

Dagsorden



Inviterede: Lene Hartig Danielsen, Aarhus
Mona Sproegel, Hjørring
Lise Skjødt, Morsø
Lone Bjørn Madsen, Horsens
Malene Balzer, Odder
Merete Hedegaard Normand, Halsnæs
Sofie Synnestvedt Olsen, Frederikshavn
Stine Kragelund, Vesthimmerland
? Furesø
Mette Bech-Møller, Viborg
Torben Glock, Aarhus (Sek.), Aarhus
Dorte Krogshede (Chatbot), Aarhus
Rikke B. Christensen (Sek.), Aarhus

Aarhus Kommune
Borgerservice og Biblioteker
Kultur og Borgerservice

15. august 2024

Dagsorden Styregruppemøde – Den Digitale Hotline

Mødedato: 22.08.2024
Mødetid: Kl. 10:00 – 15:00
Mødested: Aarhus kommune, Dokk1. Hack Kampmanns Plads 2, 8000
Aarhus C. V.I.P Lokalet, 3. sal.

Udvikling & Demokrati
Dokk1, Hack Kampmanns Plads 2
8000 Aarhus C

Sagsbehandler
Torben Glock

Parkering i P-kælder under Dokk1.

E-mail: tgl@aarhus.dk
www.aarhuskommune.dk

Dagsorden

1. Velkomst
2. Godkendelse af dagens dagsorden (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 18.4.2024 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D)
5. DDH-årsberetning til Kommunaldirektør netværket (O, D, B)
6. Onboarding status (O, D, B)
7. Styregruppens strategiske arbejde (O, D, B)
8. Chatbot (O, D, B)
 - a. Status for udbudsprocessen (O)
 - b. Den kommende implementeringsplan - Følgegruppe
 - c. Den kommende implementeringsplan - Ressourcer
 - d. Fakturering af udgifter til udbudsprocessen
 - e. DDH-branding & Kommunikation
9. DDH-sekretariatets opgaver (O, D, B)
10. Evt.

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

Oplæg til dagsordenens punkter:

Punkt 1: Velkomst
V/ Lene Hartig Danielsen, Aarhus
Der lægges op til at der skal tages et billede af hvert styregruppemedlemmer til brug på hjemmeside og kommunikation. Så forbered jer på at der vil komme et 'break', hvor der tages billeder (Liv vil agere fotograf).
Der er afbud fra: (indsættes i referat) - Marianne (Furesø – nyt medlem fra Furesø?)

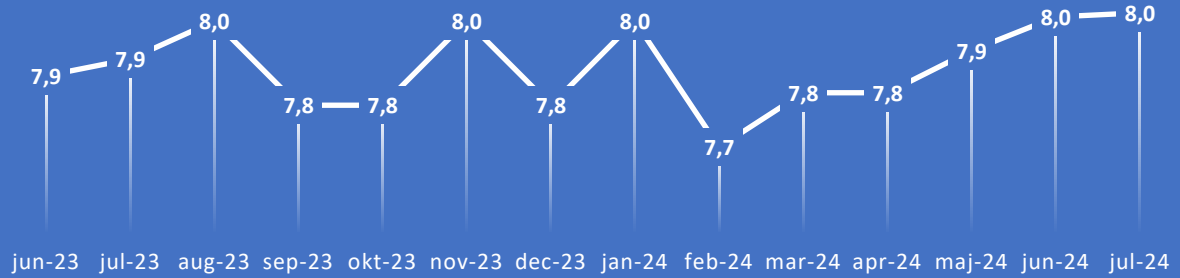
Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden (B)
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: - DDH-dagsorden_22.08.2024
Beslutninger: • Det indstilles at dagsordenen godkendes.

Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 19.06.2024
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: - Referat_ DDH Styregruppemøde 19.06.2024
Opfølgningspunkter: A. HK-aftaler – fornyelse 3. kvartal 2024 B. Ensretning af Guides C. Det blev besluttet at bruge kræfter på at undersøge, hvilke begrundelser kommunerne har haft for at udtræde af DDH.
Opfølgning: A. To afdelinger har underskrevet – aftalen er på vej til de sidste afdelinger. Alt ser godt ud! B. Der er aftalt et tekniske setup med SB.NU og arbejdet pågår. C. Udestår
Beslutninger: • Det indstilles at referatet fra styregruppemødet den 19.06.2024 godkendes.

Punkt 4: KPI - Kvalitet (O, D)
V/ alle
Bilag til punktet: Se power BI: : ddh_stats - Power BI
Introduktion: KPI'er drøftes på baggrund i Power BI oversigten samt nedenstående grafer.

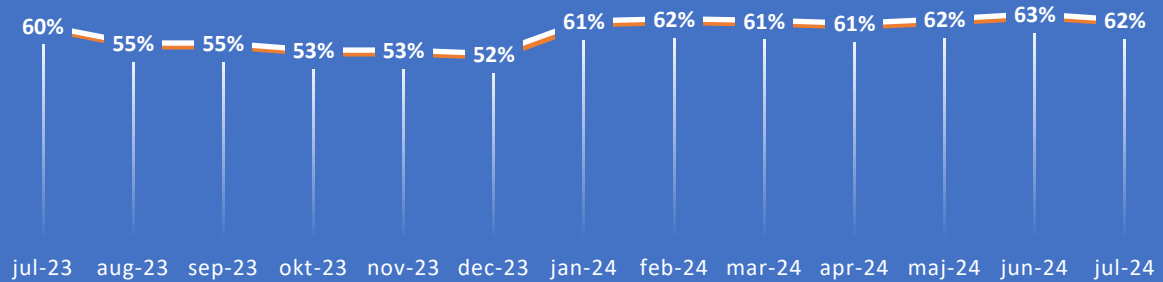
TILFREDSHED

— Tilfredshed



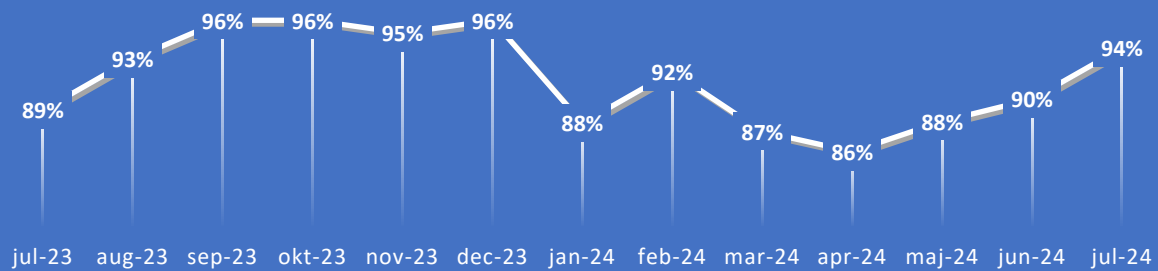
STRAKSAFKLARING

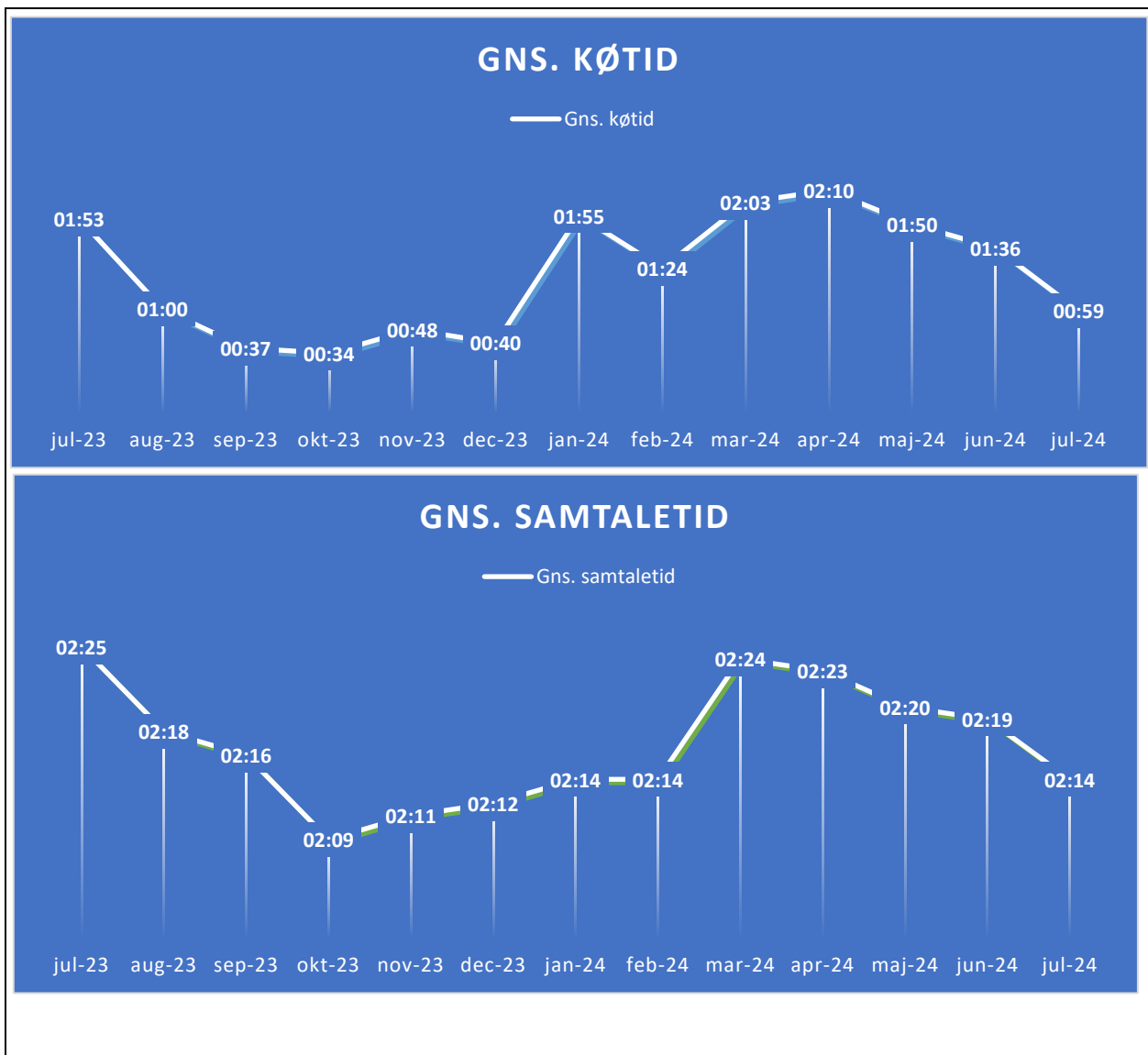
— Straksafklaring



SVARPROCENT

— Svarprocent





Punkt 5: DDH-årsberetning til Kommunaldirektør netværket (O, D, B)
V/ Alle
Bilag til punktet: - Udkast til notat (Word)
Introduktion: Det er tidligere besluttet at DDH-styregruppen årligt sender en rapport til kommunaldirektørnetværket. Vedhæftede notat er et udkast for den endelige udgave. Notatet har forud for styregruppemødet været rundsendt til alle i styregruppen med henblik på justeringer og forslag til indhold. På mødet aftales de sidste justeringer og tidspunkt for afsendelse. Beslutning: Endelig notat godkendes og det aftales hvem der sender notatet, hvornår.
Punkt 6: Onboarding status (O)

V/ DDH-sekretariatet
Bilag til punktet: - DDH Onboarding 22.08.24 (PP) - Samarbejdsaftale inkl. bilag 1
Introduktion: DDH-sekretariatet giver en status for arbejdet med Onboarding. Vedhæftede præsentation gennemgås på mødet. Det drejer sig om status for følgende indsatser: - E-learning for agenter og ledere, Evaluering af undervisning ved Borgerserviceskolen, ledernetværk i DDH, samarbejdsaftalen og en kommende medarbejderdag.
Beslutning: Den endelige samarbejdsaftale godkendes. Der kan være punkter i præsentationen som kalder på styregruppens beslutninger – i så fald tages de undervejs.

Punkt 7: Styregruppens strategiske arbejde (O, D, B)
V/ Lone (Horsens) og Lene (Aarhus)
Bilag til punktet: ingen bilag
Introduktion: Det er besluttet at DDH skal arbejde strategisk med hhv. 'Digital Inklusion' og 'Beredskab'. Der indledes med at bruge kræfter på digital inklusion. Her besluttede styregruppen sidste gang, at der fremover skal arbejdes med to spor: - Hjælp til dem som hjælper. Der skal laves guides på området og undersøges hvilke muligheder DDH har. Mette (Viborg), Lone (Horsens) og Maren (Frederikshavn) arbejder videre med dette spor. - Indgåelse af partnerskaber med eksterne aktører (Ældresagen, Regioner, Rådet for socialt udsatte mv.). Lone (Horsens) og Lene (Aarhus) taler med Region Sjælland og evt. Ældresagen – en indledende dialog. Der er aftalt et opfølgende møde med Region Sjælland torsdag den 20. august. På mødet gives en status for de enkelte spor. Arbejdet med 'beredskab' afventer.
Beslutning: Næste skridt aftales

Punkt 8: Chatbot (O, D, B)
a. Status for udbudsprocessen (O) b. Den kommende implementeringsplan - Følgegruppe (O, D, B) c. Den kommende implementeringsplan - Ressourcer (O, D, B) d. Fakturering af udgifter til udbudsprocessen (B)
V/ Chatbot teamet
Bilag til punktet: https://shorturl.at/tsDCH
Introduktion: a. Udbuddet er stadig godt i gang, forhandlingerne er afsluttede og der afventes nu de endelige tilbud. Tidsplanen for udbudsprocessen holder. På mødet gives en

mere detaljeret status fra udbuds-processen. b. En opdateret implementeringsplan præsenteres på mødet. Her vil der bl.a. være fokus på organiseringen, hvor chatbot-teamet indstiller at DDH-styregruppen suppleres med en følgegruppe i forbindelse med chatbot-implementeringen. Vedlagt er et bud på kommissorium til følgegruppen. Der lægges op til en drøftelse af kommissoriet og en beslutning om etablering af ledelsesforankret følgegruppe. c. En del af den opdaterede implementeringsplan indeholder også elementer som angår ressourceallokeringen til implementeringen. Hvad skal ambitionen for implementeringen være? Det er DDH-teamets forventning af opgaven med at implementere til 40 kommuner kalder på flere specialistressourcer, især hvis der er ambitioner om at få aktiveret flere AI-services fra begyndelsen til februar 2025, hvor vi skal overgå til ny løsning. Der indstilles derfor at yderligere specialistkompetencer inddrages i implementeringen for at sikre en vellykket ambitiøs implementering. Vores nuværende bemanning (Dorte, Rikke, Charlotte) i chatbot teamet vurderes at være for spinkel, for at løfte en både migrering, opbygning, samt integrationer og konfiguration. På mødet uddybes indstillingen. d. Vi forventer at udbuddet samlet set vil koste 1,25 kr. pr. borger. Det fremgår også af tilslutningsaftalen. Om dette ender med at blive den endelige pris, afhænger af indkomne tilbud og forhandlingerne, som foregår i disse dage. Det indstilles at kommunens samlede udgifter til udbudsprocessen og anskaffelsen faktureres i to omgange, med halvdelen hhv. december 2024 og marts 2025. Eventuelle merudgifter, som overskrider 1,25 kr. pr. borger vil blive præsenteret på næstkommende eller et ekstraordinært repræsentantskabsmøde til behandling. Eventuelle præsentationer på mødet vil efterfølgende blive vedhæftet referatet. Beslutning: b. Der lægges op til en drøftelse af kommissoriet og en beslutning om etablering af en ledelsesforankret følgegruppe jf. kommissoriet. c. Der indstilles at Liv Ahlgreen tilkøbes som ressource til DDH implementerings-teamet fra oktober 2024 til april 2025 (7 mdr.). d. Faktureringsoplægget godkendes.
Punkt 9: DDH-branding & Kommunikation (O, D, B) V/ Rikke Bækgaard Christensen (Aarhus, DDH-sekretariatet) Bilag til punktet: nej Introduktion: Rikke giver en status for kommunikationen i DDH. Trivselsmålingerne og tilbagemeldingerne fra agenterne på undervisningsdagen, samt andre tilbagemeldinger fra agenter løbende, fortæller at borgere ikke forstår, når agenterne siger at de taler med 'DDH – den digitale hotline'. Der bruges derfor tid på at forklare navnet, organisationen og afklare

forvirringer. På sidste styregruppemøde blev det besluttet at tage en fornyet drøftelse, af om DDH skal ændre navn, eller om der skal gøres andre ting. Rikke fra DDH-sekretariatet har brugt tid på at dykke ned i området og kommer med hendes bud på en egentlig branding strategi. Oplægget konkluderer bl.a. at vi bør beholde navnet DDH, men bruge det anderledes i branding sammenhænge, og slet ikke bruge det borgervendt. På mødet fortælles om status på kommunikationen generelt og der lægges, på baggrund af fremstillingen, op til at brandingstrategien drøftes. I denne sammenhæng lægges der op til at der reserveres budget-midler fra kommunikations-posten til at få ekstern hjælp til at skabe den røde tråd i branding.
Beslutning: Det besluttet hvilke nye brandingtiltag vi forfølger i DDH, samt en godkendelse af at bruge afsatte markedsførings-midler til styre branding.

Punkt 10: DDH-sekretariatets opgaver (O, D, B)
V/ Torben Glock
Bilag til punktet: nej
Introduktion: Det er givet tilsagn fra Merete (Halsnæs) om, at Anton (Halsnæs) kan forøge antal af timer i DDH-sekretariatet efter sommerferien på ca. 12 timer ugentlig. Det skal besluttet hvilken permanent løsning for afløsning af Else Eisenhardt (Randers) vi skal gå med fremadrettet. DDH-sekretariatet indstiller at vi ser tiden an de næste 3 måneder med Anton som udvidet ressource i sekretariatet, hvor vi vurderer om der trækkes yderligere ressourcer ind i sekretariatet. Anton tager hovedsagligt over på følgende af Else opgaver: - Monitorering af Yammer (i begrænset omfang, sammenlignet med Else) - Oprettelse af nye agenter i systemerne - Opfølgning på kommuner, som er udeblevet fra en vagt (ikke systematisk tjek, men stikprøve. Vi prøver her at automatisere yderligere og samtidig sikre at alle kommuner er oprettet med en leder som modtager automatiske beskeder fra systemet ved udeblivelse fra vagten.
Beslutning: Det besluttet hvordan sekretariatsopgaverne bemandes.

Punkt 11: evt.
V/ alle
Bilag til punktet: Nej

Næste styregruppemøder (inkl. repræsentantskabsmøder):

Dato:	Vært
22.08.2024	Herning (Aarhus)
26.09.2024	Furesø
31.10.2024	Horsens
13.11.2024	Repræsentantskabsmøde Aarhus

05.12.2024 Vesthimmerland