

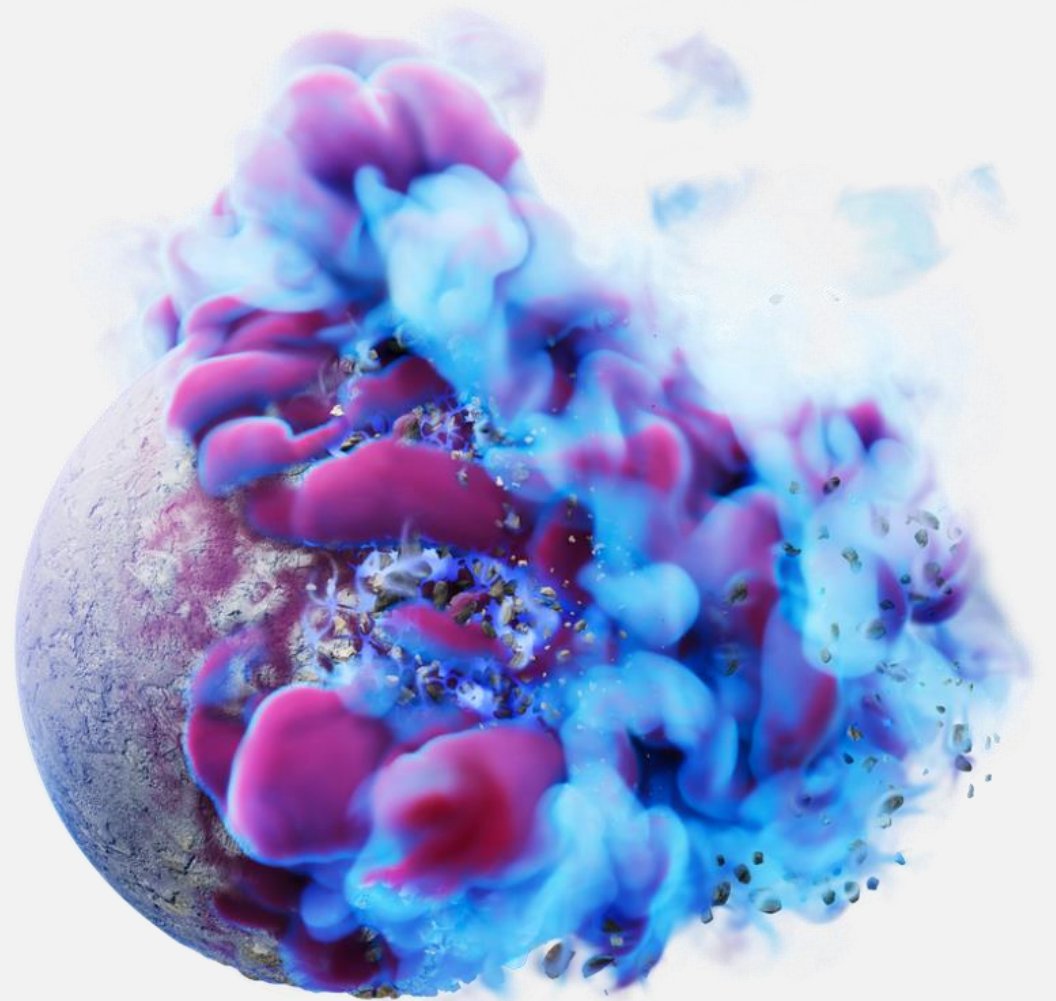
Perspektiver på fremtidens kontaktcenter

Mathias Holtse Christiansen

Manager

Fremtidens borgerinteraktion

Deloitte.
Digital



I dag

01 *Borgerperspektivet – behov og ønsker*

02 *Forretningsperspektivet – fremtidens kontaktcenter*

03 *Fælles øvelse: Hvilken rolle kan DDH-samarbejdet i fremtiden spille i effektivt at skabe øget værdi for borgerne på tværs af kommuner?*

A close-up photograph of a person's hand holding a small, dark, textured object, possibly a piece of wood or stone, against a blurred background of blue and purple light. The text "Borger-perspektivet" is overlaid in white, sans-serif font.

Borger- perspektivet

Vi har afdækket de primære udfordringer og behov til digital borgerservice i fem målgrupper



#1
Unge (18-25 år)



#2
Voksne (26-64 år)



#3
Ældre (65+ år)



#4
**Udsatte borgere
(psykiske
sårbarheder
og/eller misbrug)**



#5
**Pårørende til børn
og unge med
psykiske
sårbarheder eller
funktionsnedsættel
se**

Nogle ting går på tværs af borgergrupper...



Fire tværgående kilder til utilfredshed

Lang og ligegyldig **ventetid**

At man ikke får fat på den rigtige **første gang**

At der ikke er tid og plads til at yde den **rette service** til en

Forskellige afdelinger, der **ikke taler sammen**



Fire tværgående ønsker til fremtiden

Alt om mig samlet ét sted

Samling af **al kommunikation** med det offentlige ét sted

Oversigt over, **hvor man skal henvende sig** i bestemte situationer

En **tryk og brugervenlig** oplevelse af digitale løsninger

Nedslag



Ung
borger
(18-25)

Mine behov

At der bliver taget hensyn
til **netop mine behov**

At jeg kan gøre det, **når
det passer ind for mig**

At jeg føler mig **tryk**

*"Så længe man kan **undgå
at møde op** og trække et
nummer, er jeg glad"*

Mine foretrukne kanaler

Selvbetjeningsløsning på
hjemmeside

Selvbetjeningsløsning på
mobil/app

At skrive en **e-mail**

Særligt positiv om en **app**
med al kommunikation
med det offentlige

Nedslag



Ældre
borger
(65+)

Mine behov

At jeg kan gøre det, **når
det passer ind for mig**

At jeg kan **tale med en
person**

At der bliver taget hensyn
til **netop mine behov**

Mine foretrukne kanaler

At **skrive en e-mail**

Selvbetjeningsløsning på
hjemmeside

At **ringe**

Menneskelig dialog giver
tryghed, men **digitale
kanaler kan aflaste**

Nedslag



Ældre
borger
(65+)

Mine behov

At jeg føler mig **tryk**

At jeg kan **tale med en person**

At der bliver taget hensyn til **netop mine behov**

Mine foretrukne kanaler

At **ringe**

At **skrive en e-mail**

Selvbetjeningsløsning på **hjemmeside og/eller app**

*25% positive omkring at kunne bevæge sig rundt som i et **computerspil***

Hvordan kan vi
understøtte disse
– og mange flere –
behov?



A close-up photograph of a pink rose. The rose is in focus, showing its petals in shades of pink and red. To the left of the rose, there is a textured, greyish-brown surface, possibly a piece of bark or a wall. The background is blurred, showing more of the rose and some green foliage.

Forretnings- perspektivet

Tendenser der former fremtidens kontaktcenter

1. AI og automatisering

- Er mange steder en **topprioritet** når der skal sikres omkostningseffektiv og strømlinet service
- Skal **samtænkes med forretningsstrategi og borgerbehov** for succesfuldt at kunne få værdi

2. Personalisering

- **Personaliseret service** har ofte den største effect på **“CX” og “EX”** – men har historisk typisk ikke været prioriteret
- Fokus er på at rykke kontaktcentret **fra cost center til motor for værdiskabelse** ud fra en reel **brugercentrisk tilgang**



3. Omnichannel

- **Skift fra “alle kanaler” til “rette kanal”**, hvor brugerne guides hen til den kanal, der er den rette for dem
- Behov for **sømløs integration** af kanaler og bevægelser mellem disse i interaktionen med borgere

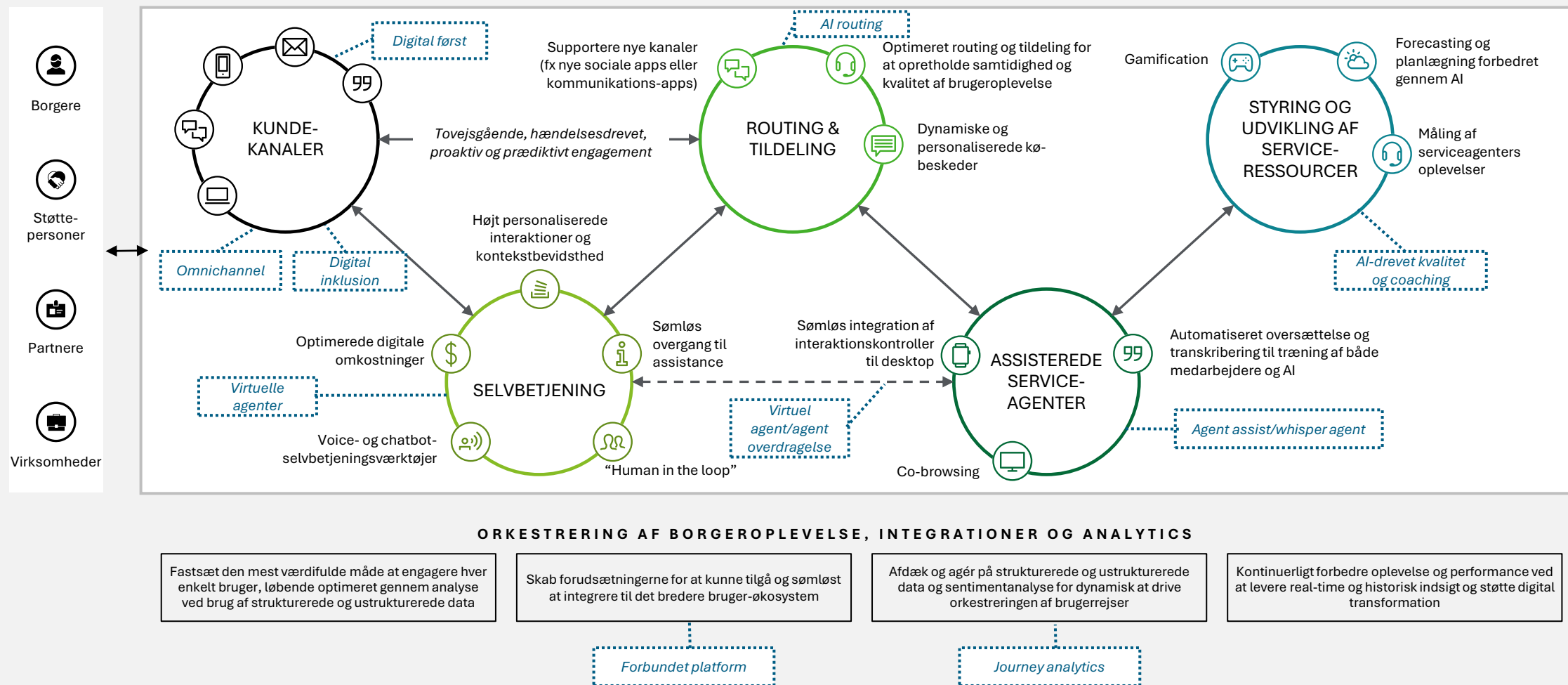
4. Databaseret indsigt

- **Brugerspecifikke data og automatiseret tekstanalyse** giver nye indsigter i kvalitet og udviklingsområder
- Dog altid uden at gå på kompromis **privatliv og regulering!**

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

Fremtidens kontaktcenter arbejder med en samlet "digital serviceinfrastruktur" – typisk centreret omkring en "Contact Center as a Service"-platform



I hvilken grad skal
DDH-samarbejdet i
fremtiden være...

**EFFEKTIVI-
SERINGS-HUB?**

**OPLEVELSES-
DRIVER?**

**KRAFTCENTER
FOR VÆRDI-
SKABELSE?**

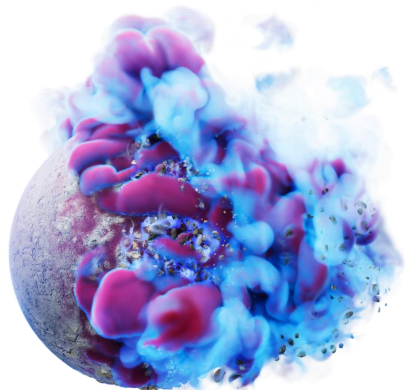
Hvilke dele af den
"digitale service-
infrastruktur" skal vi
selv stå for, og hvor kan
DDH med fordel eje
eller drive den?





Fælles øvelse:

Hvilken rolle kan DDH-samarbejdet i
fremtiden spille i effektivt at skabe
øget værdi for borgerne på tværs af
kommuner?



Hvordan skal DDH Kontaktcenter udvikle sig for at **imødekomme borgernes forventninger** til fremtidig service?



Hvilke elementer skal der være fokus på i et nyt DDH kontaktcenter, så DDH bliver **en vigtig strategisk samarbejdspartner for kommunerne?**

Vi drøfter i ca 25 min. og vender i plenum

Gruppe 1

1. Hanne (Favrskov)
2. Merete (Halsnæs)
3. Malene (Høje-Taastrup)
4. Bonnie (Holbæk)
5. Mette C (Viborg)
6. Rikke (DDH)

Gruppe 2

1. Marina (Egedal)
2. Mette (Jammerbugt)
3. Vibeke (Aarhus)
4. Malene (Odder)
5. Sofie (Frederikshavn)
6. Torben (DDH)

Gruppe 3

1. Lise (Holbæk)
2. Britta (Viborg)
3. Tonny (Norddjurs)
4. Lone (Horsens)
5. Lise (Morsø)
6. Anton (DDH)

Gruppe 4

1. Mia (Halsnæs)
2. Ole (Syddjurs)
3. Tina (Aarhus)
4. Lene (Aarhus)
5. Louise (Furesø)
6. Marianne (DDH)

A close-up photograph of a pink rose. The rose is in focus, showing its delicate petals in shades of pink and red. To the left of the rose, there is a textured, brownish-grey surface, possibly a piece of wood or bark, which is slightly out of focus. The background is a soft, out-of-focus blue and white, suggesting a sky or a light-colored wall.

Tak for i dag!

Gruppearbejde: Spørgsmål 1

Gruppe 1

Tilgængelighed

Døgnåben tilgængelighed (AI)

Live chat (vagtplan)

Bestilt call back

Personificering (GDPR)

Vejledning tilpasset den enkelte

Sagsbehandling?

Gruppe 2

- Alle kald er landet det rigtige sted (1. linje)
- Solsikke linje: Kanal til udsatte
- (Kendt portal: Socialkompasset)
- Effektivisering: DDH har bredden, og kommunerne har brug for bredden
- Betilt tid til opringing (decentral call back) → Fra en kommunal afdeling
- Hjælp (Hotline) til dem, som hjælper
- Kommunernes Hotline → Navn = signal
- DDH Skal kunne svare på forskellige kanaler (Chat, e-mail)
- (Potentiel målgruppe – Borgere med angst)

Gruppe 3

- Imødekomme individuelle behov
- Adgang på alle kanaler
- Spørgeguide
- Vejledning om mulige kanaler

Gruppe 4

- Skab mulighed/rammer for bedre og mere værdiskabende svar
- Flere forskellige kanaler (telefoni, voice, chat, live chat) – mulighed for mange nye typer
- Målrette rækkefølgen af den service, der tilbydes (voice first fx)
- Benytte call back – som en ydelsesservice
- Tale flere sprog! (UK)
- Service som faglig disciplin udvikles
- De juridiske forudsætninger skal være til stede / skal løftes, som forudsætning for mere personaliseret service
- Arbejde / være nysgerrig på skills ift. det skal besvares på en eller en anden måde. Telefonisk eller andendis)

Gruppearbejde: Spørgsmål 2

Gruppe 1

DDH er udførende i kommunen, og det er helt centralt for, at DDH kan skabe værdi! DDH er derfor ikke bare en samarbejdspartner

Agent skills i DDH

Effektivisering for værdiskabelse

Hjemmel til proaktivitet i DDH
(Eksempelvis proaktive opkald til unge med ulæst post)

DATA!

Gruppe 2

- Skærm besøg / Co-browsing
- Live chat
- Deling af forskellige udviklede ideer
- Facetime (klik på link)
- Videokald
- Integration af vejledningsværktøj (SB.NU)
- Business case → Produktion
- AI Agent Assistenter → spørgetræer

Gruppe 3

- Omkostningseffektiv
- Økonomisk effekt
- Ikke-økonomiske effekter
- Beredskab
- Reformer
- Bedre service for borgerne (tilgængelighed omfang og ventetid)

Gruppe 4

- Flere dimensionelle services - agent skills
- Strategiske partnerskaber – robusthed
- Samarbejde/fællesskab
- Stærkere på data
- Omkostningseffektivitet