

Fremtidens borger i fremtidens kontaktcenter

Anne-Marie Dahl
Fremtidsforsker,
cand.scient.pol.,
sidefag i psykologi
www.futura.dk
dahl@futura.dk

Megatrends

Innovations-samfund

Turbosamfund

Globalisering

Flydende
arbejde

Tid

Individualisering

Bæredygtighed

Digitalisering

Nye sociale fællesskaber

Længere
levealder

Ny arbejdsdeling

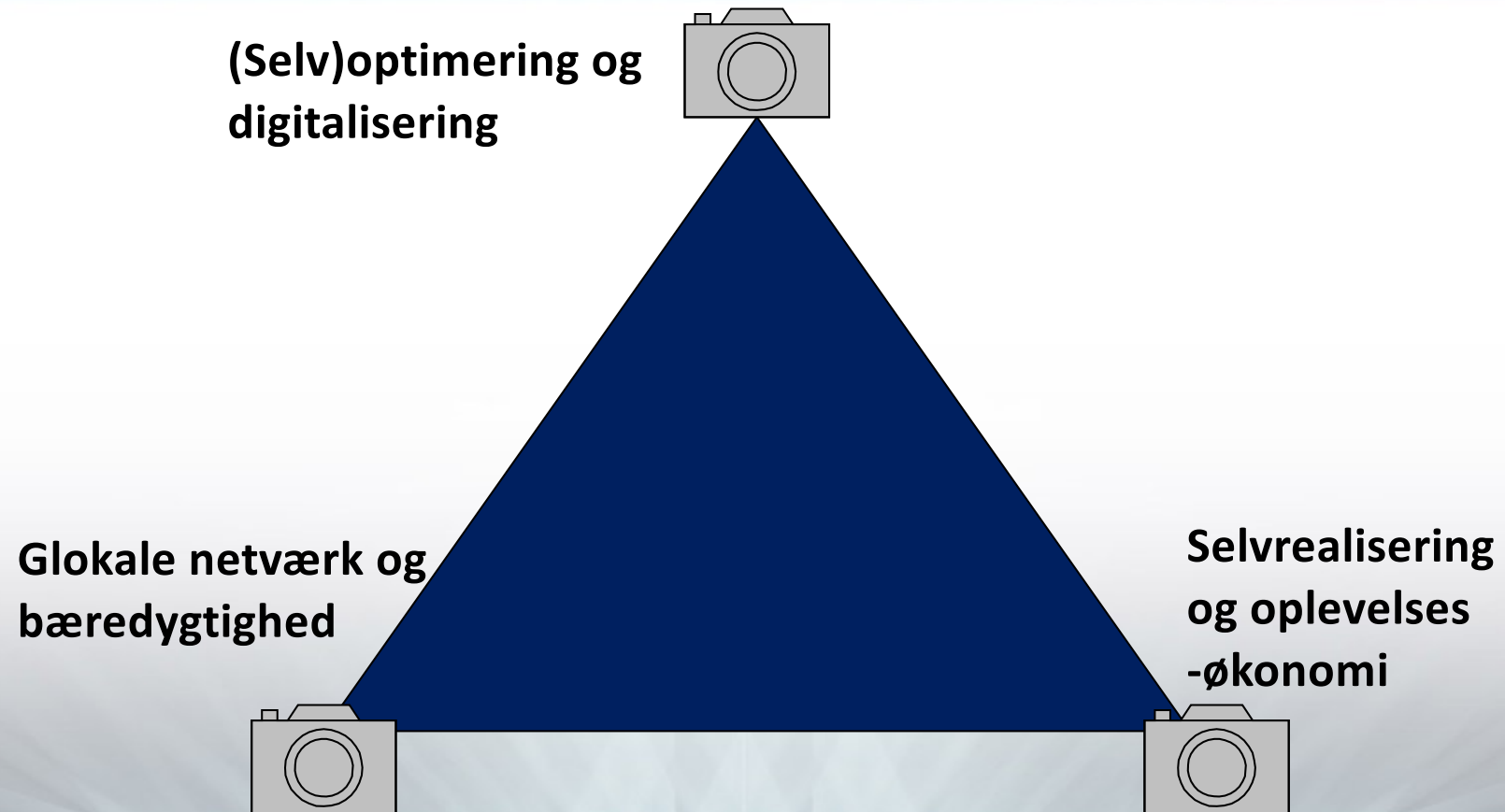
- Rutineprægede opgaver, det kendte
- Hurtigere og bedre
- Digitale hjælpefunktioner
- Billige Stabil arbejdskraft

- Ikke rutineprægede opgaver
- Tænke fremad
- Stiltiende viden
- Empati, situation, lytteevne, kreativt
- AI udvikling, programmering

Fra borger til MIG

- MIN situation, mine følelser, min MENING
- Veluddannede ikke autoritetstro - Professor Google
- Engagerede, bekymrede, søgende, forvildede
- Følelser vigtigere end facts, evidens-resistens
- Ikke bare tildelt ydelse på objektive faglige præmisser
- Det bedste for MIG og MINE - SoMe mobilisering
- Krav om nye metoder også fra de pårørende (og dem kan der være mange af!!)
- Personalet til rådighed her & nu 24/7! Voksne som serviceydelse
- TID til MIG og MINE følelser

Fremtiden er i flertal



(Selv)optimering og global konkurrence

- Megatrends: Individualisering, globalisering, rationalitet, AI accept
- Tidsånd: Jeg vælger og optimerer! Tillid til eksperterne
- Digitalisering, robotter, Big Data, chatbots
- Billigt, bedst, evidens, hurtigt og individuelt
- Digitalt arbejde, løst, ekspertise, smileys, evidens
- Udvikling via teknologi/videnskab
- Performancekultur; jeg optimerer ALT

Hotline.com

- Hurtigt og nemt for MIG via alle platforme
- AI overtager mest muligt
- 100% effektiv Chatbot – ingen løse ender, kompetent backup system - løses her & nu
- Dataanalyse – reagere, før vi selv ved det
- Smileys, feed back
- Dybt professionelt system -100% styr på data
- AI kompetencer helt afgørende
- Projekter, spidskompetencer, hyper agil
- Lisbeth the expert!

Glokale fællesskaber og bæredygtighed

- Megatrends: Glokalisering, fællesskab, værdier
- Uholdbar global vækst, naturen har talt til os
- Fælles normer; du kan ikke bare gøre, hvad du vil
- Mistillid til "rationelle løsninger" og eksperterne
- Bæredygtig, socialt retfærdigt, deleøkonomi
- Tæt på borgerens hverdag, også digitalt,
- Borgernetværk, frivillige, tillid via samskabelse

Vores Hotline-service

- Nærværende oplevelse, også digitalt, vores kommune, min lokale kontakt
- SoMe Communities, trygge digitale møderum
- Menneske & fællesskab står altid over AI
- Et hjælpeværktøj - mere tid til det menneskelige
- Værdier, nærvær, relation, common sense
- Samarbejde, relation, teamplay, netværk
- Et godt team med et værdifuldt formål
- Lisbeth og jeg løser det sammen

Selvrealisering og oplevelsesøkonomi

- Megatrends: Individualisering, følelser, kreativitet
- Tidsånd: Mavefornemmelse, scenen er MIN, oplevelse
- Optimisme, innovative løsninger; alt kan lade sig gøre!
- Klima, virus og krig = Innovations drivere
- Oplevelsesøkonomi, fra ekspertise til mening
- Tænke ud af boksen, sjove løsninger
- Lev mens du kan det!

MIN Hotline-serviceoplevelse

- Min personlige indgang 24/7, on the go
- Gør det kedelige, så JEG kan lave det sjove!
- Min borgerservicecoach – følelsen af min kommune
- Kreativitet er vigtigere end regler
- Sjove teknikløsninger, leg med AI, overrask MIG
- On the go – pop up service
- Empatiske medarbejdere, tænke ud af boksen
- Netværksmedarbejdere, stor fleksibilitet
- Lisbeth sendte en sjov TikTok, der forklarede det!

Fremtidens Kontaktcenter?

Hotline.com

Vores
Hotline-service

MIN Hotline-
service-oplevelse

Dialog i scenarier

- Hvilket scenarie ligner Den Digitale Hotline mest i dag?
- Hvor tror I, at borgerne er på vej hen?
- Er I klædt på til fremtiden?

Fokusscenario

Hotline.com

- I dag
- Realistisk fremtid
- Ønsket fremtid

Fokusscenario

Vores
Hotline-service

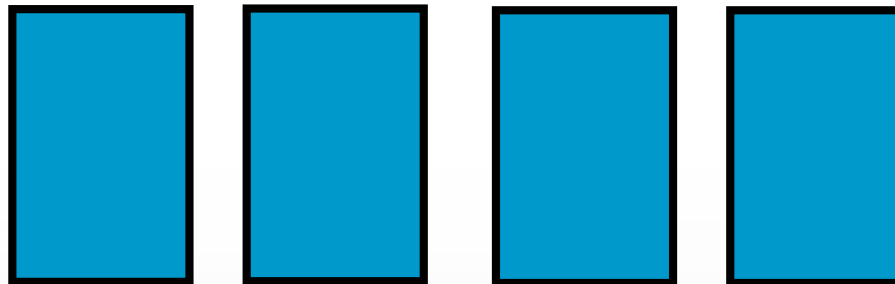
MIN Hotline-
service-oplevelse

Fra fokusscenarie til hverdag

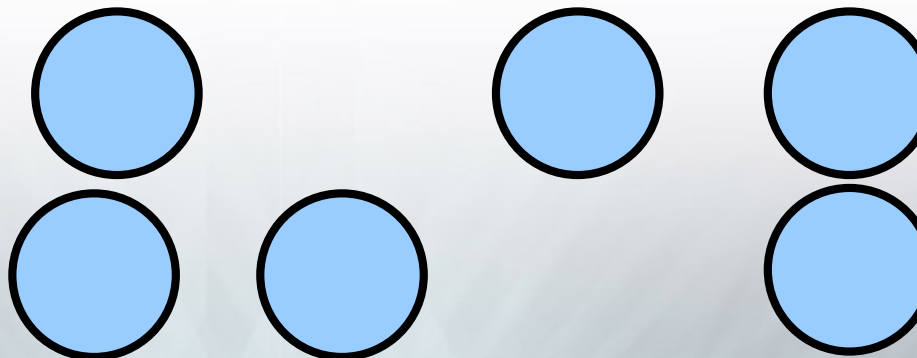
Vision

DDH

Fokusområder



**Konkrete
initiativer**



Hvordan udfordrer Fremtiden os?

”Tag hellere
initiativet, end
det, som
kommer.”

Lederens katekismus

Nyheder fra fremtiden:
www.futura.dk