

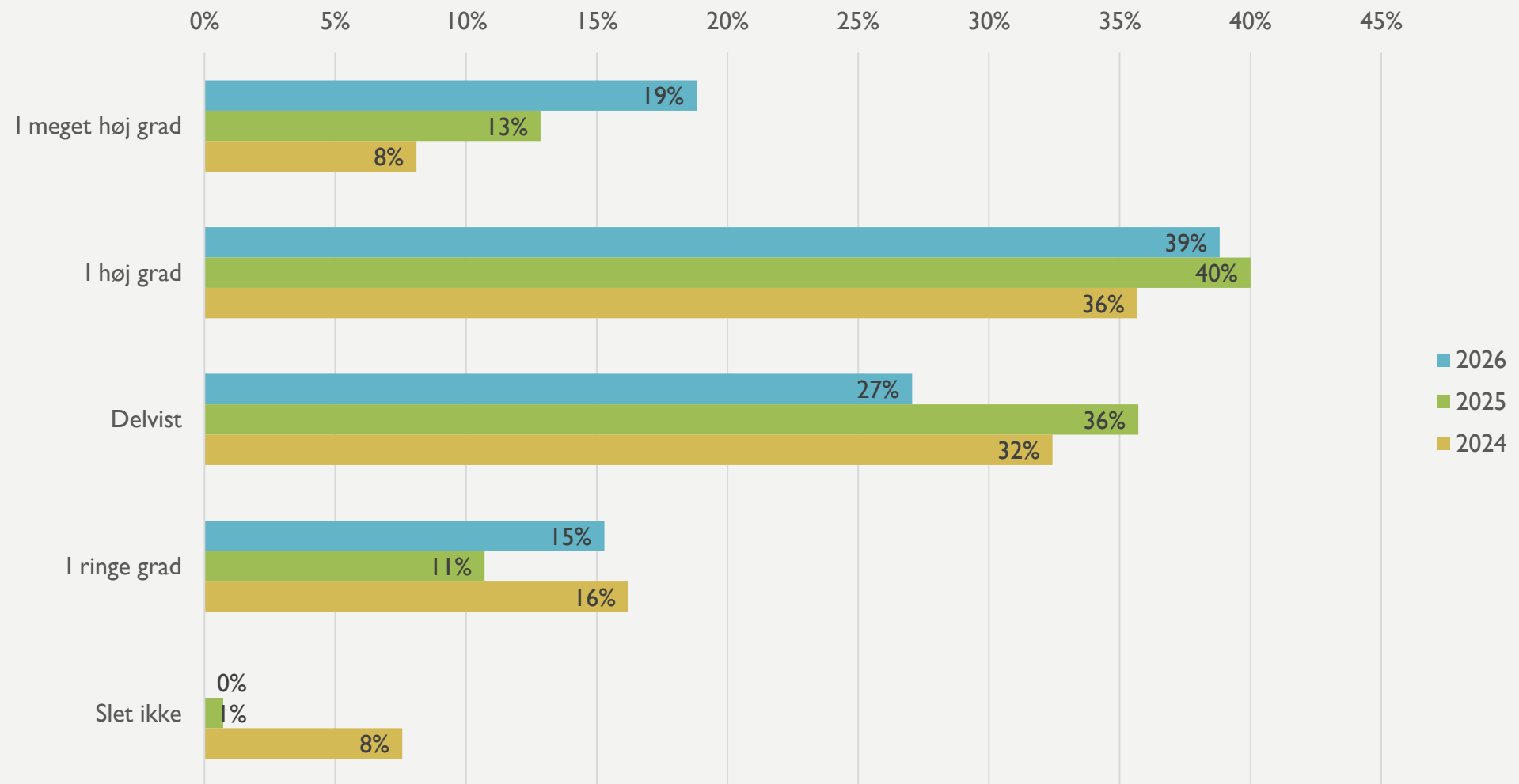


Drøftelsessioner
Trivselsundersøgelsen
DDH Krieservice
Fremtidens DDH Kontaktcenter

VINDERE AF BIOGRAFBILLETTER

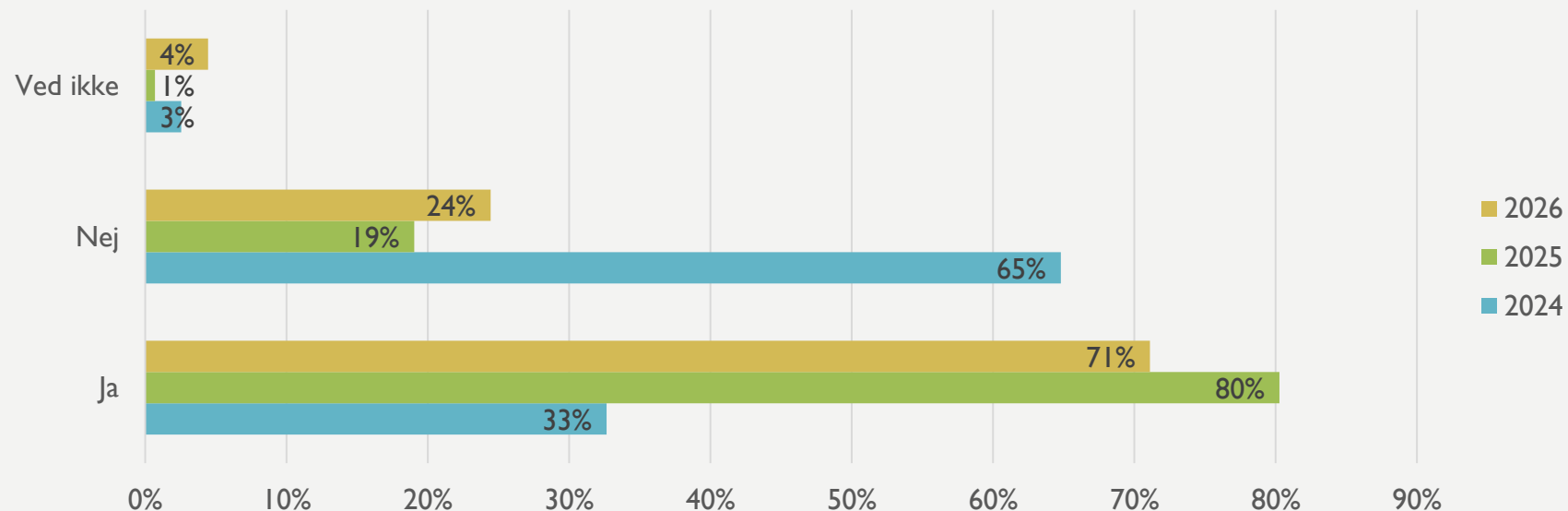
- Elli Ciang (Hjørring kommune)
- Liljana Nochevska (Egedal kommune)
- Malene Eldrup (Norddjurs kommune)
- Heidi Lundberg Andersen (Furesø kommune)
- Gitte Pedersen (Viborg kommune)

TRIVSEL

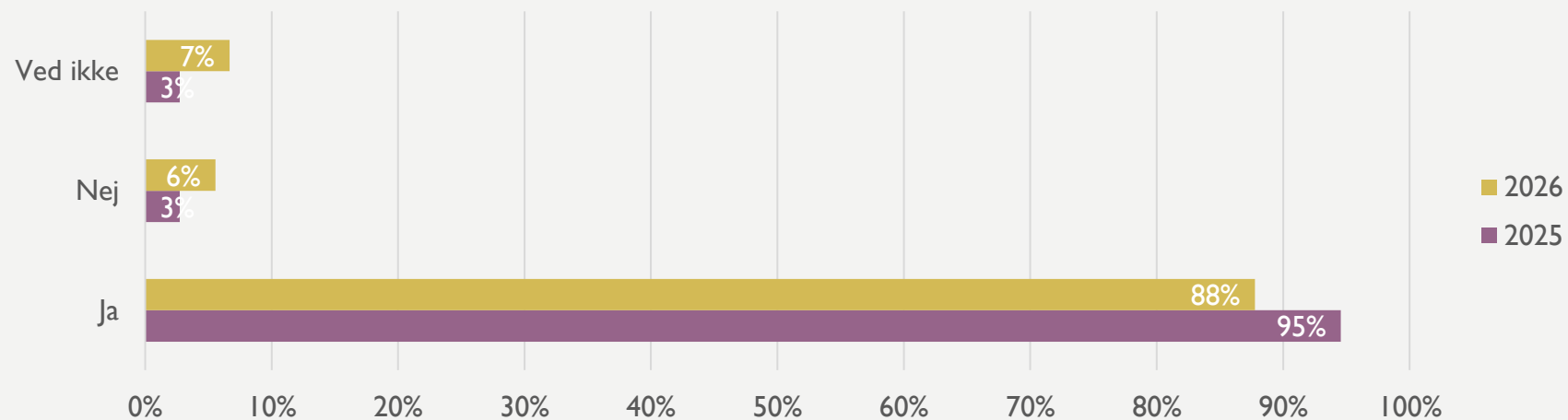


KURSGENNEMFØRELSE

Har du, inden for det sidste år, været på et DDH-relateret kursus?



Har du gennemført DDHs online e-læringsforløb?

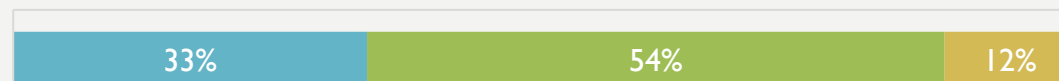


ERFARING

2025

■ I meget høj grad ■ I høj grad ■ Delvist ■ I ringe grad ■ Slet ikke

I HVOR HØJ GRAD FØLER DU DIG SIKKER PÅ, HVAD DER FORVENTES AF DIG SOM DDH-AGENT?



I HVOR HØJ GRAD FØLER DU DIG ERFAREN I BRUGEN AF VORES TELEFONSYSTEM, PUZZEL?



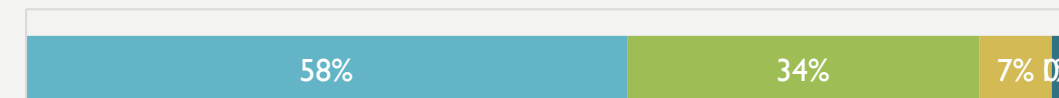
I HVOR HØJ GRAD FØLER DU DIG ERFAREN I BRUGEN AF SELVBETJENING.NU?



2026

■ I meget høj grad ■ I høj grad ■ Delvist ■ I ringe grad ■ Slet ikke

I HVOR HØJ GRAD FØLER DU DIG ERFAREN I BRUGEN AF SELVBETJENING.NU?



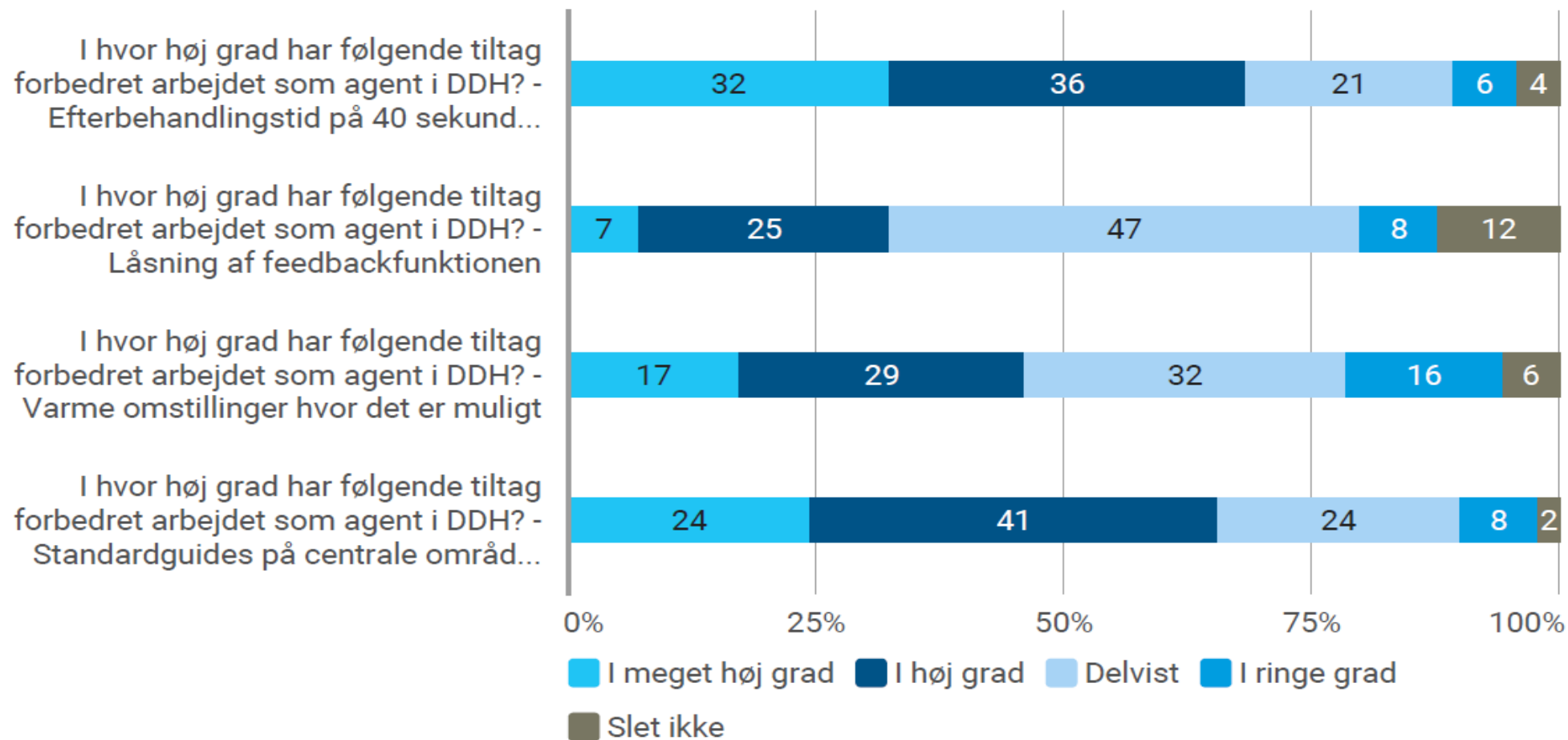
I HVOR HØJ GRAD FØLER DU DIG ERFAREN I BRUGEN AF VORES TELEFONSYSTEM, PUZZEL?



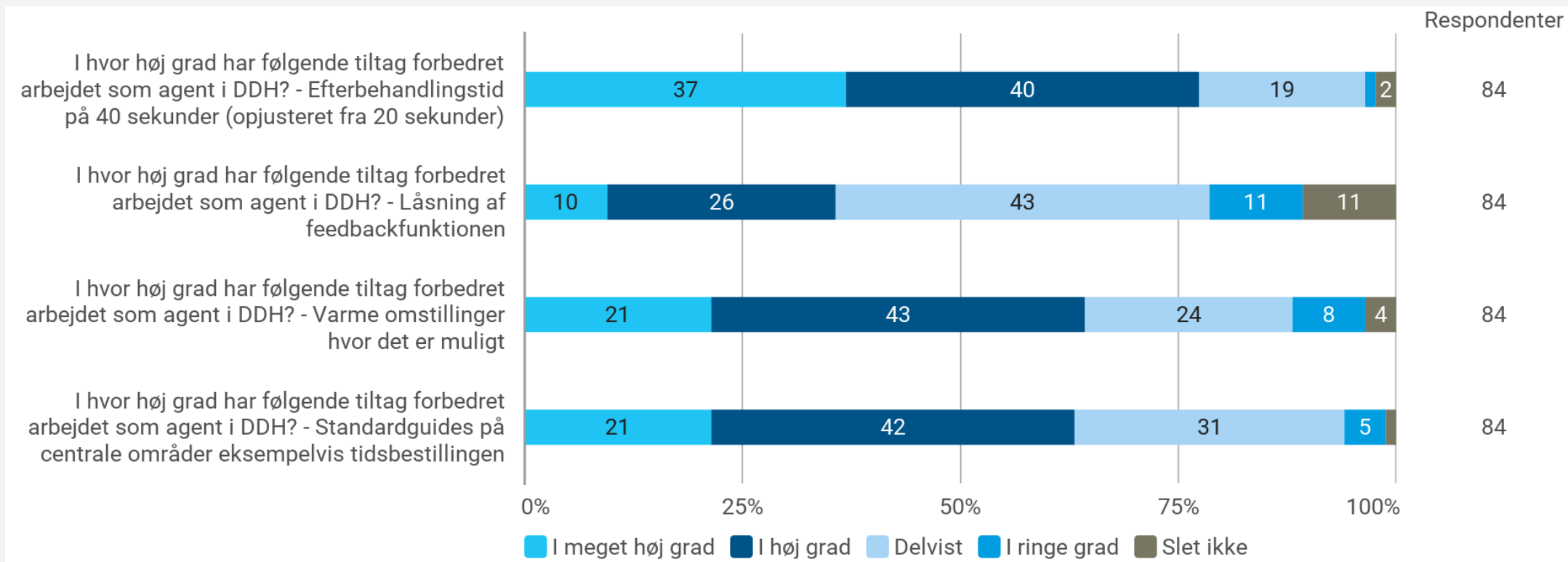
I HVOR HØJ GRAD FØLER DU DIG SIKKER PÅ, HVAD DER FORVENTES AF DIG SOM DDH-AGENT?



HOLDNING TIL MINDRE TILTAG GENNEMFØRT I 2025

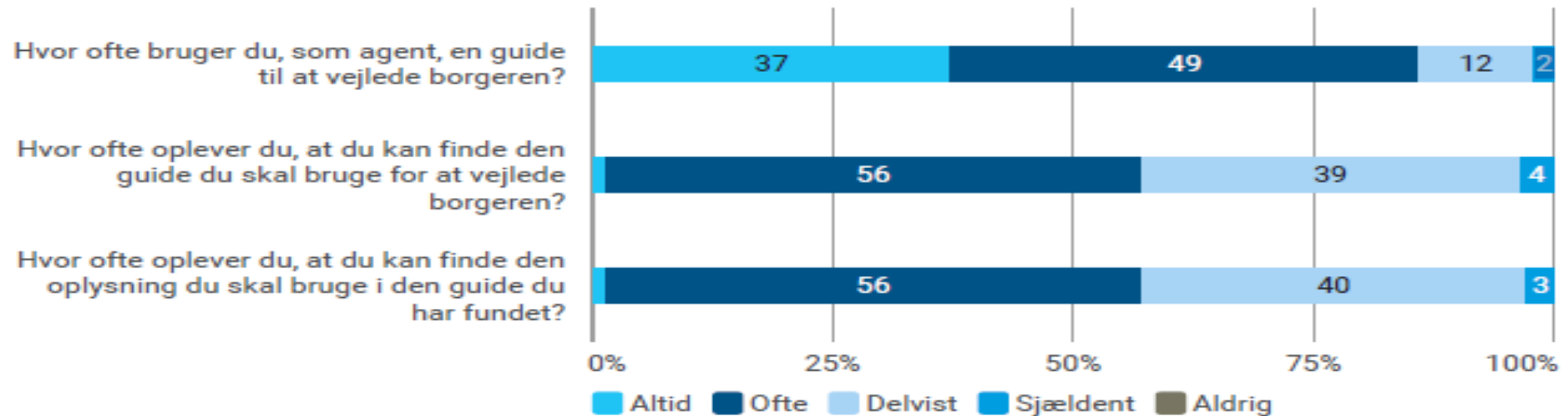


HOLDNING TIL MINDRE TILTAG GENNEMFØRT I 2026

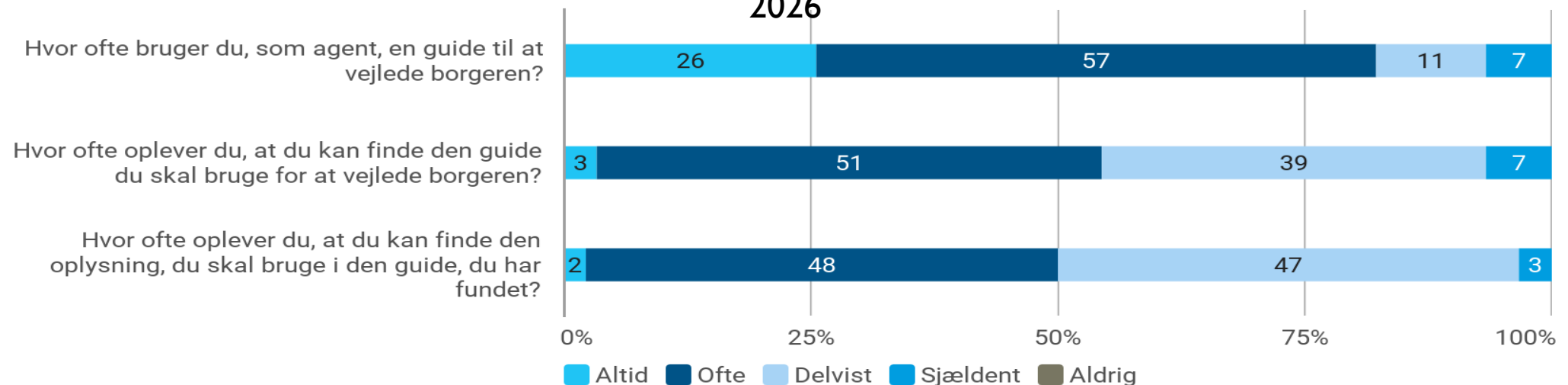


ANVENDELSE AF GUIDES

2025



2026

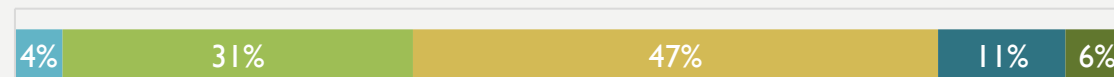


LEDERES ROLLE

2025

■ I meget høj grad ■ I høj grad ■ Delvist ■ I ringe grad ■ Slet ikke

I HVOR HØJ GRAD OPLEVER DU, AT DIN LEDER TALER MED DIG OM HVORDAN DU TRIVES I DDH?



I HVOR HØJ GRAD OPLEVER DU, AT DER ER LEDELSESMÆSSIGT FOKUS PÅ DDH I DIN AFDELING?



I HVOR HØJ GRAD OPLEVER DU, AT DIN LEDER TALER MED DIG OM HVORDAN DU PERFORMER I DDH?



2026

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

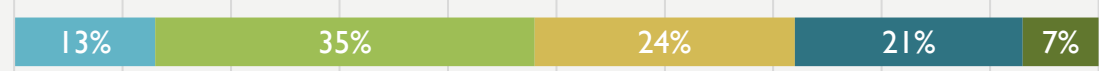
I hvor høj grad oplever du, at din leder taler med dig om hvordan du trives i DDH?



I hvor høj grad oplever du, at der er ledelsesmæssigt fokus på DDH i din afdeling?



I hvor høj grad oplever du, at din leder taler med dig om hvordan du performer i DDH?



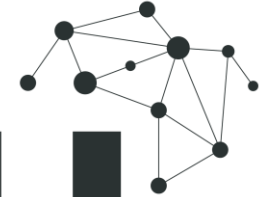
■ I meget høj grad ■ I høj grad ■ Delvist ■ I ringe grad ■ Slet ikke

Runde 1: Trivsel

Snak

- Hvad gør en guide nem at bruge, når du hjælper en borger?
- Hvad betyder fællesskabet i DDH for dig i hverdagen?
- Hvad giver dig lyst til at gøre en ekstra indsats som agent.

Skriv ét ord eller en kort sætning på jeres **BLÅ** kort.



DDH

Kriseservice



Syv kommuner er ramt – tusindvis af borgere mangler varme



Kilde: <https://www.tv2kosmopol.dk/>

Østjylland

Branden på Studstrupværket blev en kraftig trykprøve af brandvæsen: 'Vi er dybt afhængige af hjælp udefra'

Østjyllands Brandvæsen var afhængige af hjælp udefra, da Studstrupværket brændte i 29 dage.



Energiselskabet Ørsted ejer Studstrupværket. Ifølge Ørsted leverer værket fjernvarme svarende til 106.000 husstandes forbrug og elektricitet svarende til omkring 230.000 husstandes forbrug i området omkring Aarhus. (Foto: © Bo Armstrup, Ritzau Scanpix)

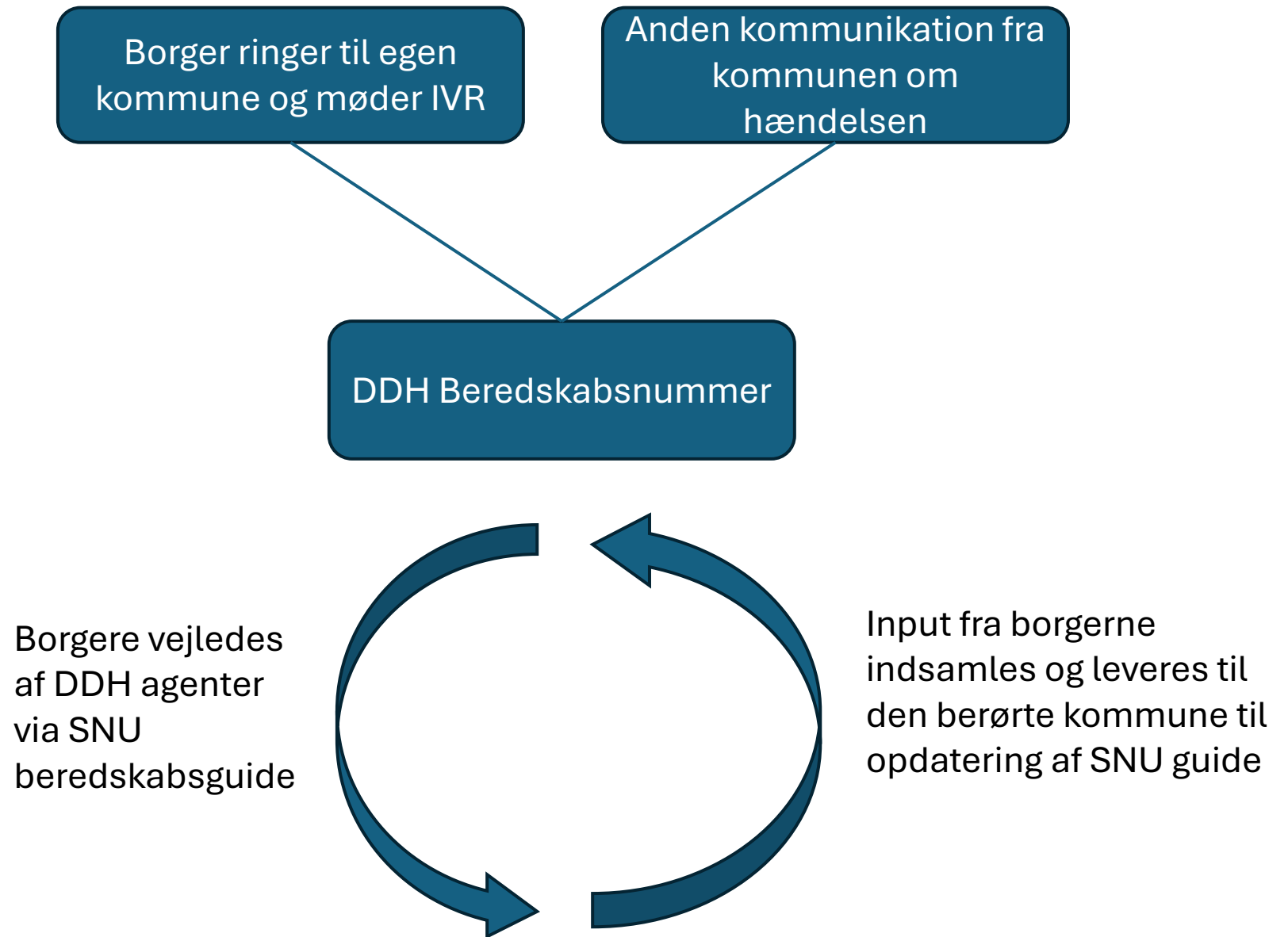
Kilde: DR Østjylland (2022)

Hvad er DDH-Kriseservice



DDH-Kriseservice er anvendelsen af DDH-samarbejdets servicekanaler, når en kommune, region eller hele landet oplever en krise, der udfordrer myndighedens egne muligheder for at kommunikere på tilstrækkelig vis med borgerne.

Hvad vil **borgerne** opleve?



DDH Beredskab: Information til agenterne - Beredskabsguide & banner

Beredskabsguide

Guidebanner

Akutguide - nødberedskab

Information til borger

Formål (kun til den der udfylder guiden) - slet inden aktivering

Denne guide skal sikre, at medarbejdere, der besvarer henvendelser fra borgere, har de nødvendige oplysninger og redskaber til at:

- Give korrekt og relevant information til borgerne i jeres kommune.

- Henvise videre til relevante instanser.

- Holde sig opdateret om situationens udvikling.

2. Omfang

Fra torsdag 3 juli 2025, klokken 08:04 har det været et større IT-nedbrud i Halsnæs kommune der har medført at deres kontaktcenter/omstilling ikke kan modtage opkald. Der er sat en relevant IVR op. Ikke akutte henvendelsen anvend Notemailed i denne guide, så ringer relevant personale tilbage hurtigst muligt. Akutte henvendelser (se punkt 6). Borgerne vil ikke direkte blive påvirket af nedbruddet.

3. Kort status på hændelsen (opdateres løbende)

Eksempel: "Der er sket et større IT-nedbrud, som påvirker flere kommunale systemer. Teknikere arbejder på at løse problemet. Der er ingen fare for borgernes sikkerhed. Vi opdaterer igen kl. 12:00."

4. Formodet Tidsperspektiv

- Starttidspunkt for hændelsen: 08:04 30.07.25

- Forventet varighed: inden for 24 timer"

- Næste opdatering forventes: 12:00

5. Hvad kan medarbejderne hjælpe borgerne med?

Situation	Handling
Borger spørger hvad der sker	Giv kort beskrivelse (se punkt 3)
Borger har brug for praktisk hjælp	Henvi til relevante kontaktpersoner (se punkt 6)
Borger er utryk eller bange	Lyt, anerkend og informer om, at kommunen håndterer situationen
Borger har brug for akut hjælp	Brug akutnumre (se punkt 6)

Der er gravet et kable over der har medført at kommunernes borgere er uden varme - Følg denne guide for løbende information [Kriseguide](#)



DDH Beredskab: Information fra agenterne - Beredskabsguide & banner

Feedback

🗨️ Giv feedback til denne guide ▼

Start med at vælge hvad Feedbacken vedrører - så ender den hurtigere hos rette ansvarlige administrator.

Beskriv derefter fejl og ønsker så præcist som muligt. Er du logget ind med et brugernavn, som du deler med andre, da oplys venligst dit navn og mailadresse, så vi om nødvendigt kan komme i kontakt med dig efterfølgende.

Feedback vedrører: **Rettelse til kommunens kontaktoplysninger (Henvisning)** ▼

✉️ Send Feedback og afslut guide

Viva Engage

Collapse

Beredskabsmeddelelse

👤 Add people

💬 ▼ | **B** *I* 🔗 ☰ ☰☰ ☒ | 😊 📎 GIF 📎

Post



Runde 2: Beredskab

Snak

- Hvad kendetegner efter jeres mening god borgerbetjening i en krisesituation?
- Hvad vil være det vigtigste for jer at vide for at kunne føle jer trygge i opgaven som DDH agent i en beredskabssituation?
- Hvilken viden, information eller støtte har I brug for – før, under og efter opgaven som DDH agent i en beredskabssituation?

Skriv **ét ord** på
jeres **GULE** kort.





Fremtidens DDH Kontaktcenter

**Kontrakten med
Puzzel udløber den
31. marts 2027**



Hvad skal vi så?

Hvad har ændret sig?

- *Antallet af kald*
- *Antal kommuner*
- *Kommunernes behov*
- *Borgernes behov*
- *??*
- *??*



Vision

DDH er den fælles førstprioriteret digitale hotline, hvor alle borgere møder tryk og sammenhængende adgang til det offentlige Danmark - fordi vi kan mere sammen end hver for sig

Purpose

Vi er til for at styrke borgernes mulighed for at deltage tryk og ligeværdigt i det digitale Danmark

Bruge datadrevet servicedesign hvor vi omsætter data til konkrete handlinger/prioriteter
Strategiske mål

Skabe rammerne for et fællesskab som øger forankring og ejerskab

Styrke vores position som en relevant og væsentlig aktør via øget kendskab

Sørger for at vores stakeholders er aktive og arbejder for os

Kompetencer

Proces- / projekt

Formidling / kommunikation

Relation / netværk

Data/teknologi

Økonomi / Funding

- Bevidst brug og udvikling af AI – selvbetjening
- Til agenter
- ...

- Nyttige data fra ...
- Muni til systematisk ...

- Tydelig Governance i DDH og i kommunerne gennem beskrivelse af struktur og roller
- ... klare rammer for deltagelse/ ...

- Kommunikationsstrategi
- Sikre deltagelse fra flere aktører og skabe tættere og nye alliancer

- Stakeholder analyse, hvor vi mapper (kortlægger) og afkode hvem de er og hvad de interesserer sig for

MWB

Værdier

Dataintelligent

Forpligtende

Samskabende

Handlekraftig

Mission

I DDH skaber vi i fællesskab en genvej til det digitale Danmark

Styregruppens strategiske arbejde

Inddragelsesaktiviteter med medlemskommunerne

1. Workshops

2. Leder netværksmøder

3. Spørgeskema



Kære medlemmer i DDH Repræsentantskab,

Retningen for fremtidens DDH Kontaktcenter skal sættes! Derfor har der siden sidste Repræsentantskabsmøde været en proces, der har budt på inddragelse, workshops og netværksdrøftelser blandt kommunerne i DDH kontaktcenter samarbejdet. Det har givet en masse bidrag og input til, hvilke behov kommunerne har i fremtiden, og hvordan DDH kontaktcenter kan være med til at understøtte disse behov.

Inden Repræsentantskabsmødet i november ønsker Styregruppen at give medlemskommunerne mulighed for at danne og dele deres holdning på de områder, hvor inddragelsen indtil videre har vist forskellige holdninger. Det er formålet med denne undersøgelse. Undersøgelsen er anonym, og resultaterne vil danne fundamentet for drøftelsen om Fremtidens DDH Kontaktcenter på DDH repræsentantskabsmødet i november.

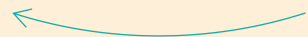
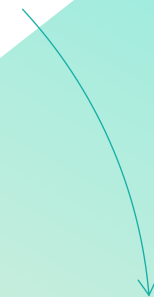
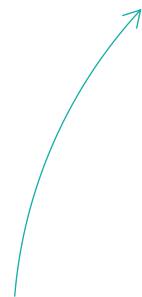
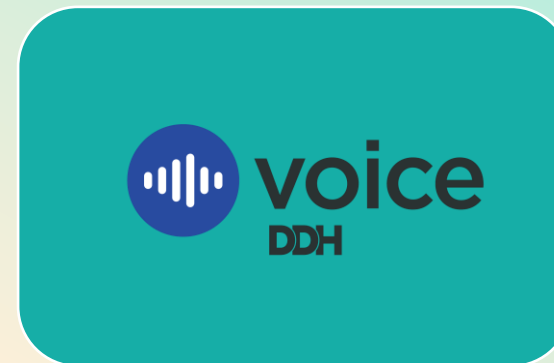
FORIGE

NÆSTE

10%

Vigtige punkter fra workshops, netværks og spørgeskema

- Brugen af AI (til medarbejderne) og til borgerne (chat- og voicebot)
- Beredskab og muligheden for at anvende DDHs servicekanaler ved en krisehændelse
- Fokus på lokal viden og prioritering af lokale kald først
- Tilgængelighed (Åbningstid)
- Flexibilitet i bemanningen (fordeling af vagter)



Ændringer i 2027

1. Nye Åbningstider i DDH Kontaktcenter

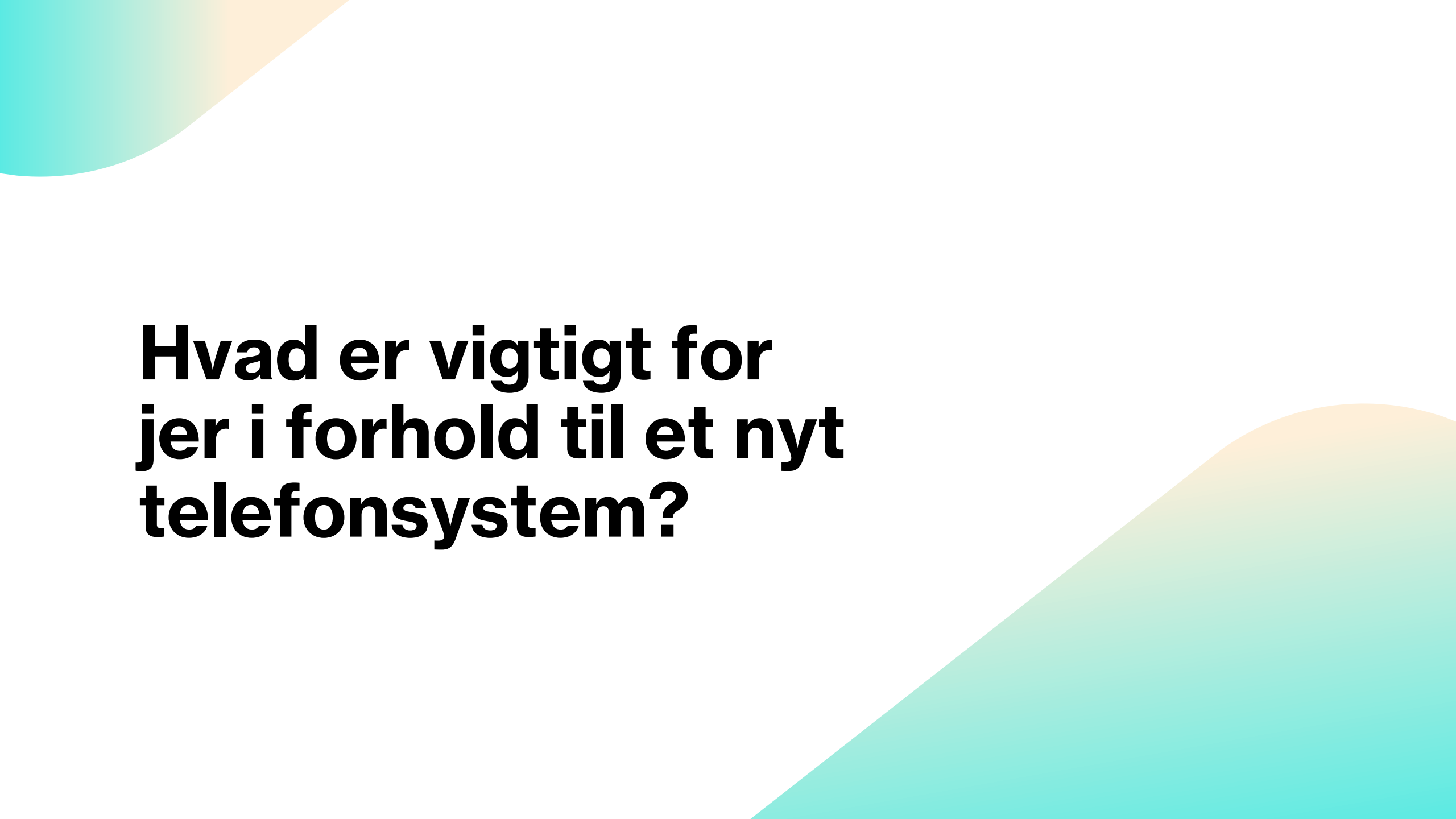
Mandag – torsdag: Kl. 8.00 – 18.00

Fredag: Kl. 8.00 – 16.00

2. Dynamisk Vagtfordeling

Basisbemanding: Fordeler 60-70% af vagterne ud til alle kommunerne på baggrund af kommunens størrelse.

Kommuner kan derefter frivilligt byde ind på de resterende 30-40% af vagterne mod økonomisk kompensering



**Hvad er vigtigt for
jer i forhold til et nyt
telefonsystem?**



Gaps – agentoplevelse

Agenter oplever i dag en kompleks brugergrænseflade på tværs af flere systemer, og både ledere og agenter efterspørger mere omfattende og automatiseret støtte.

Vigtig styrke!!

Hvilken støtte??

Nuværende styrker

- **Professionelle og dedikerede agenter:** Agenter er generelt professionelle og kompetente, og især erfarne agenter er i stand til at navigere i komplekse vejledninger og systemer.
- **Stabilt kernesystem:** Puzzels kontaktcenter system fremhæves for at være stabilt og med høj driftspålidelighed.
- **Let Puzzel-skift:** Agenter, der bruger Puzzel lokalt i egen kommune, kan nemt skifte mellem deres lokale Puzzel-instans og DDH Puzzel-instansen.
- **Træningsprogram:** Et læringsværktøj findes til onboarding i kontaktcenterplatformen, hvilket hurtigt dækker generel brug af systemet.
- **Lav agentudskiftning:** DDH rapporterer en meget lav agentudskiftning (10-12 nye ansættelser pr. 160 agenter i 2025), hvilket indikerer god fastholdelse af medarbejdere.
- **Adgang til data for kontaktcenterledelse:** Kontaktcenterledelse har åben adgang til individuelle agenteres præstationsdata, som kan bruges til coaching.

Nuværende svagheder

- **Fragmenterede systemer:** Agenter arbejder med flere systemer (Puzzel, CPR, Selvbetjening.nu, lokale hjemmesider, mv.), hvilket giver manuel data-indtastning og risiko for fejl. Det fremhæves, at der kan etableres en mere intuitiv brugergrænseflade i kontaktcenterplatformen for at forsimple agenternes oplevelse.
- **Vanskelig onboarding og træning:** Det tager nye agenter op til et halvt år at blive fuldt kompetente i rollen pga. kompleksitet i guides og systemnavigation. Aktuell træning opfattes af agenter som utilstrækkelig.
- **Mangel på intern kommunikation:** Der er ingen integreret chat- eller beskedfunktion for agenter til at kommunikere med hinanden eller med supervisor i kontaktcenterplatformen, hvilket besværliggør sparring og kan føre til ineffektiv koordinering (f.eks. ved vagtskifte eller hurtige spørgsmål).
- **Begrænsninger i vidensstyring:** Guides er ofte teksttunge, svære at søge i og ikke altid komplette eller opdaterede. Vejledninger er primært skrevet til agenter, ikke borgere, hvilket begrænser deres direkte brug i borgervendte AI-løsninger (chatbot/voicebot). Agenter tyr ofte til Google for information.
- **Begrænset præstationsfeedback:** Agenter har begrænset realtidsdata om individuel præstation; kun daglige opkaldstællinger og procenter, som forsvinder hver uge. Dette hæmmer selvudvikling og motivation.
- **Manuel ressourceplanlægning:** Manuel planlægning, manuelle login-processer for agenter og samt manuel rapportering og analyse skaber ekstra arbejdsbyrde for ledere og reducerer fleksibiliteten.
- **Arbejdstid efter opkald:** Den faste 40-sekunders arbejdstid efter et opkald opleves ofte utilstrækkelig, især når agenter skal skifte mellem forskellige kommuners kontekster.
- **Trivsel:** Det bliver fremhævet, at nogle agenter viser lav motivation og foretrækker at viderestille opkald frem for at løse dem, hvilket indikerer risiko for mangel på engagement eller tryk i rollen "telefonoperatør".
- **Systemkonfigurationsafhængighed:** DDH er afhængig af leverandørstøtte for mindre routing-ændringer (typisk 4-5 dages aftræk), hvilket skaber flaskehalse og begrænser agiliteten.

Runde 3: Fremtidens Kontaktcenter

Snak

- Hvad er vigtigst for jer i forhold til et nyt telefonsystem?
- Hvad betyder de nye åbningstider for jer?
- Hvad betyder den nye måde at fordele vagter på for jer

**Skriv én idé på
jeres **ORANGE** kort.**