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
Marianne Riis Søborg, Furesø
Mette Bech-Møller, Viborg
Torben Glock, Aarhus (sek.), Aarhus
Rikke B. Christensen (sek.), Aarhus
Anton Knudstrup Vest, Halsnæs (sek.)

Den Digitale Hotline

22. april 2025

Dagsorden DDH Styregruppemøde

Mødedato: 28.04.2025
Mødetid: Kl. 10:00 – 15:00
Mødested: DOKK1, Aarhus. I bliver hentet i information

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

Sagsbehandler

E-mail:
www.aarhuskommune.dk

Dagsorden

1. Velkomst
2. Godkendelse af dagens dagsorden 28.04.2025 (B)
3. Godkendelse af referat og opfølgning på seneste styregruppe-møde den 13.03.2025 (B)
4. KPI - Kvalitet (O, D, B)
    a. Kvalitetssikring af agenter (D,B)
    b. Nye områder: Redux & Min Dialog (D)
5. Styregruppens strategiske arbejde (O, D)
    a. Det offentlige beredskab og DDHs rolle (O, D)
    b. ”Hjælp til dem, som hjælper” status (O)
    c. Status på Region Sjælland partnerskab (O)
6. Onboarding status (O)
    a. Leder e-lær er udsendt
    b. Borgerserviceskolen kursus 13/5
    c. Kvalitetskoordinator kursus status
    d. Medarbejderdag 25/2 2026 i Aarhus
7. DDHs servicekanal strategi 2025 (D)
8. Fremtidens Kontaktcenter 2030 (D)
9. Dagsorden til forårets repræsentantskabsmøde (B)
10. Chatbot (O, D, B)
    a. Status for driftsprøven
    b. Frontdesk (D, B)
11. Evt.

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

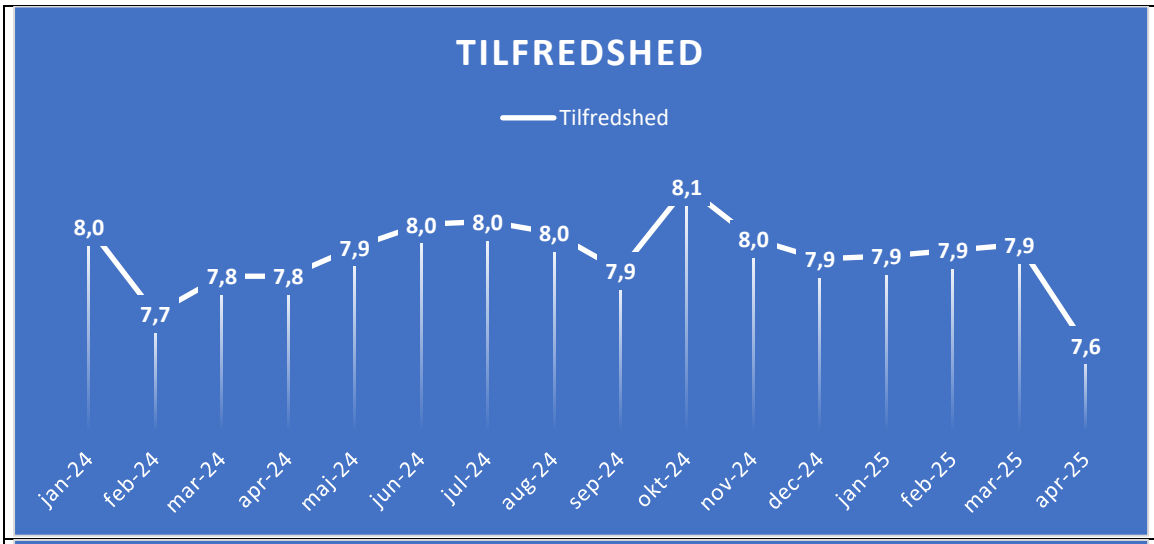
Oplæg til dagsordenens punkter: **OBS!** Find bilag til punkterne her: https://dendigitalehotline.dk/for-medlemmer/leder/dagsorden-og-referater/styregruppemoede-280425 (koden er: **DDHleder2025**)

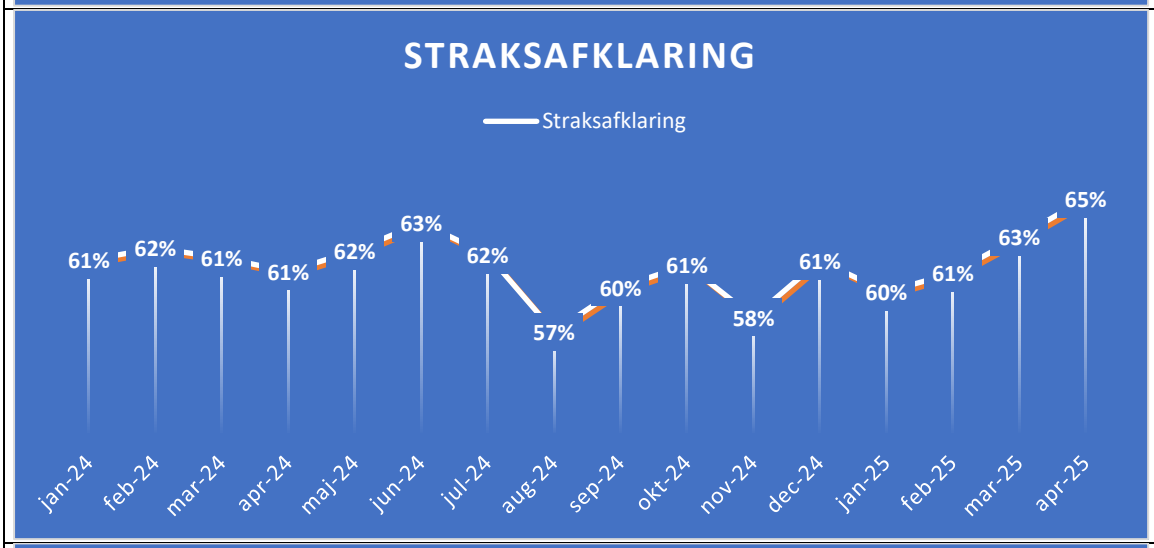
Punkt 1: Velkomst
V/Mødeleder Lene Hartig Danielsen
Der er afbud fra: - Opdateres i referatet

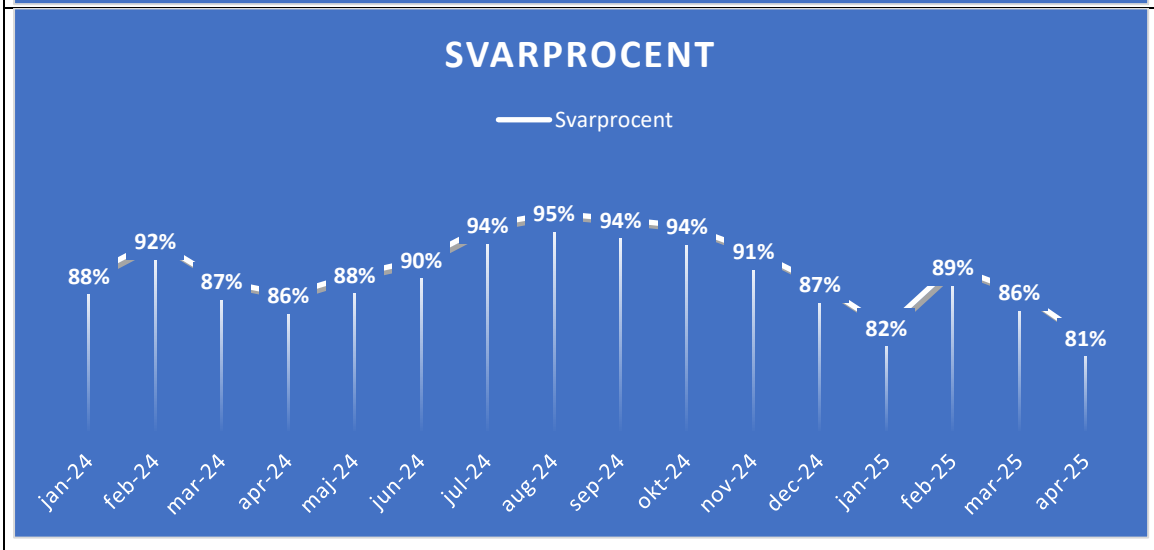
Punkt 2: Godkendelse af dagens dagsorden_28.04.2025
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • DDH-dagsorden_28.04.2025
Beslutninger:

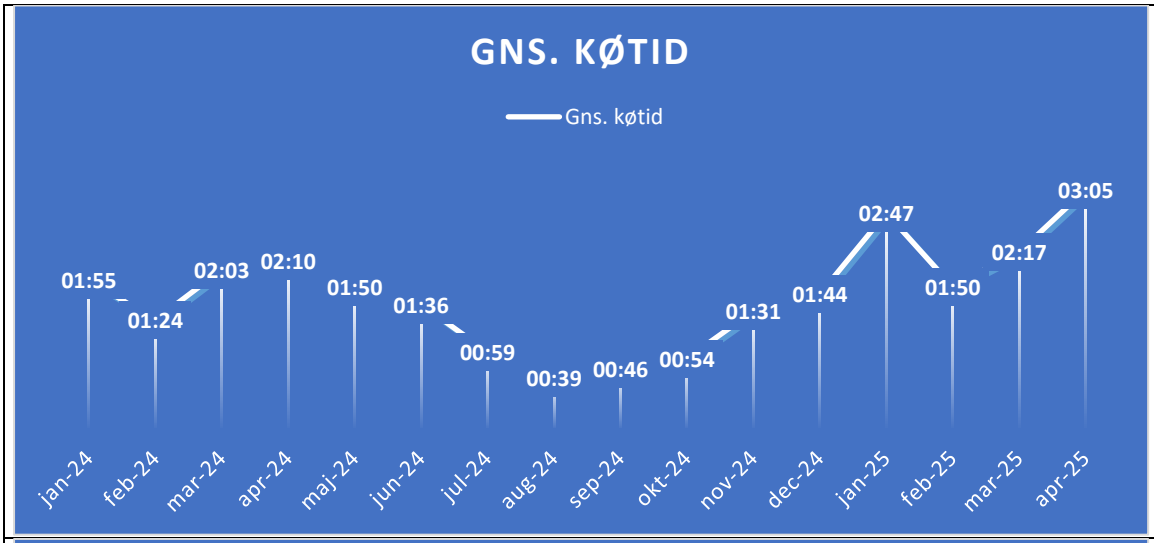
Punkt 3: Godkendelse af referat og opfølgning på sidste styregruppemøde den 13.03.2025
V/ Mødeleder
Bilag til punktet: • Referat_ DDH Styregruppemøde 13.03.2025
Opfølgningspunkter: A. NIS2 – kontakt til Henrik Brix B. Linkedin opslag til deling omkring agent trivselsundersøgelsen
Opfølgning: A. LHD har taget kontakt til Henrik Brix samt KL ved Marianne Just Mortensen. Hun skriver: *"Vi forventer fra KLs side i dialog og samarbejde med vores NIS2-referencegruppe at igangsætte nogle få udvalgte koncept-afprøvninger i en række kommuner. Vi kan her notere jeres input, ift. evt. sammenfald med de emner/vikler vi kommer til at fokusere på. Selv hvis det ikke skulle være givet, at der kommer en relevant (for jeres fokus) afprøvning, kan vi evt. (lidt længere nede af vejen) vende perspektiverne ift. om cyberhændelser ift. NIS2 giver særlig behov som udløser af beredskabs-situation, ift. interne procedurer samt ift. efterlevelse af øvrige krav/foranstaltninger."* B. Et udkast til opslaget under punkt 6
Beslutninger: • Referatet fra styregruppemødet den 13.03.2025 godkendes.

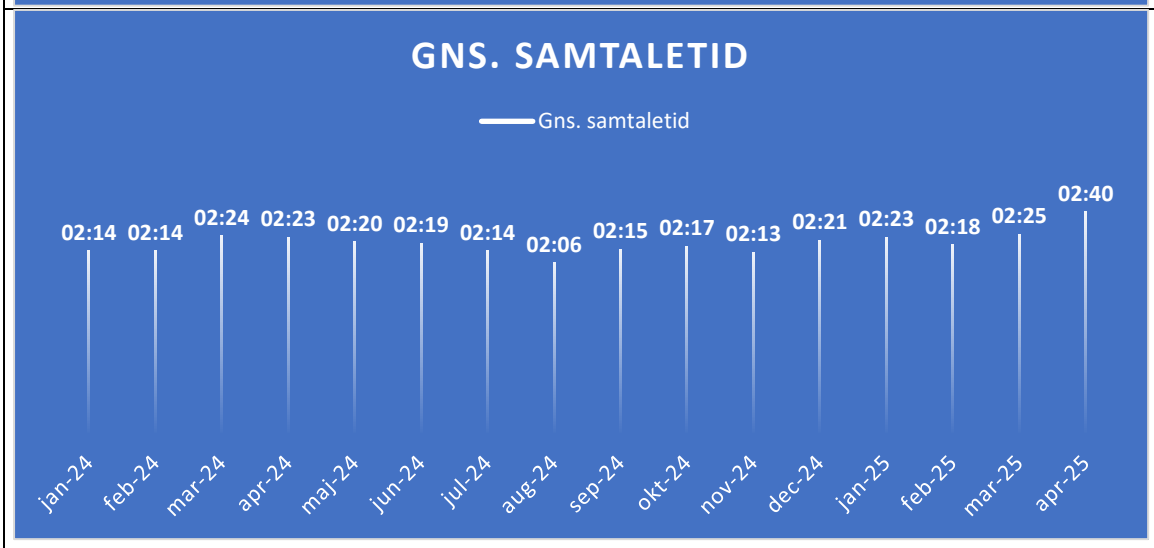
Punkt 4: KPI - Kvalitet (O, D)
V/ alle
Bilag til punktet: Se power BI: : ddh_stats - Power BI Status_Nye områder i DDH Kontaktcenter_28.04.25 (PDF)
Introduktion: KPI'er drøftes på baggrund i Power BI oversigten samt nedenstående grafer.


TILFREDSHED
Tilfredshed
8,0
7,7
7,8
7,8
7,9
8,0
8,0
8,0
7,9
8,1
8,0
7,9
7,9
7,9
7,9
7,6
jan-24
feb-24
mar-24
apr-24
maj-24
jun-24
jul-24
aug-24
sep-24
okt-24
nov-24
dec-24
jan-25
feb-25
mar-25
apr-25


STRAKSAFKLARING
Straksafklaring
61%
62%
61%
61%
62%
63%
62%
57%
60%
61%
58%
61%
60%
61%
63%
65%
jan-24
feb-24
mar-24
apr-24
maj-24
jun-24
jul-24
aug-24
sep-24
okt-24
nov-24
dec-24
jan-25
feb-25
mar-25
apr-25


SVARPROCENT
Svarprocent
88%
92%
87%
86%
88%
90%
94%
95%
94%
94%
91%
87%
82%
89%
86%
81%
jan-24
feb-24
mar-24
apr-24
maj-24
jun-24
jul-24
aug-24
sep-24
okt-24
nov-24
dec-24
jan-25
feb-25
mar-25
apr-25





A: Kvalitetssikring af agenter
Sekretariatet indstiller til, at skæringslinjen for KPIen på kvalitetssikring af agenterne justeres for at ændre fokus til, at bundniveauet skal højnes frem for at agenterne skal måles på noget, der kan ligge udenfor deres indflydelse.

KPI: StraksSag
Kvalitetssikring: Hvis en agent tre måneder i træk har haft en StraksSag procent blandt de 20% laveste, så bliver lederen informeret, og den godkendte proces træder i kraft.

B: Nye Områder: Redux & Min Dialog
Slut marts og begyndelsen af april begyndte DDH at tage kald Redux Affaldssortering og Min Dialog (Aarhus kommune). De nye område affødte en længere køtid ved opstarten, da begge nye områder sendte breve ud til borgerne. Sekretariatet vil gennemgå forløbet på mødet ved hjælp af bilaget.

Styregruppen skal drøfte, hvorvidt der er behov for yderligere tiltag i forbindelse med nye områder i DDH Kontaktcenter, da der samtidig blevet spurgt ind til dette fra medlemskommunerne.

Spørgsmål fra medlemskommune:
"DDH har indgået samarbejde med Reno Djurs, Reno Syd, Redux og Min Dialog og samtidig er der tale om samarbejde omkring it support på sundhedsløsninger fra Regionen. Jeg skal være sikker på, at jeg har forstået det korrekt, at disse aktører betaler for ydelsen hos DDH, men at vi kommuner skal afholde vagterne? Eller hvordan er økonomien skruet sammen? Der lægges nu ekstra vagter ud pga. afklaringstiden af henvendelserne på Redux og Min Dialog, som er tiltænkt at vi alle byder ind på?

Beslutninger:
A: Kan indstillingen til den nye tilgang ved KPI ved kvalitetssikring af agenter godkendes?

Punkt 5: Styregruppens strategiske arbejde (O, D)

V/ Lone (Horsens) og Lene (Aarhus)

Bilag til punktet: Nej

Introduktion: Det er besluttet at DDH skal arbejde strategisk med hhv. 'Digital Inklusion' og 'Beredskab'.

Beredskab:

12/12 seminaret om beredskab skal afholdes den 30. april – 1. maj. Sekretariatet vil deltage på første dag for at facilitere. På dag 2 vil der ikke være nogle facilitatorer, og opsamlingen skal ske i gruppen.

Dag 1:
Kl. 12-13: Frokost
Kl. 13: Velkomst ved Lene Hartig Danielsen
Kl. 13.10: Det nuværende risikobillede for kommunerne ved Jonas Muñoz Sylvest, SI:KRI Sikkerhed & Krisestyring
Kl. 13.30: Introduktion af gruppearbejde samt skabelon for DDH Beredskabsplan
Opgave 1 Beskriv konkrete scenarier under hændelsestyperne: Cyberhændelser, Klimahændelser og Smitsomme sygdomme (gruppearbejde)
Kl. 15: Kaffe og kage
Opgave 2 Beredskabsplaner: Lav beredskabsplanen for hvert scenarie ud fra DDH skabelonen (Gruppearbejde)
Kl. 17:00: Præsentation af 1 scenarie i hver gruppe og introduktion til dag 2.
Kl. 18.30: Middag

Dag 2:
Kl. 07:00: Morgenmad for boende gæster
Kl. 08:30: Formiddagsbuffet (kaffe/te, frisk frugt og morgensnacks)
Kl. 9:00: Prøve-forløb på et af scenarierne
Kl. 11.30: Evaluering og opsamling
Kl. 12.00: Frokost

Kl. 13: Tak for i dag

Digital Inklusion:

Her besluttede styregruppen, at der fremover skal arbejdes med to spor:

Hjælp til dem som hjælper. Dette spor følger Fremfærds projekt: "Det Tværgående Inklusionsprojekt" som primære aktivitet, der blandt andet har en aktivitet som omhandler at udvikle materiale til hjælp til dem, der hjælper. Lone (Horsens) og Mette Camilla (Viborg) deler en status på mødet.

- Indgåelse af **partnerskaber** med eksterne aktører (Ældresagen, Regioner, Rådet for socialt udsatte mv.). Lone (Horsens), Lene (Aarhus) og DDH-sekretariatet har været i løbende dialog med Region Sjælland. Ligeledes er der afholdt møde med Ældresagen nationalt og Ældresagen lokalt i Aarhus kommune.

    - **Region Sjælland**
      Desværre er der ingen kommuner, der har ønsket at takke ja til tilbuddet fra Region Sjælland. Feedbacken fra kommunerne vedrørende manglende interesse har bestået af:

      Solrød:
      Solrød Kommune er fortsat meget interesserede i at indgå i samarbejdet med DDH. Vi har dog brug for at afklare et politisk mandat, ligesom det også skal flaske sig ind i nogle ændringer, vi arbejder med lige nu ift., hvilken service vi tilbyder borgerne. Så for os handler det om timing.

      Kalundborg:
      I Kalundborg har vurderingen være, at den investering (i form af tid) som vi ville skulle investere i projektet næppe ville stå mål med udbyttet. Vi har et kontaktcenter, som besvarer en del af de henvendelser, og som vi forventer vil kunne besvare endnu flere af denne type henvendelser i fremtiden. Det er umiddelbart mere attraktivt for os at dedikere vores udviklingsressourcer der frem for i et 2-årigt projekt med en usikker fremtid.

      Ringsted:
      Vi ser tre overordnede grunde til at Ringsted Kommune ikke gjorde brug af jeres tilbud.

      1. Der var en meget kort frist ift. at indtræde i projektet omkring Den Digitale Hotline i Region Sjælland
      2. I forudsætningerne omkring en kommunes indtræden i projektet blev der taget udgangspunkt i en organisering, som vi ikke har i Ringsted Kommune. Eksempelvis har vi i Ringsted ikke en fælles

”indgang” for borgerne ift. telefonisk betjening samt diverse medbetjeninger. Som vi ser det, så ville vi være nødt til at overveje vores organisering af disse opgaver i Ringsted, førend vi ville være klar til at indtræde 3. Det stod desuden ikke tydeligt for os, præcis hvilken merværdi borgere og kommune får – sammenlignet med vores nuværende betjening samt en borgerafklaring via Borger.dk og deres telefoniske indgang (tlf.nr. 70101881)
Beslutning:

Punkt 6: Onboarding status (O)
V/ DDH-sekretariatet
Bilag til punktet: • Onboarding_Status_28.04.25 (PPT) • Leder E-lær: https://link.eloomi.com/m5eGL.
Introduktion: På mødet vil sekretariatet give en status på onboarding indsatserne ud fra bilaget. Derudover vil der være en kort gennemgang af det nye leder e-lær kursus, der er udsendt til alle ledere.

Punkt 7: DDHs servicekanal strategi 2025 (D)
V/ DDH Sekretariat
Bilag til punktet: Nej
Introduktion: Alle leder netværk har givet input til en DDH-service strategi via DDH leder netværksgrupperne. På mødet vil sekretariatet gennemgå inputtet til en drøftelse af et første udkast til en DDH servicestrategi. Inputtet bliver ikke delt på forhånd, da sidste netværksmøde bliver afholdt i uge 17.

Punkt 8: Kontaktcenter 2030 (D)
V/ alle
Bilag til punktet:
Introduktion: Der lægges op til en drøftelse af, hvordan fremtidens DDH kontaktcenter skal se ud. Inden vi skal i gang med det kommende udbud for kontaktcenter-løsningen, er det hensigtsmæssigt at drøfte visionen for et DDH-setup som går fra 2027 (hvor ny kontrakt skal indgås) og de næste 5 år frem, altså 2032. Det er ikke mindst vigtigt, når der – som en del af udbudsmaterialet – skal laves en kravspecifikation.

I sekretariatet lægger vi op til at se på kontaktcentret, som en sammensmeltning af Ai (voice), telefoni, live-chat og beredskab. Hvordan kan vi et fællesskab af kommuner hjælpe hinanden med at sikre borgerne stor tilgængelighed, høj kvalitet og mulighed for at skalere effektivt i beredskabs-situationer, ikke mindst i en kontekst, hvor kommunerne samtidig kan få svært ved at rekruttere til velfærdsopgaver helt generelt?

I sekretariatet forstiller vi at følgende ting skal tages i betragtning i drøftelserne:

- Voice teknologien (Ai) vil få en væsentlig rolle i fremtidige kontaktcenter-læsninger (tendenserne er tydelige, fx. I landets større kommuner, udlandet mv.)
- Mange borgere vil i fremtiden forventeligt møde kommunerne via chatbots (i højere og højere grad fra deres mobiltelefoner), hvorfor vi bør prioritere brugen af Live-chat, når borgeren har brug for at tale med en medarbejder i kommunen. På denne måde sikrer vi den fornødne hjælp i sammen kanal (chatbot) som borgeren valgte i første omgang.
- Voice teknologien bliver potentiel rigtig god til at håndtere omstillinger, så hvorfor skulle DDH ikke påtage sig opgaven med at håndtere omstillinger tilbage til kommunerne. Måske skulle der prioriteres omstillings skills til bestemte agenter, så DDH opnår ekspertise i at håndtere omstillinger for kommunerne?
- Skal vi arbejde med Skills til agenter, i forhold til bestemte større områder?
- Hvordan sikrer vi at DDH's nye løsning kan skaleres til beredskab?

Drøftelsen i styregruppen skal være med til at forberede en yderligere drøftelse på det kommende DDH-repræsentantskabsmøde (se punkt 9)

Punkt 9: Dagsorden til forårets Repræsentantskabsmøde (B)

V/ alle

Bilag til punktet: Nej

Introduktion: Den foreslåede dagsorden til det kommende Repræsentantskabsmøde er:

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
5. DDH kontaktcenter forventet regnskab 2024 (B)
6. Agent Trivselsundersøgelsen 2025
7. DDH-servicestrategi og visionen for fremtidens kontaktcenter 2030 (O, D, B)
8. Evt.

PAUSE kl. 12-13 (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. Vedtægtsændringer
13. Chat- og voicebot (O)
    a. Status på lancering af Muni 2.0 (O)
    b. Status på Udviklingsspor (O)
14. Chatbot forventet regnskab 2024 (O)
15. Evt.

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

Beslutning: Kan dagsorden til repræsentantskabsmødet godkendes?

Punkt 10: Chatbot (O, D, B)
- a. Driftsprøven (O)
- b. Frontdesk (O, D, B)
- c. Status på medlemskommuner

V/ Chatbot teamet

Bilag til punktet:
- Introduktion til DDH AI Services_27.03.25 (PDF)
- Frontdesk API chat og voicebot

Introduktion:

A: Driftsprøven er afsluttet, og der afholdes et styregruppemøde mellem DDH og Deloitte den 30. april til godkendelse af driftsprøven samt status for de kommende udviklingsprojekter. På mødet vil sekretariatet give en status på driftsprøven og kommende udviklingsprojekter ved hjælp af præsentationen i bilaget.

B: Kommunerne skal i fremtiden betale for at få lavet integration af FrontDesk til MUNI chatbot og voicebot. I DDH har vi forsøgt at forhandle den bedst mulige pris pr. Kommune, samtidig med at FrontDesk fakturere det årlige beløb direkte til DDH.

Forhandlingsforløbet kan kort skitseres således:
FontDesk angivne listepris 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 første 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 enkle kommuner. DDH kan selvfølgelig ikke tage beslutninger på kommunernes vegne, hvorfor de i sidst ende skal godkendes af kommunerne – evt. På repræsentantskabsmødet. Der lægges på til en drøftelse af tilbuddet og procedure for kommunerne accept af tilbuddet. C: Sekretariatet vil give en status på medlemskommunerne på chat- og voicebot samarbejdet samt dele feedback fra en kommune vedrørende en udmeldelse.
Beslutning: 1 B: kan tilbuddet godkendes?

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

Næste DDH-styregruppemøder og DDH-repræsentantskabsmøder:

Dato:	**Vært**
28.04.2025	Aarhus
15.05 2025	**Repræsentantskabsmøde, Aarhus (Fysisk fremmøde)**
03.06.2025	TEAMS 08.30-12.00
12.08.2025	TEAMS 08:30-12.00
16.09.2025	Aarhus
29.10.2025	TEAMS 08:30-12.00
26.11.2025	**Repræsentantskabsmøde, Horsens (Fysisk fremmøde)**
09.12.2025	TEAMS 08.30-12.00