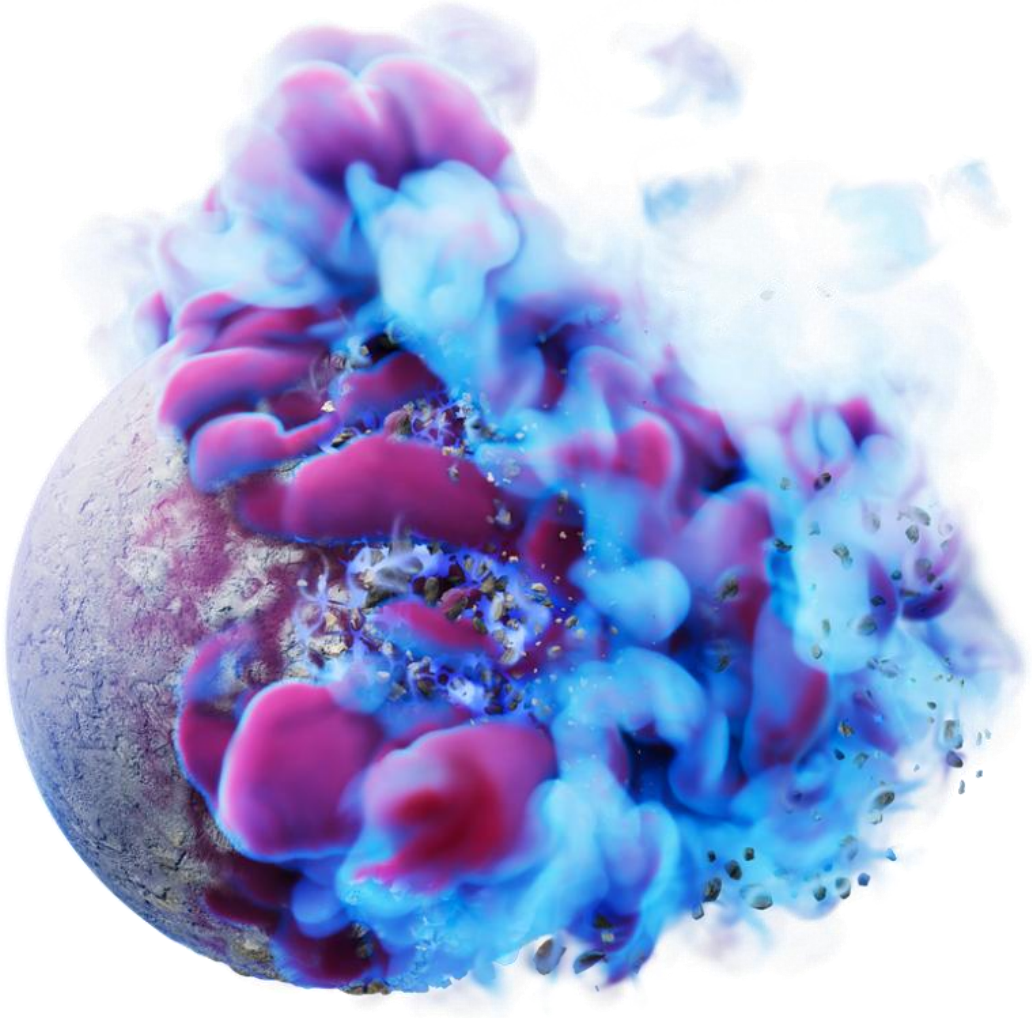
Deloitte. DDH



Oversigt over eksempler på leverandører på tværs af opstillede scenarier

Tillæg til afrapportering - Februar 2026

Indhold

01 **Opsummering af scenarier**

02 **Oversigt over identificerede mulige leverandører**

03 **Opsummering af DDH's vægtning af kategorier**

04 **Overordnet vurdering af leverandører med afsæt i kategorier**

05 **Appendiks: Udvidet vægtning af kategorier**

Hvordan har vi vurderet leverandørlandskabet?

- **Generel scanning af markedet**
- **Vurdering af generel datahåndtering, sikkerhed og compliance**
- **Vurdering af teknologi og platform, herunder integrationsmuligheder**
- **Vurdering af umiddelbart implementeringsomfang**
- **Vurdering af muligheder ift. licensmodeller**
- **Deloittes egne indsigter og eksperter**

OBS!

- Vurderinger er **indikative** og alene baseret på **offentlig tilgængelig** information og interne leverandørindsigter fra Deloittes løbende samarbejde med leverandørlandskabet
- **Hver leverandør kan tilbyde DDH målrettede tilbud**, funktionaliteter og licensmodeller, som i sidste ende vil medføre betydelig variation i endelige vurderinger set ift. Deloittes vurderinger i dette tillæg

 © 2026 Deloitte

Opsummering på mulige scenarier

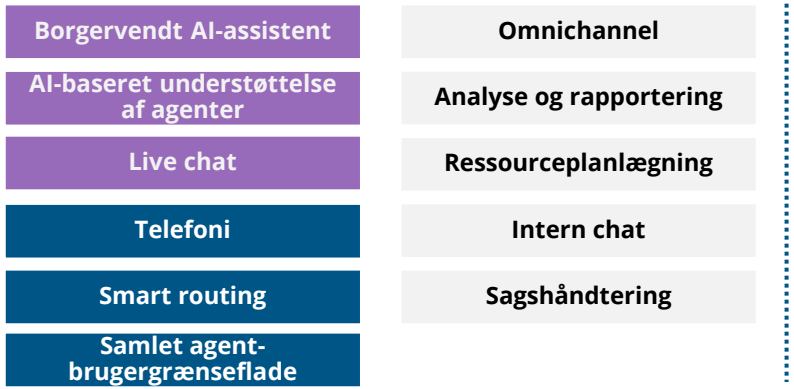
På baggrund af den gennemførte gap-analyse præsenteres her tre strategiske scenarier for den fremtidige kontaktcenterplatform. Scenarierne illustrerer forskellige tilgange til, hvordan DDH kan videreudvikle sin kontaktcenterløsning med varierende grad af integration og funktionalitet.

1. Afgrænset kontakt- og telefonisystem

I dette scenarie anskaffer DDH en kontaktcenterplatform med fokus på kernefunktioner inden for telefoni, herunder ind- og udgående opkald, IVR og routing samt en samlet agentgrænseflade til håndtering af borgerhenvendelser.

boost.ai fungerer som den centrale AI-hub, der driver automatisering via chatbots og voicebots, assisterer agenter i videnssøgning og muliggør live chat. Andre vigtige funktioner som ressourceplanlægning, sagshåndtering, intern chat og avanceret rapportering håndteres af eksisterende eller eksterne systemer, som integreres med kontaktcenterplatformen.

Denne tilgang sikrer, at DDH bevarer fokus på sin investering i boost.ai, mens kontaktcenteret leverer en robust telefonisk infrastruktur.

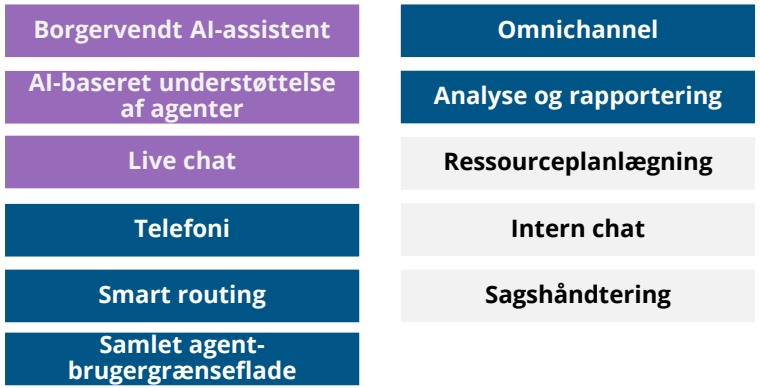


2. Skaleret kontaktcenterløsning

Dette scenarie bygger videre på den eksisterende kontaktcenterløsning med en platform, der udover kernefunktioner inden for telefoni og en samlet agentgrænseflade også inkluderer integrerede omnichannel-muligheder såsom chat, e-mail og SMS samt analyse- og rapporteringsværktøjer.

boost.ai fortsætter med at levere AI-automatisering, AI-baseret understøttelse af agenter og live chat, som nu er dybt integreret i platformens Omnichannel-rammeværk.

Ressourceplanlægning , sagshåndtering og intern chat håndteres fortsat af eksterne systemer, men kontaktcenter-platformen tilbyder en mere sammenhængende og integreret brugeroplevelse end scenarie 1 for DDH's agenter.

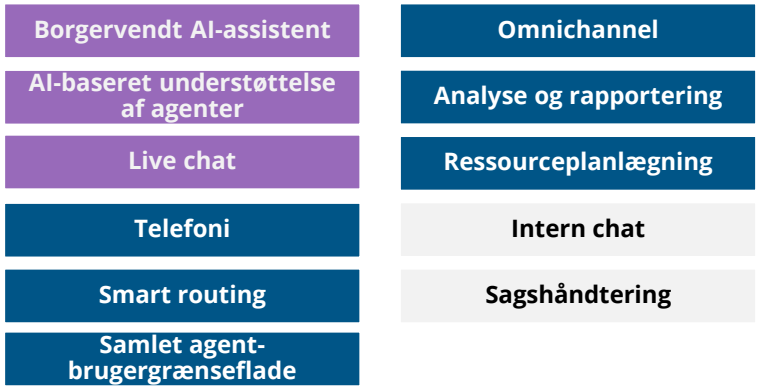


3. Modulær og customiserbar platform

Dette scenarie muliggør en fuldt integreret og konsolideret kontaktcenterløsning, hvor de fleste kritiske funktioner er samlet i én platform. boost.ai's AI-kapabiliteter er sømløst integreret i hele systemet, hvilket understøtter avanceret automatisering og AI-baseret understøttelse af agenter på tværs af alle kontaktpunkter.

Funktioner som intern chat og sagshåndtering er enten indbygget eller tæt integreret som såkaldte it-mikrotjenester, hvilket skaber et næsten komplet økosystem fra én leverandør eller platform.

Denne løsning giver DDH maksimal kontrol, tilpasningsmuligheder og et samlet datagrundlag til analyse og rapportering.



Note: Se side 10 for forklarende beskrivelser af de enkelte kapabiliteter.

Understøttet i boost.ai *Understøttet i kontaktcenterløsning* *Understøttet i ekstern service*

 © 2026 Deloitte

Overordnet kategorisering af leverandører baseret på tilgængelige oplysninger

Baseret på de behov og prioriteter, der er blevet fastlagt gennem interviews og workshops med DDH, er der identificeret over 20 mulige leverandører på tværs af de tre definerede scenarier. Nedenfor er en række af disse oplistet og kategoriseret ift. de overordnede prioriteter.

NORDISK/EUROPÆISK MARKEDSTILSTEDEVÆRELSE

Nordiske leverandører

- **Puzzel** (Norge) – Lokale nordiske datacentre, klar til EU AI Act
- **Telavox** (Sverige) – Førende nordisk mobilintegration
- **Lynes** (Sverige) – "Nordic first"-design, alt-i-en løsning med kontaktcenter og kommunikationsfunktionalitet
- **Dstny** (Belgien) – Stærk nordisk tilstedeværelse via opkøb

EU-fokuserede leverandører

- **Content Guru** (UK) – Datasuveænitet, fokus på GDPR
- **Odigo** (Frankrig) – Agentic AI, regulatorisk compliance
- **Aircall** (Frankrig) – Hurtig opsætning, stor marketplace
- **CloudTalk** (Slovakiet) – EU-baseret, omkostningseffektiv

Stærk EU/Nordisk tilstedeværelse

- **NICE CXone** (US/Israel) – Global løsning med løsninger i bl.a. UK og Tyskland
- **Genesys Cloud CX** (US) – Stærk tilstedeværelse i UK, Tyskland, Frankrig, Italien
- **Amazon Connect** (US) – Global AWS-infrastruktur
- **Microsoft Dynamics 365** (US) – Bred tilstedeværelse i EU og Danmark generelt
- **Salesforce Service Cloud** (US) – – Bred tilstedeværelse i EU og Danmark generelt

AI & BOOST.AI INTEGRATIONSPARATHED
God integrationsparathed

God integrationsparathed

- **Amazon Connect** - AWS-økosystem og indbygget AI
- **NICE CXone** – omfattende omnichannel- og API-ramme
- **Genesys** – Brugerrejse-orkestrering og API'er
- **Talkdesk** – Åbne API'er, 70+ integrationer og customiserings-venligt design
- **Puzzel** - Brede API-muligheder
- **Five9** - Stærk operationel AI og API'er
- **Twilio Flex** – Fuld kontrol over brugergrænseflade og programmerbare API'er
- **Microsoft Dynamics 365** – Indbygget integration til bl.a. Teams, Dynamics og Copilot AI

Kræver yderligere udviklingsindsats

- **Telavox** – Begrænsede API'er og AI på vej
- **Odigo** - Agentic AI-værktøjer indbygget, med begrænsede API'er
- **Aircall** – Indbygget markeds-plads værktøjer, primært fokus på Voice og begrænset AI
- **Lynes** – Begrænsede oplysninger, dog fx mulighed for AI-opsummering
- **Dstny** – Fragmenterede systemer og minimal AI
- **8x8** – Begrænsede API'er og AI-funktionaliteter
- **Google Cloud CCAI** – Førende NLU, men ikke selvstændig løsning (kræver partner)
- **Salesforce** – Følger med CRM-løsning, primært fokus på indbygget AI (Einstein/Agentforce)
- **Content Guru** – Begyndende AI-funktionalitet
- **CloudTalk** – Stærke API'er ift. Voice, minimal automatisering
- **Vonage** – Kommunikations-API'er, men minimal AI
- **RingCentral** – Begrænsede API'er og minimal AI

PRISFLEKSIBILITET

Forbrugsbaseret / Hybridmodel

- **Genesys Cloud CX** – Fleksibel model; pris pr. bruger, månedlig skalering og mængderabatter
- **Amazon Connect** – Ren forbrugsafregning og kan skaleres som det ønskes
- **Five9** – Mulighed for at skalere på månedsbasis
- **Twilio Flex** - Ren forbrugs-afregning og kan skaleres som det ønskes, dog risiko for relativt højere omkostninger
- **Google Cloud CCAI** – Ren forbrugsafregning og kan skaleres som det ønskes, men kræver partner

Pr. bruger / seat-model

- **Puzzel** – Modulopbygget model og pr. seat
- **NICE CXone** – Let skalering, men forventes at være relativt dyr
- **Aircall** – Afregnes på navngivne brugere; begrænset mulighed for skalering
- **Lynes** – Pr. bruger og mulighed for køb af pakker med funktioner
- **Dstny** – Pr. bruger (dog begrænset informationer tilgængelige)
- **Telavox** – Afregnes på navngivne brugere og med pakker med funktioner
- **Microsoft Dynamics 365** – Licens baseret på samlede pakker
- **Salesforce Service Cloud** Licens baseret på samlede pakker
- **Talkdesk** – Pr. seat, dog mulighed for månedlig skalering

Samlet vægtning af kategorier fra workshop med DDH

Hver af nedenstående evalueringskriterier er vægtet og rangeret på en workshop med DDH med henblik på at sikre et overordnet billede af, hvordan forskellige funktionaliteter vægtes i en fremtidig kontaktcenterplatform. Vægtningen er opsamlet nedenfor og yderligere udfoldet i appendiks.

På de følgende sider er hver evalueringskriterium overordnet vurderet for relevante leverandører i de tre definerede scenarier som afsæt for en indledende og indikativ vurdering af leverandørlandskabet for DDH.

1 = normal
2 = vigtig
3 = kritisk

		BORGER-OPLEVELSE	EFFEKTIVITET OG OMKOSTNINGER	AGENT-OPLEVELSE	UNDERKATEGORIER	VÆGT 1	VÆGT 2
GENEREL FUNKTIONALITET	• Omfatter alle kernefunktionaliteter, der gør det muligt for DDH's kontaktcenter at modtage, administrere og løse borgeranmodninger på tværs af flere kanaler og kontaktpunkter • "Rygraden" i DDH's servicelevering – de funktioner, der direkte påvirker, hvordan borgerne interagerer med DDH, og hvor hurtigt deres problemer løses	◕	◑	◑	• Telefoni og Voice • Digitale kanaler • AI & automatisering • Selvbetjening & Borgeroplevelse • Udgående interaktioner	2,8	**2,8**
AGENT-GRÆNSEFLADE	• De værktøjer og systemer ("desktop"), som DDH's kontaktcenter-agenter bruger dagligt til at håndtere borgeranmodninger • En veldesignet agentbrugergrænseflade reducerer den tid, som agenter bruger på at søge efter oplysninger, minimerer fejl og forbedrer jobtilfredsheden • En dårlig brugergrænseflade kan skabe frustration og øge samtalehåndteringstiden	◑	◑	●	• Unified Desktop & arbejdsplads • Kundeoplysninger & Kontekst • Agentstatus & Samarbejde • Viden & Supportværktøjer	2	**2**
ARKITEKTUR OG SIKKERHED	• Det tekniske fundament og de sikkerhedsforanstaltninger, der sikrer, at platformen er pålidelig, sikker og overholder lovgivningen • Dette omfatter, hvordan systemet er bygget, hvordan data beskyttes, hvordan det håndterer fejl, og hvordan det opfylder juridiske krav såsom GDPR og OS2-standarder.	◔	◑	◔	• Systemarkitektur • Datasikkerhed • Privatlivsbeskyttelse • Systemtilgængelighed • Compliance & Styring	1,8	**2**
INTEGRATIONER	• Omhandler hvordan den nye platform integreres til DDH's eksisterende systemer og datakilder • Dette omfatter integrationer til kommunale systemer, backend-databaser, vidensbase, analyseværktøjer og andre applikationer, som agenter og borgere er afhængige af	◕	◕	◕	• Systemintegration • Dataintegration • Vidensbaseintegration • Analytics & rapportering • Workflow & proces-integration	2,4	**2**
LICENS-BETINGELSER OG VILKÅR	• De kommercielle og kontraktlige aspekter af platformen – hvordan DDH betaler for den, hvilke rettigheder DDH har, hvilken support der er inkluderet, og hvordan aftalen beskytter begge parter • Dette omfatter bl.a. prismodeller, serviceniveauaftaler (SLA'er), supportmuligheder og fleksibilitet ift. skalering	◔	◕	◔	• Prissætning & licensmodel • Fleksibilitet & skalerbarhed • Support & vedligehold • Datasikkerhed • Compliance & styring • SLA	2,2	**2,5**

© 2026 Deloitte

EU-tilstedeværelse | AI- og integrationsparathed | Licensfleksibilitet | Med begrænsninger | God | I nogen grad | Begrænset

Overordnet leverandørlandskab - scenarie 1: Afgrænset kontakt- og telefonisystem

Leverandør	Generel funktionalitet	Agent-grænseflade	Arkitektur & sikkerhed	Integrations-krav	Licensvilkår	Samlet vurdering	Kommentarer
Amazon Connect (US) 							✓ Forbrugsbaseret prissætning og grundlæggende fleksibel cloud-arkitektur ✓ Platformens brede AI-funktioner og "Contact Lens"-analyse af dialoger understøtter DDH's mål om at reducere antallet af viderestillede opkald ‼ Kan kræve betydelig AWS-ekspertise og specialudvikling for at opfylde DDH's omnichannel- og integrationsønsker ‼ Har begrænsede standardfunktioner og kræver specialudvikling, mens også integration med Selvbetjening.nu og boost.ai vil kræve teknisk indsats
Telavox (SE) 							✓ Stærk mobilintegration og lokal tilslutning til det offentlige telefonnet med omkobling (PSTN) ✓ Platformens nordiske afsæt, focus på compliance og lokal support gør løsningen særligt relevant i en nordisk kontekst ‼ Kan mangle dybde i digitale kanaler og AI-funktionalitet ‼ Begrænsede omnichannel- og selvbetjeningsfunktioner understøtter muligvis ikke fuldt ud DDH's mål for borgeroplevelsen
Content Guru (GB) 							✓ Understøtter EU-datasuveænitet og GDPR-overholdelse i tråd med DDH's regulatoriske krav ‼ Tilbyder begrænset funktionalitet og gennemsigtighed, hvilket kan gøre løsningen utilstrækkelig til omnichannel- og integrationsbehov ‼ Leverandørens manglende offentlige information om AI, digitale kanaler og integrationsmuligheder skaber usikkerhed i vurderingen af platformen i forhold til DDH
Vonage (US) 							✓ Nem og enkel agentbrugergrænseflade samt mulighed for team-beskeder ‼ Primært voice-fokuseret og mangler avanceret AI og ægte omnichannel-funktionalitet ‼ Standard kommunikationsværktøjer kan være relativt dyre, og dårlige kundeanmeldelser fremgår af research
RingCentral (US) 							✓ Alt-i-en tilgang med fokus på at samle alt i samme platform, hvilket bl.a. giver mulighed for hurtig implementering ‼ Platformen kan mangle AI-funktionalitet, have begrænset integration med digitale kanaler og begrænsede analysefunktioner ‼ Begrænset gennemsigtighed i prissætning
Aircall (FR) 							✓ Stort app-marked og nem opsætning giver mulighed for hurtig implementering (timer) ‼ Platformen er voice-centreret, har begrænset AI-funktionalitet, begrænsede muligheder for integration med vidensbase og kan have relativt høje priser pr. bruger

© 2026 Deloitte

EU-tilstedeværelse | AI- og integrationsparathed | Licensfleksibilitet | Med begrænsninger | God | I nogen grad | Begrænset

Overordnet leverandørlandskab - scenarie 2: Skaleret kontaktcenterløsning (1/2)

Leverandør	Generel funktionalitet	Agent-grænseflade	Arkitektur & sikkerhed	Integrations-krav	Licensvilkår	Samlet vurdering	Kommentarer
NICE CXone (US/Israel)							✓ Tilbyder omfattende omnichannel-funktionalitet, førende agentgrænseflade samt gode integrations-muligheder med DDH-systemer, andre offentlige systemer og boost.ai ✓ Tilbyder fleksibel prissætning pr. agent, stærke SLA'er og dokumenteret erfaring som "Forrester Leader", hvilket gør det muligt at bevare omkostningskontrol på tværs af medlemskommuner ‼ Har for nylig opkøbt Cognigy.ai og har forventeligt fokus på at skalere denne frem for boost.ai
Genesys Cloud CX (US)							✓ Markedsledende brugerrejse-orkestrering og fleksibel arkitektur, der gør det muligt for DDH at optimere borgerrejser og reducere viderestillinger gennem intelligent routing og automatisering/ boost.ai-integration ✓ Fleksibel hybridlicensmodel, der muliggør både pr. bruger- og forbrugsbaseret licensering ‼ Kompleks ved specialudvikling og tilpasninger
Puzzel (NO)							✓ Har et stærkt nordisk afsæt og fokus på compliance og datasuverænitet med lokale nordiske datacentre, understøttelse af EU AI Act og regulatorisk overholdelse, der overgår standardkrav ✓ Omfattende omnichannel-funktionalitet, førende agentgrænseflade og fremragende integrations-muligheder ‼ Avancerede funktioner kan potentielt have relativt høje priser, og det relativt mindre partnernetværk gør det relevant at have øje for muligheder for samlet omkostningsoptimering
Five9 (US)							✓ Stærke udgående kommunikationsmuligheder og avanceret analyse ("Gartner Leader"-status), fremragende kampagnestyring og omfattende analytics, der understøtter datadrevne beslutninger ✓ Tilbyder klar prissætning og stærke SLA'er ‼ Begrænset nordisk tilstedeværelse og sen markedsindtræden i regionen kan give udfordringer med support
Odigo (FR)							✓ Odigos Agentic AI-funktioner og compliance med EU-regulatorisk gør det til en relevant mulighed for DDH's lettere scenarier for et fremtidigt kontaktcenter – fx for at bruge AI-drevne løsninger til at reducere viderestillinger ‼ Begrænset gennemsigtighed i prissætning og relativt lille virksomhedsstørrelse kan skabe risiko for manglende eksekveringskraft ‼ Platformens omnichannel-funktionalitet fremstår begrænset sammenlignet med markedslederne
Lynes (SE)							✓ "Nordic first"-designet alt-i-en løsning med kontaktcenter og kommunikationsfunktionalitet samt indbygget AI-funktionalitet ✓ Tilbyder samlet app-tilgang og stærk nordisk compliance ‼ Begrænset dybde i digitale kanaler og relativt mindre økosystem
Talkdesk (US)							✓ Brugervenlig platform med klar prissætning og "Gartner Leader"-status ✓ Godt match for organisationer, der prioriterer brugervenlighed og hurtig implementering ‼ Begrænsede AI-funktioner og afgrænset nordisk support i dag ‼ Kan kræve væsentlig customisering, hvilket kan øge omkostningerne

EU-tilstedeværelse | AI- og integrationsparathed | Licensfleksibilitet | Med begrænsninger | God | I nogen grad | Begrænset

Overordnet leverandørlandskab - scenarie 2: Skaleret kontaktcenterløsning (2/2)

Leverandør	Generel funktionalitet	Agent-grænseflade	Arkitektur & sikkerhed	Integrations-krav	Licensvilkår	Samlet vurdering	Kommentarer
CloudTalk (SK)							✓ CloudTalks udgående opkaldsfunktioner og stærke API-fokus er værdifulde til specifikke brugsscenarier, såsom voice-fokuseret design af borgeroplevelser ✓ Gode integrationsmuligheder ‼ Begrænsede information om integrationer og afregning pr. bruger
LeadDesk (FI)							✓ Har stærk understøttelse af datasuveænitet med EU-datacentre, dokumenteret driftssikkerhed (99,95 % oppetid) og konkurrencedygtig, gennemsigtig prissætning ‼ Potentielt begrænsede integrationsmuligheder med boost.ai og et mindre leverandørøkosystem
Dstny (BE)							✓ Stærk nordisk tilstedeværelse gennem opkøb og forskellige kontaktcenter- og kommunikationsløsninger ‼ Har en relativt fragmenteret brugergrænseflade på tværs af ældre moduler ‼ Der er begrænset information om AI- og integrationsmuligheder samt prissætning
8x8 (US)							✓ Omkostningseffektiv omnichannel-funktionalitet og indbygget team-beskedfunktion ‼ Begrænsede AI- og analysefunktioner, begrænset brugergrænseflade for agenter og begrænsede muligheder for integration med vidensbase ‼ Der er begrænset gennemsigtighed i prissætningen ud fra tilgængelige oplysninger

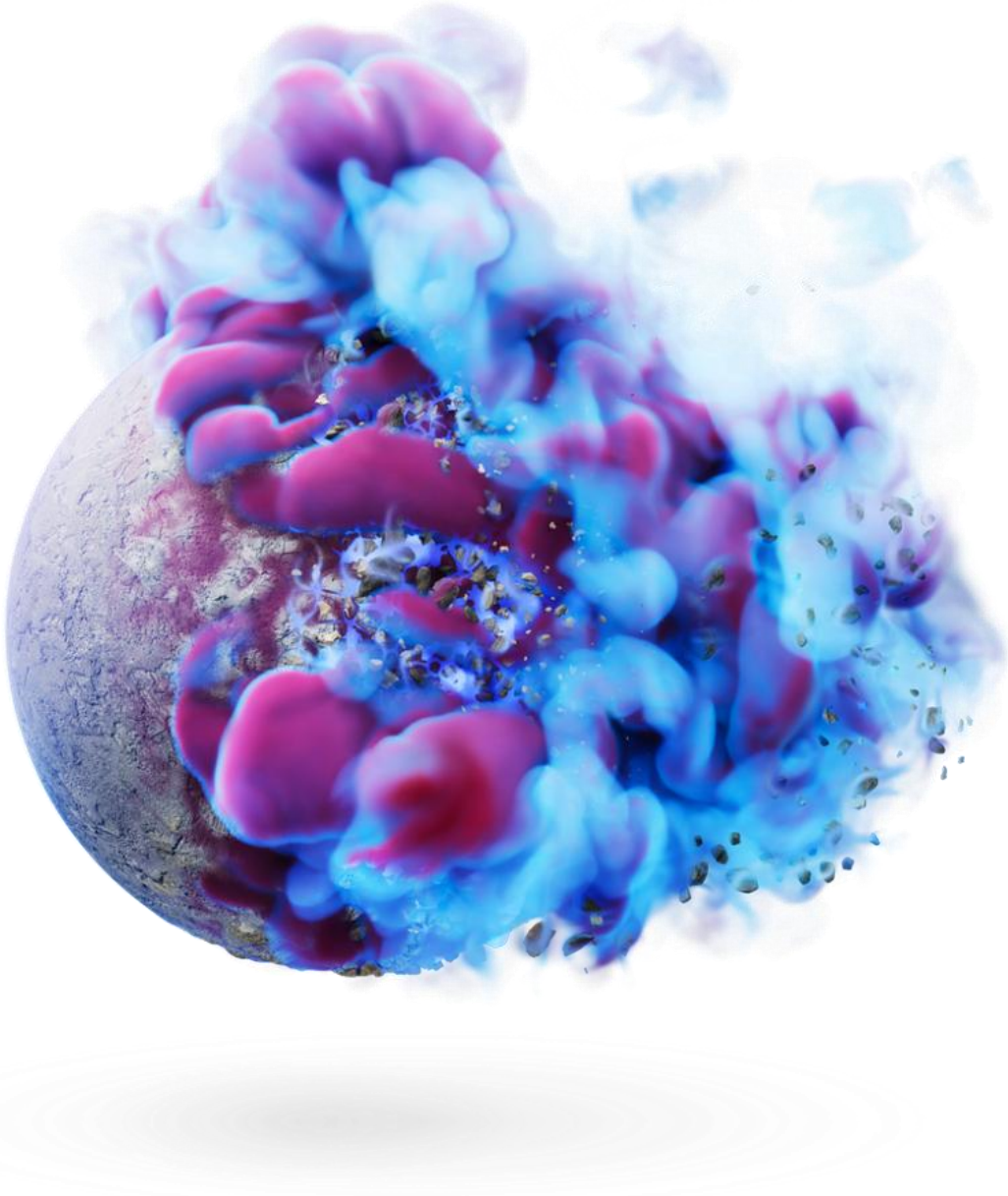
EU-tilstedeværelse | AI- og integrationsparathed | Licensfleksibilitet | Med begrænsninger | God | I nogen grad | Begrænset

Overordnet leverandørlandskab - scenarie 3: Modulær og customiserbar platform

Leverandør	Generel funktionalitet	Agent-grænseflade	Arkitektur & sikkerhed	Integrations-krav	Licensvilkår	Samlet vurdering	Kommentarer
Amazon Connect (US)							✓ Forbrugsbaseret prissætning og grundlæggende fleksibel cloud-arkitektur ✓ Platformens brede AI-funktioner og "Contact Lens"-analyse af dialoger understøtter DDH's mål om at reducere antallet af viderestillede opkald ‼ Kan kræve betydelig AWS-ekspertise og specialudvikling for at opfylde DDH's omnichannel- og integrationsønsker ‼ Har begrænsede standardfunktioner og kræver specialudvikling, mens også integration med Selvbetjening.nu og boost.ai vil kræve teknisk indsats
Microsoft Dynamics 365 (US)							✓ Særligt relevant valg for organisationer, der allerede benytter Microsoft-økosystemet (Teams, Office 365), da platformen tilbyder indbygget Teams-integration, omfattende omnichannel-funktionalitet og omfattende AI-kapabiliteter ‼ Platformens prismodel er baseret på tilkøb af hele pakker af funktionaliteter, og risiko for Microsoft lock-in kan skabe usikkerhed om de samlede ejeromkostninger og langsigtet fleksibilitet sammenlignet med alternativer
Salesforce Service Cloud (US)							✓ Tilbyder omfattende omnichannel-funktionalitet, stærke AI-kapabiliteter og samlet borgeroverblik via løsningens Service Cloud 360 ‼ Er primært relevant for Salesforce-kunder, der allerede er investeret i Salesforce-økosystemet og kan derfpr være relativt dyr for organisationer, der ikke har det i dag
Google Cloud CCAI (US)							✓ Google Cloud CCAI er en førende "AI-first"-platform med stærk AI indbygget, bl.a. en førende NLU (Natural Language Understanding) og generativ AI ‼ Har begrænsede voice-funktioner og mangler fuld omnichannel-understøttelse ‼ Begrænset support for nordiske kontaktcentre
Twilio Flex (US)							✓ Udviklervenlig løsning, der giver maksimal mulighed for tilpasning og omfattende API-orkestrering, så man kan bygge helt skræddersyede løsninger ‼ Platformen har ingen standardfunktionalitet og kræver derfor fuld specialudvikling

Appendiks

Opsamling på vægtning af kategorier fra workshop med DDH



KATEGORIER - **GENEREL FUNKTIONALITET**

Omfatter alle kernefunktionaliteter, der gør det muligt for DDH's kontaktcenter at modtage, administrere og løse borgeranmodninger på tværs af flere kanaler og kontaktpunkter - "Rygraden" i DDH's servicelevering – de funktioner, der direkte påvirker, hvordan borgerne interagerer med DDH, og hvor hurtigt deres problemer løses.

BORGER-OPLEVELSE 

EFFEKTIVITET OG OMKOSTNINGER 

AGENT-OPLEVELSE 

Vægtning
0 = Ikke vigtigt
1 = Delvist vigtigt
2 = Vigtigt
3 = Meget vigtigt (kritisk)

UNDERKATEGORI	EKSEMPLER PÅ FUNKTIONALITET	BEHOV	VÆGT		TORBEN	VIBEKE	ANTON	LENE	RIKKE
TELEFONI OG VOICE	• Indgående og udgående opkaldshåndtering • Opkaldsrouting, køhåndtering og overføringsfunktioner • Interactive Voice Response (IVR) til automatiseret opkaldsrouting • Optagelse og kvalitetskontrol • Avancerede funktioner såsom callback og "varm" omstilling		**2,8**		2	3	3	3	3
DIGITALE KANALER	• Live chat og webbaseret chat • Integration af sociale medier (Facebook, WhatsApp, SMS, osv.) • E-mailhåndtering og ticketing • Videoopkald og skærmdelingsfunktioner • Routing på tværs af kanaler (sømløst skifte mellem kanaler)		**1,4**		1	2	1	2	1
AI & AUTOMATISERING	• Virtuelle agenter og chatbots til selvbetjening • Natural Language Processing (NLP) til at forstå borgerintention • AI-assisterede agentværktøjer (realtidscoaching, intelligent søgning, ol.) • Automatiserede workflows og procesautomatisering • intelligent routing		**2,4**		3	2	2	2	3
SELVBETJENING & BORGEROPLEVELSE	• Automatiseret tidsbestilling og betalingsbehandling • Vidensbase og søgbare vejledninger • Proaktiv kontakt og notifikationer • Borgersegmentering og personalisering		**2,4**		2	3	3	2	2
UDGÅENDE INTERAKTIONER	• Udgående opkaldskampagner • Forudsigelig og progressiv opkaldsfunktion • SMS- og e-mailkampagner		**0,8**		1	1	0	1	1

© 2026 Deloitte

KATEGORIER - **AGENTGRÆNSEFLADE**

De værktøjer og systemer (”desktop”), som DDH's kontaktcenter-agenter bruger dagligt til at håndtere borgeranmodninger. En veldesignet agentbrugergrænseflade reducerer den tid, som agenter bruger på at søge efter oplysninger, minimerer fejl og forbedrer jobtilfredsheden, mens en dårlig brugergrænseflade kan skabe frustration og øge samtalehåndteringstiden.

BORGER-OPLEVELSE ◑ *EFFEKTIVITET OG OMKOSTNINGER* ◑ *AGENT-OPLEVELSE* ●

Vægtning
0 = Ikke vigtigt
1 = Delvist vigtigt
2 = Vigtigt
3 = Meget vigtigt (kritisk)

UNDERKATEGORI	EKSEMPLER PÅ FUNKTIONALITET	BEHOV	VÆGT		TORBEN	VIBEKE	ANTON	LENE	RIKKE
”UNIFIED DESKTOP”	• Enkelt integreret desktop, der viser alle kanaler (Voice, chat, e-mail) • Customiserbare layouts baseret på agentrolle eller kommune • Mobil agentgrænseflade til hjemmearbejde • Tilgængelighedsfunktioner (”dark mode”, WCAG-overholdelse, ol-)	◔	2		1	2	3	3	1
KUNDE-OPLYSNINGER & KONTEKST	• Automatisk visning af kundeprofil og historik • Realtidsadgang til tidligere interaktioner og sager • ”Screen pop up” - kundeoplysninger vises automatisk, når opkald kommer ind • Integration med CRM og backend-systemer • Adgang til vidensbase og skabelonsvar	◔	1,4		1	3	2	2	0
AGENTSTATUS & SAMARBEJDE	• Statusadministration (Tilgængelig, Pause, Efter-opkald-arbejde osv.) • Intern chat mellem agenter • Supervisor chat til hurtig hjælp • Opkaldsoverførsel med kontekstnoter • Delte arbejdsflader til komplekse sager	●	2,6		2	3	3	2	3
VIDEN & SUPPORTVÆRKTØJER	• Søgbar vidensbase med vejledninger og FAQ'er • Intelligent søgeassistance • Realtidscoaching af agenter og forslag • Integration med kommunale systemer og databaser • Mulighed for at opdatere vidensbasen med agenternes indsigt	●	3		3	2	3	3	3

KATEGORIER - **ARKITEKTUR OG SIKKERHED**

Det tekniske fundament og de sikkerhedsforanstaltninger, der sikrer, at platformen er pålidelig, sikker og overholder lovgivningen. Dette omfatter, hvordan systemet er bygget, hvordan data beskyttes, hvordan det håndterer fejl, og hvordan det opfylder juridiske krav såsom GDPR og OS2-standarder.

BORGER-OPLEVELSE 

EFFEKTIVITET OG OMKOSTNINGER 

AGENT-OPLEVELSE 

Vægtning
0 = Ikke vigtigt
1 = Delvist vigtigt
2 = Vigtigt
3 = Meget vigtigt (kritisk)

UNDERKATEGORI	EKSEMPLER PÅ FUNKTIONALITET	BEHOV	VÆGT		TORBEN	VIBEKE	ANTON	LENE	RIKKE
SYSTEMARKITEKTUR	• Multi-tenant-understøttelse (betjening af flere kommuner fra én platform) • Cloud-baseret eller on-premise-implementering • Skalerbarhed til stigende opkaldsvolumener • API-integrationer med eksterne systemer • Disaster recovery og business continuity-planer		3		3	3	3	3	3
DATASIKKERHED & PRIVATLIVS-BESKYTTELSE	• GDPR og PCI-overholdelse • Datakryptering (både under transmission og når data er lagret) • Rollebaseret adgangskontrol • Revisionslog og compliance tracking • Kundedata-privatlivsbeskyttelse • Identifikations & verifikationsprocesser (ID&V)		2,6		3	2	3	2	3
SYSTEM-TILGÆNGELIGHED	• Tilgængelighedsgarantier (SLA'er) • Redundans og failover-funktioner • Backup- og gendannelsesprocedurer • Overvågning af ydeevne • Incidenthåndtering		2,4		2	3	2	3	2
COMPLIANCE & STYRING	• Overholdelse af OS2-standarder • Håndtering af regulatoriske krav • Politiker for dataopbevaring • Revisions-logs og rapportering		2,2		2	2	3	2	2

© 2026 Deloitte

KATEGORIER - **INTEGRATIONER**

Omhandler hvordan den nye platform integreres til DDH's eksisterende systemer og datakilder. Dette omfatter integrationer til kommunale systemer, backend-databaser, vidensbase, analyseværktøjer og andre applikationer, som agenter og borgere er afhængige af.

BORGER-OPLEVELSE 

EFFEKTIVITET OG OMKOSTNINGER 

AGENT-OPLEVELSE 

Vægtning
0 = Ikke vigtigt
1 = Delvist vigtigt
2 = Vigtigt
3 = Meget vigtigt (kritisk)

UNDERKATEGORI	EKSEMPLER PÅ FUNKTIONALITET	BEHOV	VÆGT		TORBEN	VIBEKE	ANTON	LENE	RIKKE
SYSTEM-INTEGRATIONER	• Integration med civilregistreringssystemer (SAPA, CPR,...) • Integration i lokale kommuners hjemmesider og databaser • API-baserede integrationer til dataudveksling • Chatbot- og voicebot-integration		3		3	3	3	3	3
DATAINTEGRATION	• Realtidsadgang til borgeroplysninger • Samlet borgervisning på tværs af alle kontaktpunkter • Datamapping og transformation • Master data management		2		2	2	2	2	2
VIDENSBASE-INTEGRATION	• Integration med Selvbetjening.nu • Integration med vidensbase til agenter, chatbots og voicebots • Automatisk indholdsopdatering (åbningstider, telefonnumre, ol.) • Understøttelse af flere sprog • Vidensstruktur der kan anvendes med AI		2,6		3	3	3	2	2
ANALYTICS & RAPPORTERING	• Integration med Power BI til dashboards og analyser • Dataeksportfunktioner • Realtidsrapportering fra alle kanaler • Integration af chatbot- og kontaktcenter-analytics • Ensartede nøgletal på tværs af alle systemer		2,6		3	3	2	3	2
WORKFLOW & PROCESINTEGRATION	• Omstilling fra chatbot og voicebot til kontaktcenter • Videregivelse af information under overførsler • Automatisk routing baseret på borgerdata • Integration med udgående systemer • Sagshåndtering på tværs af kanaler		2,6		2	2	3	3	3

© 2026 Deloitte

KATEGORIER - **LICENSBETINGELSER & VILKÅR**

De kommercielle og kontraktlige aspekter af platformen – hvordan DDH betaler for den, hvilke rettigheder DDH har, hvilken support der er inkluderet, og hvordan aftalen beskytter begge parter. Dette omfatter bl.a. prismodeller, serviceniveauaftaler (SLA'er), supportmuligheder og fleksibilitet ift. skalering.

BORGER-OPLEVELSE *EFFEKTIVITET OG OMKOSTNINGER* *AGENT-OPLEVELSE*

Vægtning
0 = Ikke vigtigt
1 = Delvist vigtigt
2 = Vigtigt
3 = Meget vigtigt (kritisk)

UNDERKATEGORI	EKSEMPLER PÅ FUNKTIONALITET	BEHOV	VÆGT		TORBEN	VIBEKE	ANTON	LENE	RIKKE
PRISSÆTNING & LICENSMODEL	• Forbrugsbaseret afregning (betaling pr. opkald/chat/bruger) • Licensering pr. bruger (fast omkostning pr. agent) • Hybridmodeller, der kombinerer faste og variable omkostninger • Volumenrabatter og skaleringsmuligheder	◕	3		3	3	3	3	N/A
SLA'ER	• Tilgængelighedsgarantier (f.eks. 99,9% tilgængelighed) • Responstidsgarantier • Ydelsesindikatorer og sanktioner • Eskalationsprocedurer • Rapportering og overvågning	◕	2		2	2	2	2	N/A
SUPPORT & VEDLIGEHOLDELSE	• 24/7-supporttilgængelighed • Responstid for kritiske problemer • Træning og onboarding fra leverandør • Regelmæssige systemopdateringer og patches • Dedikeret kundeansvarlig	◑	1,8		1	2	2	2	N/A
FLEKSIBILITET & SKALERING	• Mulighed for at tilføje eller fjerne brugere eller kanaler • Skalerbarhed til stigende opkaldsvolumener • Multi-tenant-understøttelse til kommuner • Mulighed for tilpasning • Hjælp til migration fra eksisterende systemer	◑	2,8		3	3	3	2	N/A

© 2026 Deloitte

Deloitte.

Deloitte Statsautoriseret Revisionspartnerselskab is the Danish affiliate of Deloitte NSE LLP, a member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"). DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL and Deloitte NSE LLP do not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more about our global network of member firms.

Deloitte provides leading professional services to nearly 90% of the Fortune Global 500® and thousands of private companies. Our people deliver measurable and lasting results that help reinforce public trust in capital markets and enable clients to transform and thrive. Building on its 180-year history, Deloitte spans more than 150 countries and territories. Learn how Deloitte's approximately 470,000 people worldwide make an impact that matters at www.deloitte.com

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), its global network of member firms or their related entities (collectively, the "Deloitte organization") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication. DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

© 2026 Deloitte Statsautoriseret Revisionspartnerselskab