med henvendelsen og sikre, at borgerne selv har mulighed for at vælge kontaktkanal"*.¹ Med den nye AI platform og de muligheder, der ligger i den, har DDH-samarbejdet de rette værktøjer tilgængelige til at kunne tilbyde en multikanal-service til borgerne.

¹ IT i Praksis 2024-2025