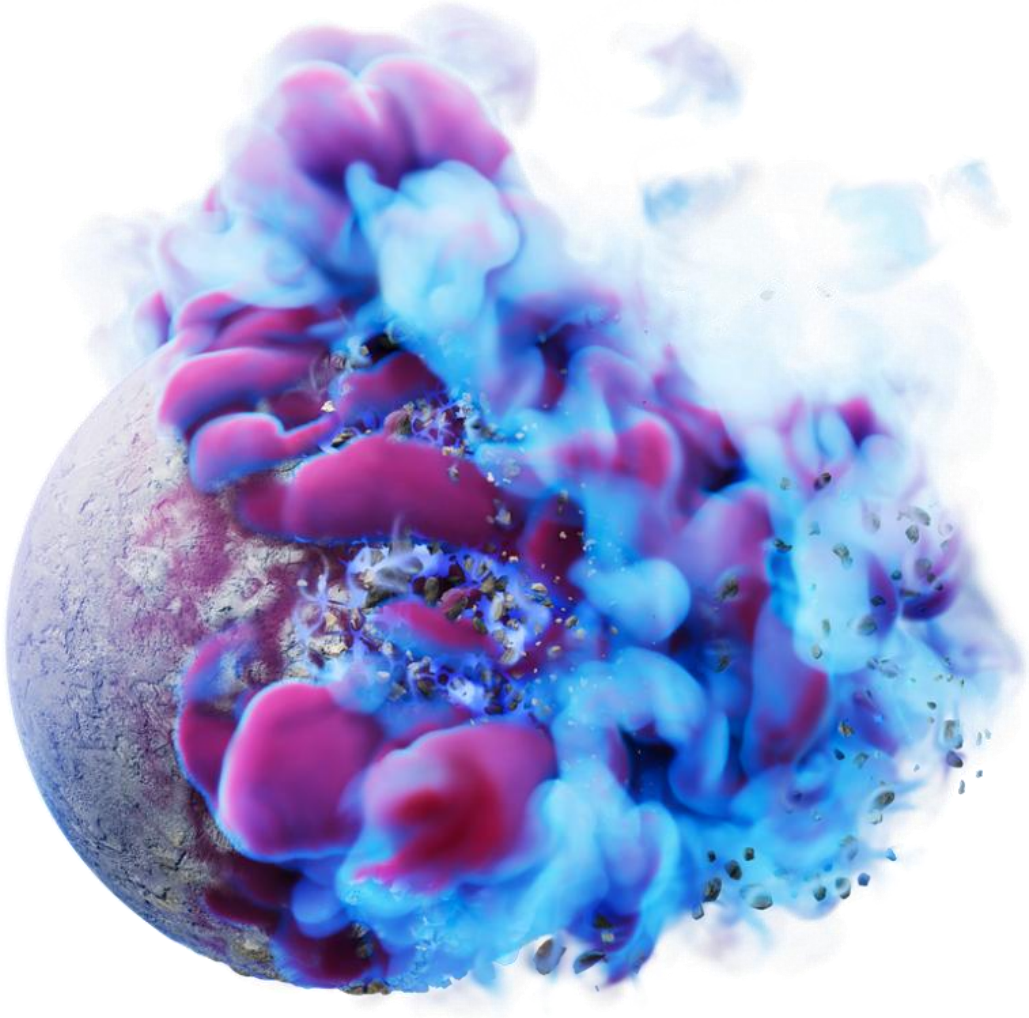
Deloitte. DDH



DDH Kontaktcenter – udfordringer, ønsker og veje frem

Afrapportering - Februar 2026

Indhold

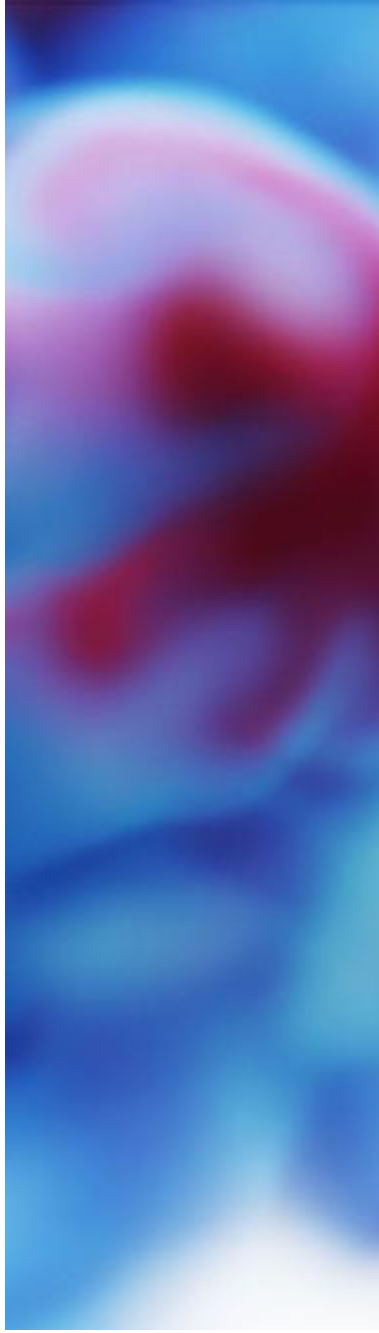
01 **Ledelsesresumé**

02 **Baggrund, formål og fremgangsmåde**

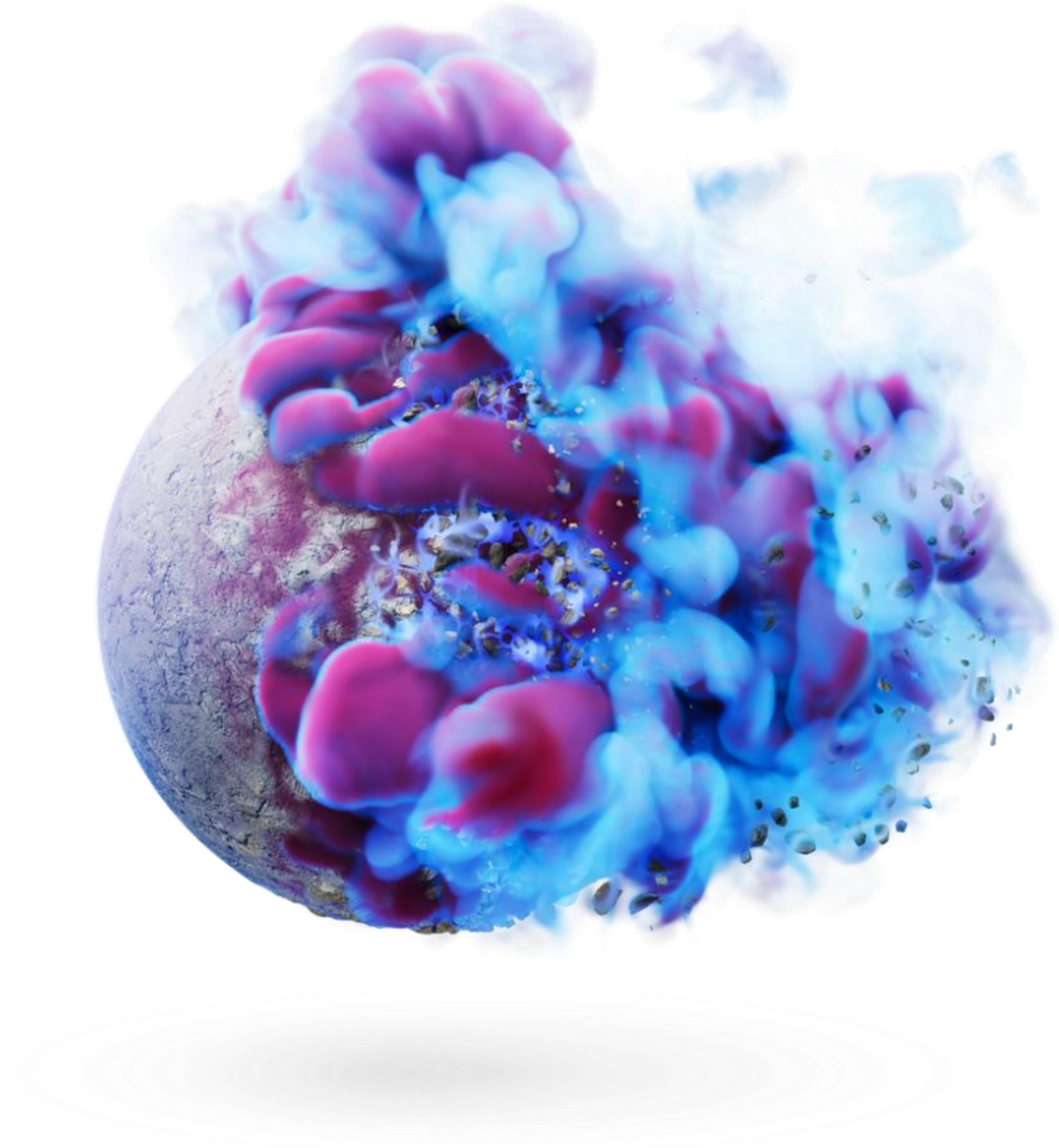
03 **Identificerede udfordringer og gaps i dag**

04 **Overordnede scenarier for fremtidig kontaktcenterløsning**

05 **Anbefalinger til strategi for kommende udbud**



Ledelsesresumé



Ledelsesresumé

Analysen bidrager med indledende indsigter og observationer af den nuværende situation i DDH's kontaktcenter. Med afsæt i de identificerede behov og gaps præsenteres tre scenarier, som kan illustrere mulige retninger for tilrettelæggelsen af et fremtidigt kontaktcenterøkosystem. Scenarierne er tænkt som et grundlag for den videre strategiske drøftelse i DDH.

Formål med analysen

Denne analyse bidrager med indledende indsigter og behov i relation til kontaktcenter-løsningen i DDH med henblik på at udstikke mulige retninger for tilrettelæggelsen af det fremtidige kontaktcenterøkosystem. Dette omfatter blandt andet, hvordan DDH kan imødekomme både nuværende og fremtidige behov hos borgere, agenter og medlemskommuner, samt hvordan digitale kapabiliteter og værktøjer kan udnyttes til at styrke serviceoplevelsen og effektiviteten i kontaktcenteret. Samtidig er Deloitte som en del af opdraget konkret blevet bedt afsøge muligheder for at maksimere udnyttelsen af DDH's nuværende AI-platform i boost.ai.

Identificerede udfordringer og gaps

Analysen har afdækket en række centrale udfordringer og gaps, som har betydning for DDH's muligheder for at realisere forretningsmæssige ambitioner om ressource-effektiv service til borgere. Udfordringerne er identificeret på tværs af tre temaer:

Borgeroplevelse: Der er forskelle i borgernes oplevelse afhængigt af kanal og kommune. Ca. 50% henvendelser overføres til lokale kommuner, hvilket kan medføre gentagelser og manglende sammenhæng i servicerejsen. *Se side 15 for uddybende beskrivelse*

Agentoplevelse: Agenter arbejder på tværs af flere systemer, hvilket giver en kompleks brugergrænseflade og besværliggør onboarding, kommunikation og videndeling. Der er begrænset integration af støtteværktøjer og adgang til opdateret viden. *Se side 16 for uddybende beskrivelse*

Omkostninger og effektivitet: Omkostningen pr. opkald er stigende, og der er begrænset udnyttelse af digitale kanaler. Flere processer håndteres manuelt, og licensmodellen opleves at være ufleksibel set ift. ønsker om forbrugsbaseret afregning. *Se side 16 for uddybende beskrivelse*

Scenarier for fremtidigt kontaktcenterøkosystem

Med afsæt i de identificerede udfordringer og gaps er der opstillet tre overordnede scenarier, som DDH kan anvende til videre drøftelse ifm. et kommende udbud og som alle omhandler platformsløsninger, som i dag kan leveres af adskillige leverandører:

Scenarie 1: Afgrænset kontakt- og telefonisystem
Dette scenarie indebærer en kontaktcenterplatform med fokus på kernefunktioner inden for telefoni og en samlet agentbrugerflade. Digitale kanaler og AI-baserede funktioner håndteres i eksterne systemer, hvilket giver en relativt enkel løsning, men med begrænset integration og fleksibilitet.
Se side 22 for uddybende beskrivelse

Scenarie 2: Skaleret kontaktcenterløsning
I dette scenarie implementeres en standard kontaktcenterplatform med integreret omnichannel, analyse og rapportering. Platformen muliggør bedre sammenhæng på tværs af kanaler og giver mulighed for gradvis skalering af funktionalitet. Øvrige funktioner som ressourceplanlægning og sagsstyring håndteres fortsat i eksterne systemer.
Se side 23 for uddybende beskrivelse

Scenarie 3: Modulær og customiserbar platform
Dette scenarie omfatter en konsolideret platform, hvor de fleste centrale funktioner samles, og hvor integrationen af AI og øvrige kapabiliteter er dybere. Løsningen giver mulighed for høj grad af tilpasning og fremtidssikring, men forudsætter en større implementeringsopgave og startinvestering.
Se side 24 for uddybende beskrivelse

Ledelsesresumé

Med afsæt i analysen samt DDH's aktuelle situation og strategiske afsæt har Deloitte identificeret en række overordnede anbefalinger, som kan være retningssættende for DDH's videre arbejde med at afklare sin strategi for det kommende udbud.

Prioritér en fremtidssikret løsning inden for ambitionerne om en håndterbar implementeringsopgave

I afklaring om det videre scenarie for DDH ift. en fremtidig kontaktcenterplatform bør der tages grundlæggende stilling til, hvordan ambitioner om hurtig og kortsigtet gevinstrealisering vægtes op mod de stigende startomkostninger, der alt andet lige er fra scenarie 1 til 3. Det gælder både ift. implementering, forandringsledelse og indledende skalering af prioriterede kontaktcenterkapabiliteter.

Der bør i den forbindelse lægges særskilt fokus på, hvordan medlemskommunernes forventninger til hurtig gevinstrealisering bedst understøttes i de tre scenarier.

De gennemgående forretningsmæssige gevinstdrivere ift. borgeroplevelser, agentoplevelser, overordnede omkostninger og fremtidssikring vurderes alt andet lige særligt at kunne balanceres i scenarie 2 (standard-kontaktcenterplatform), hvor der i dag er flere forskellige leverandører, som kan levere de skitserede kapabiliteter. Heri er det således muligt at realisere en relativt smal løsning fra start, som derefter løbende kan skaleres efter behov, bl.a. med hensyntagen til medlemskommunernes konkrete ønsker. Som inspiration til etablering af en smal løsning fra start har DDH under analysen selv prioriteret en række overordnede funktionaliteter som særligt vigtige – se næste side.

I sammenligning med scenarie 2 forventes en mere modulær platform (scenarie 3) at omfatte en relativt større implementeringsopgave fra start, mens en mere snæver telefoniløsning (scenarie 1) alt andet lige vil have en større risiko for manglende fleksibilitet til at skalere løbende med henblik på at sikre bedre oplevelser for borgere og agenter.

Konkrete strategiske afvejninger hos DDH kan dog tale mere direkte for prioritering af enten scenarie 1 eller 3, herunder særligt fokus på fremtidssikring og løftede borger- og agentoplevelser (scenarie 3) eller alternativt en mere effektiv og smal løsning, der hurtigt kan etableres (scenarie 1).

Sikr maksimal gevinstrealisering på kapabiliteter, der er tilgængelige på boost.ai-platformen

Udnyt den eksisterende investering i boost.ai til at få mest muligt ud af de kontaktcenterkapabiliteter, der allerede nu kan understøttes helt eller delvist her. Det gælder som udgangspunkt borgervendte AI-assistenter (MUNI), AI-understøttelse af agenter og live chat.

Om end flere kontaktcenterplatforme også kan understøtte disse kapabiliteter, giver fokus på at skalere disse i boost.ai mulighed for at prioritere ressourcer på realisering af øvrige mere specifikke kontaktcenter kapabiliteter, som kan skabe værdi for DDH på kort sigt.

Derved sikres det i videst muligt omfang også, at boost.ai og kontaktcenterplatformen samtænkes som komplimenterende platforme i et samlet kontaktcenterøkosystem i DDH.

Kapabiliteterne i boost.ai kan alt andet lige implementeres mere sømløst i kontaktcenterplatformen i en modulær platform (scenarie 3) og alternativt integreret i en standard-kontaktcenterplatform (scenarie 2).

Andre platforme kan understøtte samme kapabiliteter som boost.ai, dog muligvis på andre måder

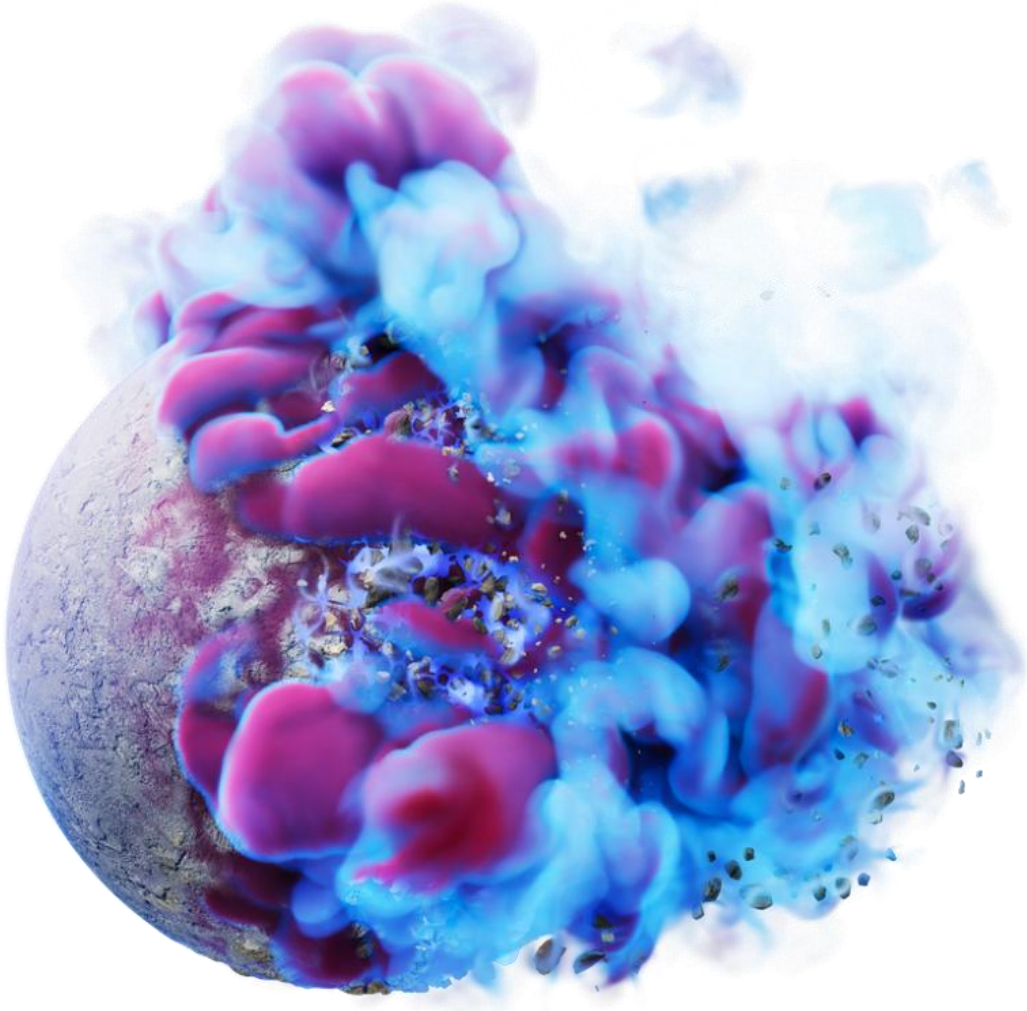
Skab fleksible rammer, der understøtter afregning efter værdi og brug

Uafhængigt af scenarie bør DDH afsøge muligheder for etablering af en mere fleksibel og forbrugsbaseret licensmodel, herunder for at imødekomme konkrete ønsker fra medlemskommunerne og for at understøtte, at der i videst muligt omfang betales for faktisk anvendt kapacitet.

For at sikre fortløbende understøttelse af de faktiske behov i DDH og medlemskommunerne kan dette bl.a. omfatte fokus på muligheden for løbende at "tænde og slukke" for konkrete kapabiliteter i takt med, at de bliver nødvendige eller mister relevans – fx ved, at der i praksis opleves begrænset forretningsmæssig værdi ved en kapabilitet.

Alle tre scenarier understøtter som udgangspunkt en fleksibel licensmodel, om end fleksibiliteten erfaringsmæssigt alt andet lige er større i standard-kontaktcenterplatforme (scenarie 2) og modulære platforme (scenarie 3), hvor fokus netop er på løbende at udstille nye funktionaliteter, som DDH kan bruge efter eget ønske.

Baggrund, formål og fremgangsmåde



© 2026 Deloitte

Baggrund og formål

Baggrund

DDH (Den Digitale Hotline) er et kommunalt servicefællesskab, som leverer borgerservice på tværs af danske kommuner, herunder både telefonisk og digitalt. Dette gør DDH som en fælleskommunal indgang til borgere på tværs af kommuner ved hjælp af to grundlæggende funktioner:

1. **Et fælles kontaktcenter-setup og -løsning** forankret omkring **Puzzel**, der giver serviceagenter på tværs af kommuner adgang til at håndtere borgerhenvendelser på tværs af landet. Dette understøttes bl.a. af adgang til en tværgående vidensbase i Selvbetjening.nu, der giver mulighed for at give kommunespecifikke svar til borgere.
2. **En fælles chat- og voicebot, MUNI**, til automatisering og understøttelse af borgerdialog der er etableret og driftes i Conversational AI-platformen **boost.ai**.

Den fælles kontaktcenterløsning skal i udbud i 2027, og DDH står derfor over for en strategisk afvejning af, hvad der forretnings-mæssigt skal understøttes med en kommende kontaktcenterløsning.

Dette sker dels med et fokus på at udnytte digitale kapabiliteter og værktøjer til at løfte serviceoplevelsen hos borgere og understøttelse af serviceagenter, dels med fokus på en effektiv kontaktcenter-platform, der leverer mest mulig service pr. investeret krone.

Formål

Denne analyse bidrager med indledende indsigter og behov set ift. kontaktcenter-løsningen i DDH i dag med henblik at udstikke en mulig retning for DDH ift tilrettelæggelse af det fremtidige kontaktcenterøkosystem. Dette omfatter bl.a., hvordan DDH samlet kan få mest muligt ud af både kontaktcenterløsning og boost.ai.

Samtidig giver analysen indblik i, hvordan en fremtidig kontaktcenterløsning i DDH kan tilrettelægges mhp. at dække både nuværende og fremtidige behov i de enkelte kommuner og hos borgerne. Deloitte er som en del af opdraget konkret blevet bedt afsøge muligheder for at maksimere udnyttelsen af DDH's nuværende AI-platform i boost.ai.

Analysen er gennemført med fokus på at skabe et solidt beslutningsgrundlag, der kan understøtte DDH i at fastlægge en strategi for det efterfølgende udbud.

Analysen omfatter:

1. Kortlægning af den aktuelle situation i DDH, herunder styrker, udfordringer og ønsker ift. den nuværende anvendelse af kontaktcenterløsningen
2. Identifikation af de primære gaps, der kan stå i vejen for DDH's evne til at realisere forretningsmæssige ambitioner om god service og effektiv drift
3. Overordnede scenarier for, hvordan det fremtidige kontaktcenterøkosystem kan se ud i DDH, herunder afvejninger mellem hvor konkrete kapabiliteter kan forankres på tværs af kontaktcenterløsning, boost.ai og øvrige applikationer
4. Overordnede anbefalinger til DDH ifm. strategien for et kommende udbud med afsæt i de identificerede gaps og scenarier

Fremgangsmåde | Overordnet tilgang og interessentinddragelse

Analysen bygger på en struktureret og gennemprøvet analyseramme med fokus på at klarlægge DDH's forretningsmæssige og tekniske behov i relation til en kontaktcenterløsning.

DESIGNPRINCIPPER BAG ANAYSENS FREMGANGSMÅDE

Tæt inddragelse af nøgleinteressenter

For at sikre en bred og nuanceret forståelse af DDH's behov er der gennemført dybdegående interviews med nøgleinteressenter i og omkring DDH.

Dette inkluderer:

1. DDH's ledelse
2. Kontaktcenterledelse
3. Kontaktcenteragenter
4. Kommuner, der aktuelt er med i DDH Kontaktcenter
5. Kommuner, der tidligere har været med i DDH Kontaktcenter

Bred afdækning af kontaktcenterkapabiliteter med afsæt i det samlede mulighedsrum

Som udgangspunkt for en systematisk afdækning af tekniske muligheder ift. de identificerede behov og udfordringer i DDH, er der gennem analysen taget afsæt i et samlet billede af de kapabiliteter, der typisk er tilgængelige i kontaktcenterløsninger i dag.

Dette omfatter både kapabiliteter og funktionaliteter, der allerede er taget i brug i DDH i dag, men også en lang række andre funktionaliteter, som på kort eller længere sigt potentielt kan være relevante for DDH.

En oversigt over afdækkede funktionaliteter fremgår af side 10.

Fokus på understøttelse af forretningsmæssige ambitioner

Processen er tilrettelagt med fokus på tre centrale forretningsmæssige ambitioner med henblik på at sikre, at både udfordringer og scenarier udfoldes med afsæt i DDH's strategiske ambitioner:

1. **Borgeroplevelse:** God og tilgængelig service til borgerne
2. **Agentoplevelse:** Gode, understøttede og effektive arbejdsforhold for kontaktcenteragenter
3. **Effektiv drift:** Optimering af drift og planlægning i kontaktcenteret

Fremgangsmåde | Overordnet proces



	Forstå use cases og behov	As-is analyse og behovskortlægning	Identificere udfordringer	Gap-analyse	Opstilling af scenarier	Afrapportering og anbefalinger
Aktiviteter	• Gennemgang af tilgængelig dokumentation om DDH's forretning og IT-miljø • Interviews med nøgleinteressenter for at identificere nuværende og fremtidige behov • Spørgerammer udsendt forud for interviews for at sikre effektiv dataindsamling	• Kortlægning og analyse af den nuværende kontaktcenter-infrastruktur og dens kapabiliteter • Identifikation af mangler i den nuværende kontaktcenter-funktionalitet samt effekterne heraf • Afdækning af konkrete ønsker til fremtidig funktionalitet	• Oversættelse af konkrete borger- og medarbejderscenarier til overordnede udfordringer • Validering af udfordringer med DDH • Drøftelse og prioritering af udfordringer baseret på DDH's forretnings-mæssige fokusområder	• Analyse af data med fokus på at identificere forskelle mellem nuværende kapabiliteter og afdækkede behov • Afholdelse af workshop for at konsolidere og validere identificerede gaps samt vægtning og prioritering af kapabiliteter	• Beskrivelse af tre overordnede scenarier for en fremtidig kontaktcenterplatform baseret på as-is analyse, ønsker og identificerede gaps • Vurdering af fordele og ulemper for hvert scenarie • Drøftelse af overordnede scenarier med DDH og nøgleinteressenter	• En samlet rapport, der opsummerer alle fund, analyser og prioriteringer • Klar dokumentation af kortlagte udfordringer og ønsker i en bilagsliste • Endelig drøftelse med og overlevering til DDH
Output	Opsamling af forretningsbehov	Bruttoliste af mangler og ønsker til kontaktcenter-løsningen	Overordnede forretningsmæssige og tekniske udfordringer	Gap-analyse med forskelle mellem nuværende kapabiliteter og fremtidige behov	Udfoldelse af 3 overordnede scenarier for DDH	Samlet afrapportering og anbefalinger vedr. strategi for fremtidigt kontaktcenter-setup

Fremgangsmåde | Overblik over typiske kapabiliteter i kontaktcenterløsninger

Med afsæt i Deloittes brede erfaring med implementering af kontaktcenterløsninger er der defineret 11 overordnede tekniske kapabiliteter for en fremtidig kontaktcenterløsning i DDH.

Borgervendte AI-assistenter: Automatisering af borgerinteraktioner ved hjælp af AI, særligt chatbots og voicebots, der kan håndtere simple og gentagne forespørgsler uden menneskelig indblanding.

AI-baseret understøttelse af agenter: Såkaldte "Agent Assist"-værktøjer, der hjælper agenter med henvendelser fra borgere, fx vha. automatiske forslag til svar, lovgivning og retningslinjer direkte under samtaler, så agenten hurtigt kan finde det korrekte svar på spørgsmål.

Live chat: Mulighed for realtidskommunikation mellem borger og serviceagent via tekst, hvor borgere kan stille spørgsmål og få svar direkte på kommunens hjemmeside

Telefoni: Integration af telefonisystem for at sikre effektiv håndtering af borgeropkald samt automatisk opkaldsdistribution, køstyring og opkaldsstatistikker

Smart routing: Automatisk fordeling af henvendelser til først tilgængelige agent eller den bedst kvalificerede agent baseret på, hvad emne henvendelsen drejer sig om (fx fagligt eller teknisk).

Samlet agentbrugergrænseflade: En samlet brugergrænseflade, hvor agenter kan håndtere foretage sit arbejde fra, herunder at besvare alle typer henvendelser – telefon, chat, mail – uden at skifte system.

Omnichannel: Understøttelse af effektiv styring og kobling af flere forskellige kanaler for at sikre sammenhængende håndtering af borgerhenvendelser, fx på tværs af telefon, chat og mail. Det omfatter bl.a. at borgerens oplysninger følger med på tværs af kanaler.

Ressourceplanlægning : Understøttelse af effektiv ressourceplanlægning direkte i løsningen, inkl. planlægning af bemanding og vagtplaner vha. historiske data og forventet volumen for at sikre tilstrækkelig dækning i travle perioder.

Intern chat: Internt kommunikationsværktøj til hurtig og effektiv dialog mellem agenter og fx kontaktcenterchefer eller fageksperter, som kan give vejledning og støtte direkte under håndteringen af konkrete borgerhenvendelser.

Analyse og rapportering: Automatisk indsamling og præsentation af data om kontaktcenterets drift og servicekvalitet, herunder overvågning af svartider, opkaldsvolumen, agentperformance, borgertilfredshed og kanalbrug.

Sagshåndtering: Systematisk håndtering af komplekse eller længerevarende sager, hvor oplysninger, dokumenter og kommunikation samles i kontaktcenterløsningen. Omfatter bl.a. sags-oprettelse, tildeling, statusopdateringer, opfølgningsplaner og historik.

Kapabiliteter der helt eller delvist understøttes i boost.ai i dag

Kapabiliteter der <u>ikke</u> understøttes i boost.ai i dag

For hver kapabilitet vurderes ifm. opstilling af scenarier:

1. I hvilket omfang kan og skal boost.ai dække kapabiliteten i DDH?
2. I hvilket omfang skal en fremtidig kontaktcenterløsning i DDH udnytte den konkrete kapabilitet?
3. Hvilke typer leverandører og teknologier kan typisk understøtte de konkrete kapabiliteter?

Fremgangsmåde | Gennemgående gevinstdrivere

GAP-analysen og opstillingen af scenarier afdækker potentialer og risici ift. 5 overordnede gevinstdrivere, som kan danne ramme for en kommende udbudsstrategi, og i analysen bruges som afsæt for vurdering af konkrete scenarier for DDH.

Borgeroplevelse

Omhandler hvor let, effektivt og tilfredsstillende borgerne oplever interaktionen med DDH på tværs af tilgængelige kanaler – fra første kontakt til løsning af henvendelsen. Fokus er på, hvordan en kontaktcenterplatform kan sikre sammenhæng, konsistens og personalisering gennem hele borgerens servicerejse.

Centrale overvejelser

- Hvor skal en kontaktcenter-platform særligt løfte borgernes serviceoplevelse og -rejser?
- Hvordan reduceres gentagelser set fra borgerens perspektiv, fx med smidig overførsel af henvendelser mellem kanaler?
- Hvordan understøttes personaliseret kommunikation med lokalt indhold fra borgerens bopælskommune?
- Hvordan understøttes bedre selvbetjening for borgere på digitale kanaler?

Agentoplevelse

Omhandler det tekniske og generelle arbejdsmiljø, som kontaktcenterøkosystemet er med til at understøtte. Det omfatter bl.a. digitale værktøjer og støtte til DDH's agenter i det daglige arbejde – og fokus på effektivitet og trivsel gennem generel bruger-venlighed, nem adgang til information og godt samarbejde internt.

Centrale overvejelser

- Hvordan kan der sikres en mere sammenhængende brugergrænse-flade for agenter, fx med minimalt behov for at skifte systemer?
- Hvordan understøttes et effektivt samarbejde og videndeling mellem agenter og ledere?
- Hvordan kan ledere og agenter få adgang til relevante data og analyser, der understøtter simple arbejdsprocesser, fleksible arbejdsformer og fjernarbejde?
- Hvordan kan boost.ai's AI-funktioner integreres, så de understøtter agenterne i realtid?

Omkostninger og effektivitet

Omfatter en samlet afdækning af direkte og indirekte udgifter forbundet med kontaktcenter-platformen gennem hele dens levetid, herunder implementering, licenser, integration, vedligeholdelse, uddannelse og drift – sammenholdt med de potentielle effektivitets-gevinster og besparelser.

Centrale overvejelser

- Hvordan kan en licensmodel bedst understøtte DDH's behov for fleksibel styring af omkostninger?
- Hvad driver den overordnede business case og konkrete effektivitetsgevinster (fx straks-afklaringsgrad og håndteringstid) ift. de samlede investeringer?
- Hvordan kan langsigtede omkostninger til integration og håndtering af eksterne systemer holdes nede?
- Hvad er de samlede omkostninger til drift og vedligehold?

Fremtidssikring

Omhandler DDH's afsæt for at følge og nyttiggøre løbende teknologisk udvikling og ændringer i borger- og agentbehov. Det kan fx omhandle understøttelse af nye kommunikationskanaler eller ændringer i DDH's langsigtede strategi – uden at det kræver omfattende investeringer eller ændringer i platformen.

Centrale overvejelser

- Hvordan understøtter arkitekturen DDH's langsigtede, strategiske udvikling?
- Hvordan sikres let integration af nye AI-teknologier fra fx boost.ai og nye kommunikationskanaler?
- Hvordan giver datamodeller og analyseværktøjer de bedste muligheder for at arbejde proaktivt med borgeradfærd?
- Hvordan understøttes DDH's visioner for digital inklusion og eventuelle bekymringer om datasuverænitet?

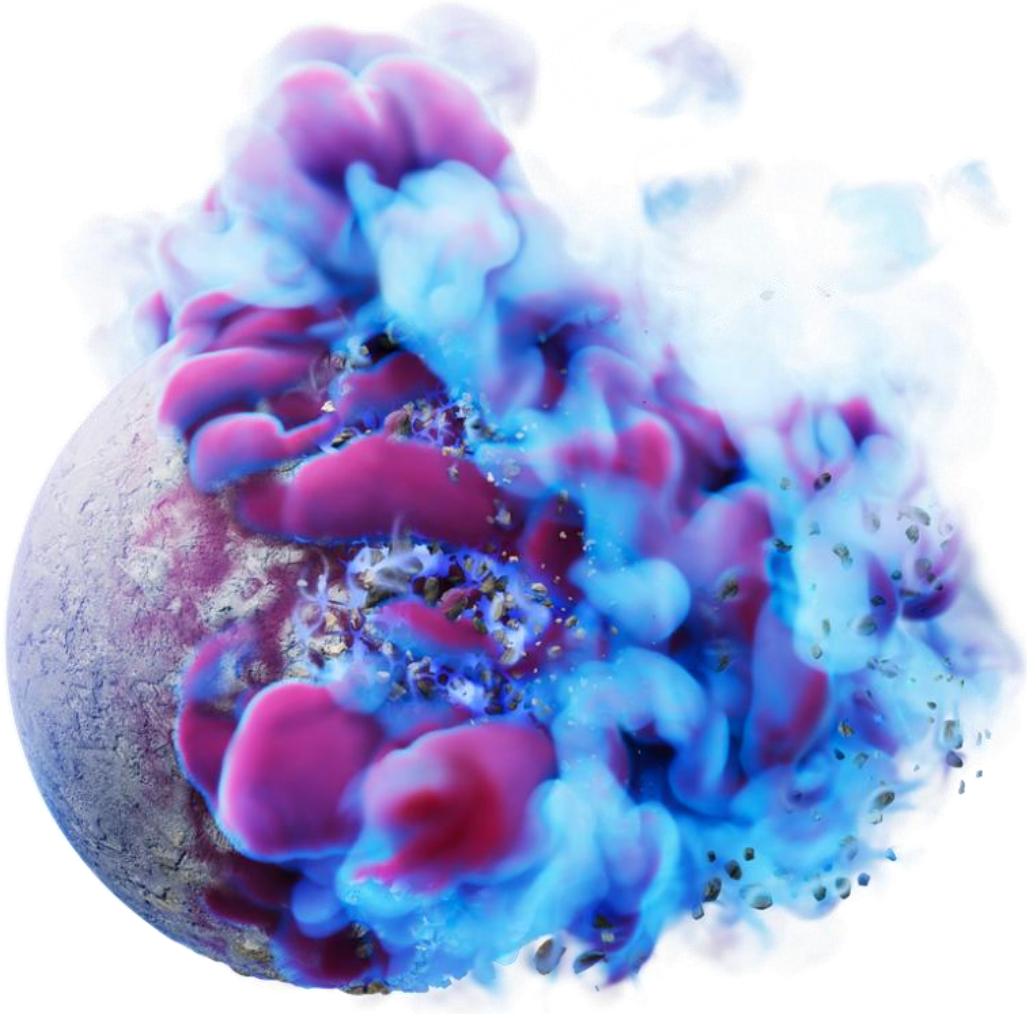
Implementeringsindsats

Omhandler den samlede implementeringsopgave og de nødvendige ressourcer (tid, medarbejdere, budget). Det omfatter både teknisk kompleksitet af første implementering, migrering og etablering af integrationer samt organisatorisk implementering og forandringsledelse, der skal til for at kunne realisere de forventede gevinster.

Centrale overvejelser

- Hvilket omfang har den nødvendige forandringsledelse for medarbejdere og kommuner, og hvordan sikres en effektiv implementering?
- Forenkler eller besværliggør løsningens arkitektur integrationen med eksisterende DDH- og lokale systemer?
- Hvor meget leverandørstøtte og intern ekspertise kræves for at sikre en vellykket implementering og tilpasning?

Identificerede udfordringer og gaps i dag



Forretningsdrevet afdækning af udfordringer og gaps

Nedenfor præsenteres en samlet vurdering af de overordnede udfordringer og gaps, der gennem analysen er identificeret for DDH. Gaps er kategoriseret efter, hvordan de påvirker DDH's afsæt for at sikre gode oplevelser for borgere og agenter samt nuværende effektivitet og følgende omkostninger ved den nuværende kontaktcenterløsning.

Tværgående observationer

DDH har i dag væsentlige gaps på tværs af de tre strategiske fokusområder, bl.a. drevet af en relativt fragmenteret systemarkitektur.

Heraf følger både risiko for friktion og utilfredshed i borgernes møde med DDH, vanskeliggørelse af agenternes grundlag for at levere effektiv og præcis service til borgerne samt begrænsede muligheder for at realisere ambitioner om omkostningsminimering.

Over de følgende sider udfoldes og konkretiseres de identificerede udfordringer og gaps i dag på tværs af de tre fokusområder.



Borgerne er i den indhentede tilfredshedsdata generelt meget tilfredse med den service, som agenterne leverer. Samtidig oplever flere borgere i dag varierende servicerejser, særligt på tværs af kanaler – bl.a. med en høj overførselsrate fra DDH tilbage til egen kommune og behov for gentagelse af spørgsmål mv.



DDH trækker på et kompetent korps af agenter, som i dag arbejder ud fra en driftsstabil kerneplatform i Puzzel. Agenter oplever dog i dag en kompleks brugergrænseflade på tværs af flere systemer, og både ledere og agenter efterspørger mere omfattende og automatiseret støtte.



DDH har et klart strategisk fokus på omkostningsoptimering og har en relativt lav omkostning pr. opkald. Dog er omkostningen pr. kald stigende, og der er tværgående potentialer for både øget automatisering og styrkelse af ressourceudnyttelse på agent- og lederniveau.

Overordnede gaps for realisering af forretningsmæssige mål

En række overordnede gaps driver særligt de udfordringer, der er identificeret på tværs af de tre strategiske fokusområder. Udfordringer og gaps udfoldes over de følgende sider.

Borgeroplevelse

Flere borgere oplever i dag varierende servicerejser, særligt på tværs af kanaler – bl.a. med en høj overførsels-rate fra DDH tilbage til egen kommune og med behov for gentagelse af fx spørgsmål mv.

- **Varierende tilgængelighed** af kanaler (telefon, voice, chat, mails, hjemmeside, mv.)
- **Fragmenteret vidensbase**, som kan føre til utilstrækkelig håndtering af den enkelte henvendelse – og behov for overførsel til egen kommune
- **Begrænset smart routing**, hvilket påvirker gennemsnitlig håndteringstid (AHT) og førstegangsafslutning (FTR)
- **Begrænset personalisering** af servicerejser
- **Behov for at gentage oplysninger** på grund af manglende datadeling ved kanalovergang
- **Fravær af samlet borgeroversigt** der viser tidligere interaktioner med enkeltborgere

Agentoplevelse

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

- **Agentisolation** og varierende vidensdeling, herunder pga. fravær af indbyggede samarbejdsværktøjer
- **Komplekse og fragmenterede** systemer, som bl.a. medfører en samlet onboarding-tid i rollen på op til 6 måneder
- **Begrænset realtidsstøtte** og AI-baseret understøttelse af agenter
- Efterspørgsel efter **mere automatiseret analyse og rapportering** med afsæt i data om både individuel performance og udvikling i henvendelser
- Indikationer på lavere motivation ved håndtering af **henvendelser fra andre kommuner**

Omkostninger og effektivitet

DDH oplever stigende omkostninger pr. kald og potentialer for både øget automatisering og styrkelse af ressourceudnyttelse på både agent- og lederniveau.

- **Høje overførselsrater** med ca. 50% af opkald, der sendes retur til kommunerne
- **Øget omkostning pr. opkald**, stigende fra 26 til 31 DKK det seneste år, særligt pga. lavere opkalds-volumen set ift. reduktion i faste omkostninger
- **Ufleksibel licensmodel**, der ikke understøtter variable agenttimer og afregning efter forbrug
- **Varierende opkaldsaflastning** med digitale kanaler, bl.a. fordi chat- og voicebot i flere kommuner opfattes som en supplerende kanal snarere end en opkaldsafleder
- **Manuel styring og vagtplanlægning**
- **Fragmenterede systemer**, der kræver manuel dataindtastning på tværs af opgaver

Gaps – borgeroplevelse

Flere borgere oplever i dag varierende servicerejser, særligt på tværs af kanaler – bl.a. med en høj overførselsrate fra DDH tilbage til egen kommune og med behov for gentagelse.

Nuværende styrker

- **Høj borgertilfredshed:** NPS-scorer (Net Promoter Score) er konsekvent høje (70 for DDH), med en betydelig andel borgere, som er meget positive i målingerne (80% for DDH). Borgerne er i den indhentede tilfredshedsdata generelt meget tilfredse med den service, agenterne leverer.
- **Kerne-telefoniadgang:** Borgere har adgang til en primær telefonkanal med funktioner som indgående/udgående opkald, opkaldskøer og IVR til routing.
- **Grundlæggende selvbetjening:** boost.ai-chatbotten tilbyder mulighed for at booke aftaler i i borgerservice på visse områder og giver desuden automatiske svar på flere områder.
- **Callback-funktionalitet:** Borgere kan anmode om callbacks, så DDH eller den lokale kommune kan ringe tilbage på et senere tidspunkt.

Nuværende udfordringer

- **Høj overførselsrate:** En betydelig del af opkald (50-56% for Furesø, 50+% for Aarhus) overføres tilbage til lokale kommuner, hvilket indikerer potentiale for yderligere straksafklaring inden for DDH for mange forespørgsler.
- **Mangel på samlet information:** Borgere ved ofte ikke, at de taler med DDH og ikke med deres lokale kommune, hvilket fører til forvirring og frustration, når lokale specifikke problemer ikke kan løses.
- **Inkonsekvent servicekvalitet:** Selvom den samlede tilfredshed er høj, kan kvaliteten af servicen variere afhængigt af mægler og kommune, især når mæglere er umotiverede eller mangler lokal kontekst.
- **Underudnyttelse af chatbots:** Chatbotten er ikke bredt kendt eller brugt af borgere, og meget få nævner at have interageret med den, før de ringede til DDH.
- **Problemer med callback-processen:** Chatbot-initierede callbacks kan forekomme uden for DDH's åbningstider, hvilket fører til forvirring og ubesvarede opkald. Det nuværende callback-system er stift, med begrænsede forsøg før man dropper borgeren.
- **Begrænset personalisering:** SMS- og e-mail-kommunikation er baseret på faste skabeloner, hvilket forhindrer personlige svar med lokale oplysninger (f.eks. præcise åbningstider for en bestemt kommune).
- **Manglende kontekst ved overførsel**: Agenter ser ikke tidligere samtalehistorik (fx fra chatbot), når et opkald videreføres, hvorfor borgere skal gentager information.

Relevante indsatsområder

Identificerede kernebehov

- **Sømløs kanalintegration**: Integrér chatbot/voicebot mere effektivt med telefonsystemet, for at muliggøre sømløse overleveringer til telefon med kontekst til menneskelige agenter.
- **Strategisk kanaludvikling**: Udforsk behov for live chat og integration af sociale medier for at imødekomme forskellige borgerpræferencer og fremtidige generationer.

Øvrige behov

- **Personaliseret kommunikation**: Implementér fleksible SMS- og e-mail-funktioner til at sende brugerdefinerede beskeder med lokalspecifikke oplysninger (f.eks. åbningstider, direkte telefonnumre) baseret på borgerens kommune og forespørgsel.
- **Forbedret vidensbase**: Afdæk muligheder for at løfte brugen af Selvbetjening.nu, så agenter mere effektivt kan understøtte borgere med relevante svar med færre klik og bedre søgefunktionalitet (f.eks. “fuzzy” søgning, synonymgenkendelse).
- **Samlet borgervisning** : Udvikl et samlet syn på borgeren på tværs af alle kommuner og kanaler, så agenterne får en omfattende interaktionshistorik og kontekst.
- **Proaktiv kommunikation**: Brug automatiske notifikationer og proaktiv opsøgende arbejde (et 'ønske' for DDH) til at informere borgere om lokale begivenheder (f.eks. vejlukninger, nødsituationer) eller sagsstatus.

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.

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 kontaktcentersystem 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 agenters 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 bruger-grænseflade 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. Aktuel træning opfattes af agenter som utilstrækkelig.
- **Mangel på intern kommunikation**: Der er ingen integreret chat- eller besked-funktion for agenter til at kommunikere med hinanden eller med supervisorer 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 tryghed i rollen "telefonoperatør".
- **Systemkonfigurationsafhængighed**: DDH er afhængig af leverandørstøtte for mindre routing-ændringer (typisk 4-5 dages aftræk), hvilket skaber flaskehalse og begrænser agiliteten.

Relevante indsatsområder

Identificerede kernebehov

- **Samlet agentbrugergrænseflade**: Konsolider alle nødvendige systemer og information i en enkelt, intuitiv brugergrænseflade for at skabe en mere intuitiv og sømløs agentoplevelse – og dermed at forbedre effektiviteten.
- **Forbedret vidensstyring**: Redesign vejledninger, så de er direkte borgerrettede og AI-understøttende. Implementer fx generativ AI til vidensdatabasesøgning, så agenter kan "chatte" med vidensbasen for hurtigt at hente svar.
- **Automatiserede performanceindsigter**: Giv agenter individualiserede præstationsdata og analyser i realtid for at fremme selvudvikling og motivation.

Øvrige behov

- **Rum til konfiguration**: Giv interne medarbejdere mulighed for at lave mindre systemkonfigurationer for at reducere afhængigheden af leverandører og forbedrer agiliteten, fx tilpasning af IVR-beskeder og routing-stier eller justering af opkaldskøer og prioritering heri.
- **AI-understøttelse af agenter (agent assist)**: AI-assisterede værktøjer til realtids-coaching, vidensbasesøgning og svaranbefalinger for at styrke agenter og reducere onboarding-tid.
- **Integreret intern kommunikation**: Indfør intern beskedudveksling og supervisor-chat i agent-brugergrænsefladen for at fremme samarbejde og give øjeblikkelig støtte.
- **Fleksible arbejdsgange**: Automatiser planlægning, vagtskifter og login-processer for at reducere manuelt arbejde og forbedre ressourceallokeringen.
- **Forbedret træning**: Strømlin onboarding med bedre træningsmaterialer og systemsupport med fokus på praktisk navigation og problemløsning.

Gaps – Omkostninger og effektivitet

DDH oplever stigende omkostninger pr. kald og potentialer for både øget automatisering og styrkelse af ressourceudnyttelse på både agent- og lederniveau.

Nuværende styrker

- **Strategiske mål for omkostnings-effektivitet:** DDH har et overordnet strategisk fokus på at opnå større omkostningseffektivitet, herunder ved at centralisere opkaldshåndtering og udnytte digitale kanaler.
- **Lav omkostning pr. opkald i DDH:** DDH rapporterer en pris pr. opkald på under 50 DKK, hvilket vurderes at være en positiv benchmark set ift. andre organisationer.
- **Potentiale for nye forretningsområder:** DDH identificerer løbende nye potentielle forretningsområder, fx "DDH International" og "DDH Business", der kan generere nye indtægter eller udvide tjenesterne yderligere.
- **Omfattende planlægning:** DDH arbejder allerede i dag på at sikre mere effektiv planlægning af ressourcer på tværs af kommuner, herunder i tæt dialog med de enkelte kommuner.

Nuværende svagheder

- **Høje overførselsrater:** En betydelig del af opkaldene (50-56 %) overføres tilbage til kommunerne, hvilket opvejer effektivitetsgevinsterne ved centralisering og øger den samlede håndteringstid og omkostninger.
- **Øget omkostning pr. opkald:** Prisen pr. kald er steget fra 26 DKK til 31 DKK det seneste år, hvilket skyldes lavere opkaldsvolumen uden proportional reduktion i faste omkostninger, herunder licenser.
- **Uklar dokumentation af gevinster ved digitale kanaler:** DDH opleves historisk i varierende grad at kunne demonstrere en klar business case og effektivitetsgevinster på chatbot-implementering, da det i visse tilfælde i kommunerne opfattes som en supplerende kanal frem for en opkaldsafleder.
- **Manuelle processer:** Flere kritiske processer, såsom styring af agenter på løsningen, planlægning og rapportering, er manuelle, hvilket medfører en øget lederarbejdsbyrde, ineffektivitet og afhængighed af individuel ekspertise.
- **Suboptimal ressourceudnyttelse:** Den nuværende faste 40-sekunders arbejdstid efter opkald er ofte ineffektiv, fx med manuel registrering, og vanskelighed ved hurtig justering af bemanding med afsæt i realtids-efterspørgsel fører løbende til enten overbemanding eller underbemanding.
- **Begrænsninger i aktuel licensmodel:** Den nuværende agentbaserede licens-model rapporteres af flere ikke at være optimal, særligt for kommuner med fleksible agenter eller deltidsagenter. Dette kan i sidste ende lede til betaling for ubrugt kapacitet.
- **Begrænset tværgående analyse:** Vanskeligheder med at korrelere data fra boost.ai og Puzzel gør det sværere at tydeliggøre business casen for de implementerede borgervendte AI-løsninger, og at identificere og dokumentere reel opkaldsafledning.
- **Begrænset automatisering af variable:** Manuelle opdateringer af globale variable, fx åbningstider for helligdage, er tidskrævende og fejlbehæftede.

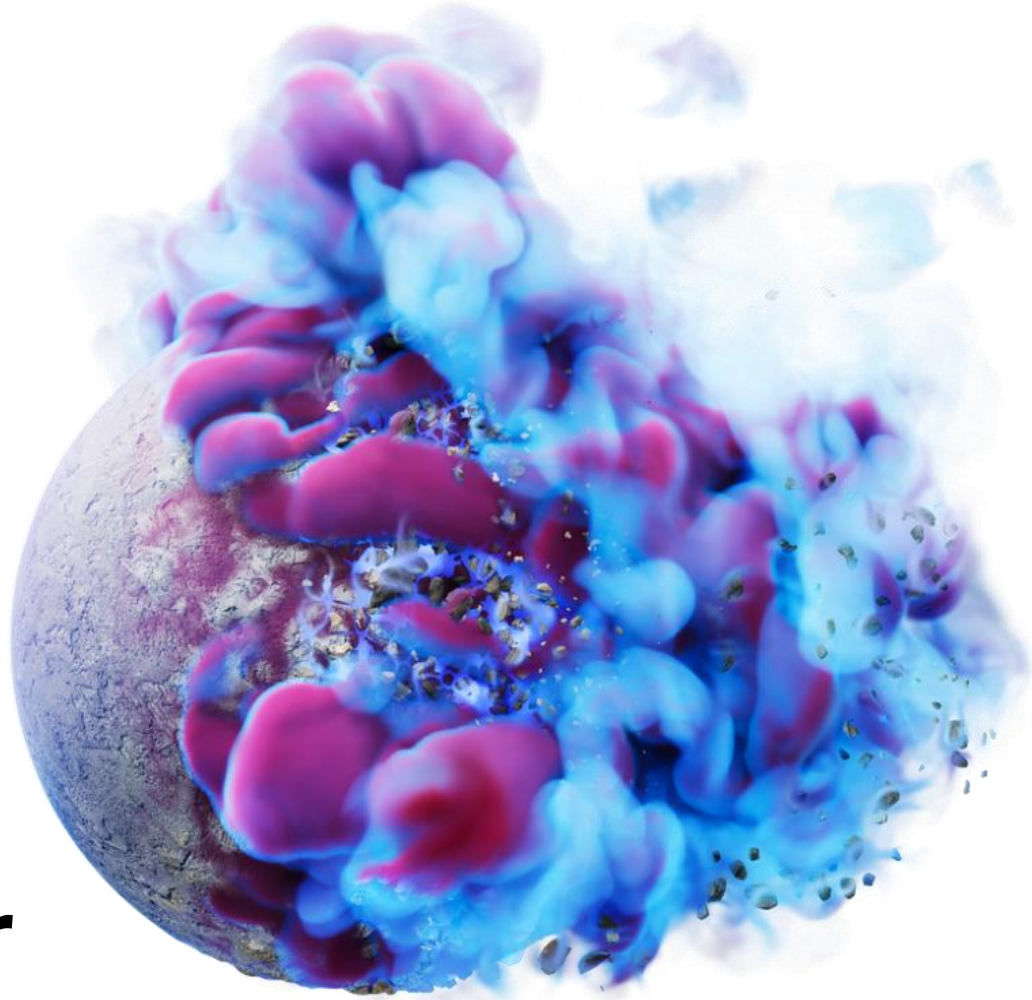
Relevante indsatsområder

Identificerede kernebehov

- **Forbrugsbaseret licens:** Afdæk licensmodeller, der bedre understøtter fleksibel agentbrug (fx forbrug pr. minut eller time) for at tilpasse omkostningerne til det faktiske forbrug og anvendte funktionaliteter.
- **AI-drevet opkaldsafledning:** Prioriter automatisering af højvolumen, overførbare opkald (fx specifik CPR-nummerbaseret routing, pasforespørgsler, mv.) ved brug af voicebots for at reducere agentens arbejdsbyrde og overførselshastigheder.
- **Strategisk brug af digitale kanaler:** Udvikl en klar strategi for, hvornår og hvordan der skal bruges chatbots, voicebots og live chat til at aflasteopkald og forbedre effektiviteten, så de reelt supplerer eksisterende kanaler og ikke blot lægges ovenpå.
- **Automatiseret variabelstyring:** Automatiser opdateringer af åbningstider og andre variable for at reducere manuelt arbejde og sikre nøjagtighed.
- **Smart-routing:** Implementér automatisk smart-routing, så henvendelser kan allokeres til medarbejdere med særligt relevante kompetencer for at sikre øget effektivitet og kvalitet i besvarelser. Dette muliggør også mere målrettet onboarding af nye agenter i prioriterede områder.

Øvrige behov

- **Automatiseret ressourceplanlægning:** Implementer automatiseret planlægning, efterspørgselsprognoser og realtidsjusteringer på dagen for at optimere bemandingsniveau og reducere lønomkostninger.
- **Forbedret analyse af udbytte af digitale kanaler:** Udvikl samlet analyse på tværs af alle kanaler (Puzzel, boost.ai, mv.) med et samlet opkalds-ID for nøjagtigt at spore opkaldsaflastning, automatiseringspotentiale og reel effektivisering ved digitale investeringer.
- **Optimeret arbejde efter opkald:** Implementer fleksible arbejdstider efter opkald, der justeres efter opkaldets kompleksitet, eller integrer værktøjer til at automatisere og strømline opgaver efter opkald.



Overordnede scenarier for fremtidig kontaktcenterløsning

© 2026 Deloitte

Introduktion til scenarier for fremtidig kontaktcenterløsning

Nedenfor er de identificerede overordnede gaps (se side 14) kortlagt op mod de definerede kontaktcenterkapabiliteter i denne analyse. Oversigten viser, hvilke gaps der kan adresseres med de enkelte kapabiliteter, og danner dermed grundlag for at opstille konkrete scenarier for DDH's fremtidige kontaktcenterøkosystem.

Borgervendt AI-assistent
- Varierende opkalds-aflastning med digitale kanaler (chat- og voicebot)
- Behov for at gentage oplysninger på grund af manglende datadeling ved kanalovergang
- Vanskelig vidensstyring i vidensbasen i Selvbetjening.nu i dag

AI-baseret understøttelse af agenter
- Begrænset realtidsstøtte og AI-baseret understøttelse af agenter
- Agentisolation og varierende vidensdeling, herunder pga. fravær af indbyggede samarbejdsværktøjer
- Komplekse og fragmenterede systemer, som øger onboarding-tid

Live chat
- Varierende tilgængelighed af kanaler (telefon, voice, chat, mails, hjemmeside, mv.)
- Fragmenteret vidensbase, som kan føre til utilstrækkelig håndtering af den enkelte henvendelse
- Behov for at gentage oplysninger

Telefoni
- Varierende tilgængelighed af kanaler
- Fragmenterede systemer, der kræver manuel data-indtastning på tværs af opgaver
- Ineffektiv licensmodel, der ikke understøtter variable agenttimer

Smart routing
- Begrænset smart routing, hvilket påvirker gennemsnitlig håndteringstid (AHT) og førstegangsafslutning (FTR)
- Fragmenteret vidensbase, som kan føre til behov for overførsel til egen kommune

Samlet agentbrugergrænseflade
- Fragmenterede systemer, der kræver manuel dataindtastning
- Varierende tilgængelighed af kanaler
- Behov for at gentage oplysninger på grund af manglende datadeling ved kanalovergang

Omnichannel
- Varierende tilgængelighed af kanaler
- Behov for at gentage oplysninger på grund af manglende datadeling ved kanalovergang
- Fravær af samlet borgeroversigt, der viser tidligere interaktioner

Analyse og rapportering
- Efterspørgsel efter mere automatiseret analyse og rapportering baseret på data om individuel performance og henvendelsesudvikling
- Analyse er fragmenteret på tværs af systemer, hvilket gør tværgående performanceanalyse udfordrende

Ressourceplanlægning
- Manuel styring og vagtplanlægning

Intern chat
- Agentisolation og varierende vidensdeling pga. manglende samarbejdsværktøjer
- Fragmenterede systemer, som øger kompleksitet i samarbejde

Sagshåndtering
- Fragmenteret vidensbase og manglende samlet borgeroversigt
- Fragmenterede systemer, der kræver manuel dataindtastning
- Behov for bedre sagsstyring for at reducere gentagelser og forbedre effektivitet

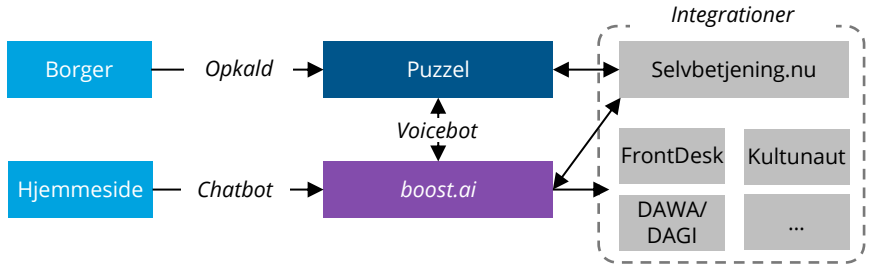
Kapabiliteter der helt eller delvist understøttes i boost.ai i dag

Kapabiliteter der ikke understøttes i boost.ai i dag

boost.ai som en integreret AI-orkestreringskomponent i DDH's kontaktcenter

I design af scenarier tages der afsæt i nogle af de funktionaliteter, som DDH allerede har eller kan få adgang til i boost.ai med henblik i scenarierne at fokusere på at sikre maksimalt udbytte af DDH's eksisterende investering i boost.ai's AI-platform. Andre platforme kan understøtte samme kapabiliteter som boost.ai, dog muligvis på andre måder.

Nuværende rolle for boost.ai

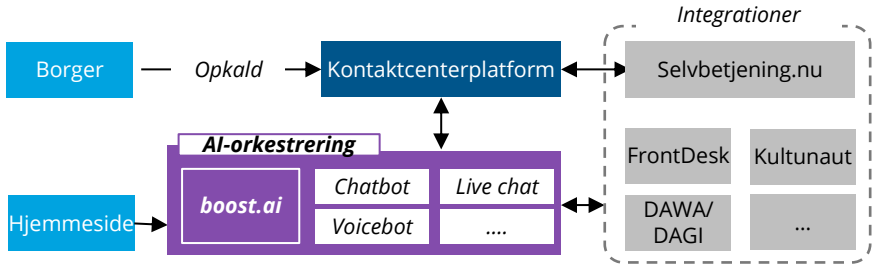


- boost.ai-chatbots håndterer borgerhenvendelser med det formål at aflaste opkald fra kontaktcentret
- Det er muligt for agenter at sende tekstbeskeder til borgere, som indeholder et link til chatbotten for yderligere interaktion
- Chatbotten kan anbefale at ringe til kontaktcentret, hvis den ikke kan løse et problem
- En voicebot er i øjeblikket i testfasen og er endnu ikke fuldt implementeret på tværs af kommunerne
- Der findes en overførselsmekanisme fra voicebotten til en menneskelig agent, hvis voicebotten ikke kan løse forespørgslen, men i øjeblikket overleveres der ingen information (f.eks. transskription eller opsummering) til agenten
- Voicebotten udvikles til at kunne håndtere internationale sprog – med fokus på engelsk fra start
- boost.ai er integreret med vidensbasen i Selvbetjening.nu samt forskellige andre systemer, fx FrontDesk

Aktuelle begrænsninger, der kan adresseres med den kommende kontaktcenterplatform:

- **Varierende dataflows**: Der er kun minimal dataudveksling fra boost.ai til Puzzel, hvilket betyder, at agenter ofte mangler kontekst (fx chat-transskriptioner eller tidligere interaktioner), når de håndterer eskalerede opkald eller opkald tilbage fra chatbotten. Dette medfører, at agenter må bede borgerne om at gentage information.
- **Live chat-overdragelse ikke mulig**: Den nuværende opsætning understøtter ikke direkte overdragelse fra chatbot til menneskelig agent i live chat, men er i stedet afhængig af et opkald til kontaktcentret, hvilket ikke nødvendigvis matcher borgeres præference for chatbaseret interaktion
- **Manuelle processer**: Flere processer, fx opdatering af åbningstider i boost.ai, foregår i dag manuelt, hvilket kan automatiseres med de rette integrationer

Inspiration: Potentiel rolle for boost.ai i et kommende kontaktcenterøkosystem



Udvalgte funktionaliteter i boost.ai, som kan understøtte DDH's kontaktcenterøkosystem:

1. **Forbedret orkestrering og automatisering:** boost.ai's orkestreringsfunktionalitet gør det muligt for DDH at bruge boost.ai som et mellemled i kontaktcenterøkosystemet, hvorfra DDH kan styre automatiseringer mellem både boost.ai-komponenter samt eksterne værktøjer og AI-systemer på tværs af chat- og voice-kanaler.
2. **Forbedrede voice-funktioner:** De eksisterende voicebot-funktionaliteter suppleres snart med muligheden for at vælge mellem *Express Voice*, som giver hurtig og brugervenlig voice-interaktion med afsæt i store sprogmodeller, og *Enterprise Voice*, som i højere grad prioriterer sikkerhed og compliance i den enkelte samtale. Det bliver muligt for DDH at skifte fleksibelt mellem de to løsninger i en konkret samtale afhængigt af de faktiske behov. På den måde kan DDH få endnu mere ud af en voicebot.
3. **Forbedrede indsigter og analyser:** Der frigives snart ny funktionalitet med mere avanceret visualisering og analyse af borgerrejser på tværs af chat og voice, herunder indsigt i hvad henvendelser handler om, samtaleoverblik og analyse af voice-samtaler og opkalder. Bl.a. vil et *Voice test studio* muliggøre kvalitetssikring, analyse af latenstid og yderligere test af syntetiske voice-samtaler.
4. **Agent Assist:** boost.ai tilbyder i dag AI-understøttelse af agenter (Agent Assist) på chat, om end der ikke aktuelt er funktionalitet til at lytte med på opkald eller med voice-support til agenter.
5. **Multimodale interaktioner:** Der frigives løbende funktionalitet, som DDH kan bruge til at muliggøre sømløse overgange mellem voice og chat i én samtale, så borgere fx kan starte opkald fra apps eller tale til chatpaneler. Dette kan bruges til at øge tilgængelighed og brugeroplevelse med afsæt i den såkaldte "WebRTC-protokol".

Oversigt over mulige scenarier

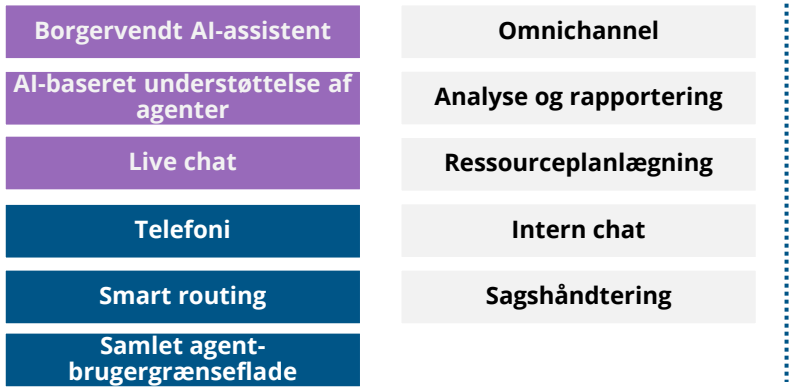
På baggrund af den gennemførte gap-analyse præsenteres her tre strategiske scenarier for den fremtidige kontaktcenterplatform. Scenarierne illustrerer forskellige tilgange til, hvordan DDH kan videreudvikle sin kontaktcenterløsning med varierende grad af integration og funktionalitet.

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.

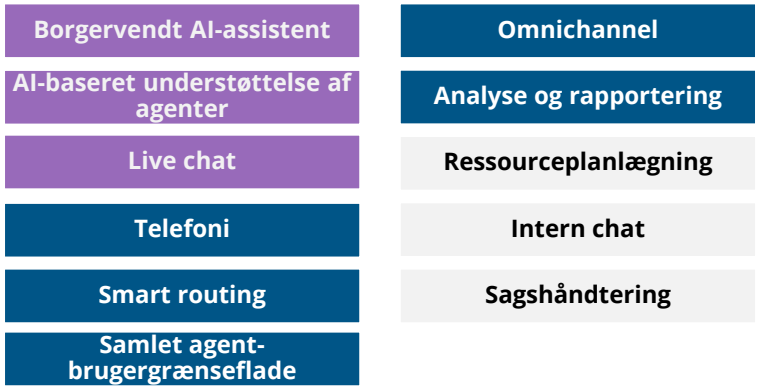


2. Skaleret kontaktcenterløsning

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.

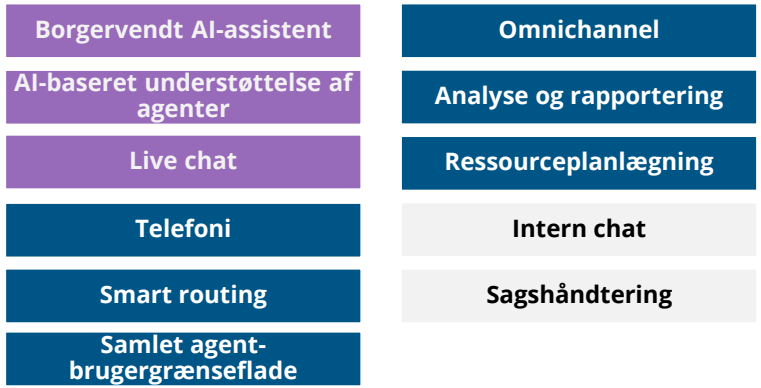


3. Modulær og customiserbar platform

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.

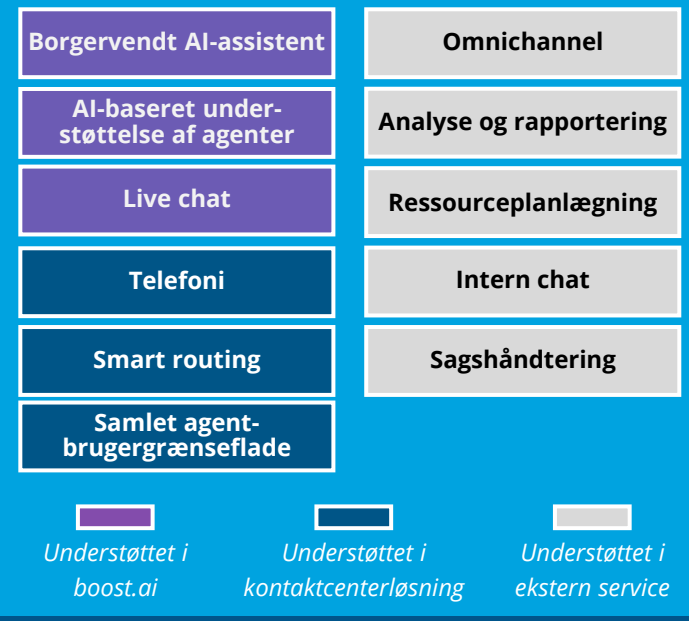
Understøttet i boost.ai *Understøttet i kontaktcenterløsning* *Understøttet i ekstern service*

Scenarie 1: Afgrænset kontakt- og telefonisystem

DDH anskaffer en kontaktcenterplatform, der primært dækker de grundlæggende telefonifunktioner såsom indgående og udgående opkald, automatiske telefonsvarersystemer (IVR) og opkaldsfordeling (routing). Platformen vil også indeholde en samlet arbejdsflade til agenterne, hvor de kan håndtere borgerhenvendelser og tilgå relevante systemer og applikationer fra, herunder vidensbase – det kan potentielt også omfatte indhold fra boost.ai, hvilket dog kan kræve særlige integrationer.

boost.ai vil fungere som det centrale system for alle AI-drevne interaktioner, herunder automatiserede samtaler via chatbots og voicebots, hjælp til agenter (for eksempel søgning i vidensbaser) samt live chat. Andre funktioner som planlægning af bemanding (ressourceplanlægning), sagsbehandling, intern chat og intelligent analyse vil blive håndteret af eksisterende separate systemer eller nye eksterne værktøjer, som skal integreres med kontaktcenterplatformen.

Scenariet gør det muligt for DDH at sikre fokus på den eksisterende investering i boost.ai til borgervendte AI-assistenter, AI-understøttelse af agenter og live chat. Kontaktcenterplatformen leverer den nødvendige telefoniske infrastruktur og en samlet agentflade til opkaldshåndtering. Det giver et klart snit, hvor AI er samlet i boost.ai, mens kontaktcentret sikrer pålidelig telefoni og agentflade.



BORGEROPLEVELSE
Der sker begrænset til ingen ændringer set ift. den nuværende situation. Fraværet af dybt integrerede omnichannel-funktioner og sagsstyring i den centrale kontaktcenterplatform kan potentielt give varierende oplevelser, hvis borgerne skifter kanal eller har behov for komplekse opfølgninger på sager.

AGENTOPLEVELSE
Der sker begrænset til ingen ændringer set ift. den nuværende situation. Afhængighed af eksterne systemer til ressourceplanlægning , intern chat og sagsstyring betyder, at agenter stadig skal skifte mellem forskellige applikationer for disse funktioner. Det kan medføre fortsat ineffektivitet. AI-baseret understøttelse af agenter fra boost.ai vil være tilgængelig, men den er begrænset, og integrationens dybde bliver afgørende for i hvilken grad de fulde AI-potentialer kan realiseres.

FREMTIDSSIKRING
Teknologierne i scenarie 1 har typisk begrænsninger i forhold til kontaktcentret, når det gælder om at opnå en fuldstændig sømløs, datadrevet og integreret omnichannel-oplevelse på lang sigt. De leverer grundlæggende funktionaliteter, men kræver mere komplekse integrationer senere, når kontaktcenterets modenhed øges.

OMKOSTNINGER OG EFFEKTIVITET
Den minimale kontaktcenterplatform kan alt andet lige forventes at medføre en lavere startinvestering. Dog kan de samlede ejeromkostninger ("Total Cost of Ownership") blive højere, hvis flere eksterne systemer skal købes, integreres og vedligeholdes separat.

IMPLEMENTERINGSINDSATS
Implementeringen af den centrale kontaktcenterplatform forventes at være relativt enkel. Den største indsats vil være at sikre en robust integration mellem boost.ai og den nye kontaktcenterplatform samt at håndtere grænsefladerne til de forskellige eksterne systemer.

VURDERET EFFEKT PÅ GEVINSTDRIVER (1=LAV, 5=HØJ)

Teknologilandskab:

Afgrænsede standard-kontaktcenterløsninger (CCaaS):
En cloud-baseret løsning, der tilbyder kernefunktioner inden for telefoni (IVR, opkaldsfordeling, køer, samlet agentbrugergrænseflade), men med begrænsede avancerede indbyggede funktioner. Løsningen er designet til at være modulær og er i høj grad afhængig af API'er til integration med specialiserede eksterne systemer. *Der er adskillige leverandører af standard-kontaktcenterløsninger på markedet, hvis løsninger forventeligt alle kan afgrænses til alene at omfatte kapabiliteterne i scenarie 1.*

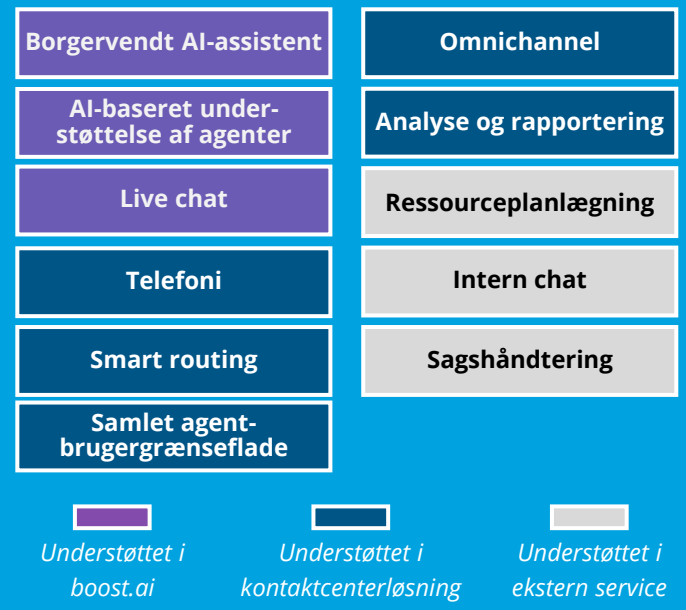
Kommunikationsplatforme (CPaaS):
En platform, der leverer kommunikations-API'er (telefon, SMS, chat), som gør det muligt for DDH at bygge en højt tilpasset kernetelefoniløsning og agentbrugergrænseflade. Denne løsning giver maksimal fleksibilitet til at integrere boost.ai og andre eksterne services, men kræver mere intern udvikling og integrationsindsats. *Markedet for kommunikationsplatforme er meget bredt og med adskillige leverandører, som på forskellige måder tilbyder telefoni-løsninger og de fremhævede kapabiliteter enten selv eller pakkeløsninger i samarbejde med underleverandører.*

Scenarie 2: Skaleret kontaktcenterløsning

Scenarie 2 bygger videre på den eksisterende kontaktcenteropsætning hos DDH. Der implementeres her en samlet kontaktcenterplatform, der tilbyder robust kernetelefoni, en samlet agentbrugergrænseflade samt understøttelse af analyse og rapportering som en integreret del af løsningen, hvilket giver DDH bedre indsigt i drift, agentperformance og borgerinteraktioner. Platformen inkluderer desuden omnichannel-funktioner (f.eks. chat, e-mail og SMS). Fokus er på at skalere og udnytte nogle af de standardkapabiliteter, der typisk følger med kontaktcenterplatforme, herunder med skalering af kapabiliteter som DDH ikke udnytter i dag. Samtidig åbner scenarie 2 op for mere forbrugsbaserede licensmodeller set ift. i dag.

boost.ai vil forblive den grundlæggende AI-innovationsmotor og fortsat levere en borgervendt AI-assistent samt AI-baseret understøttelse af agenter og live chat. Disse funktioner integreres dybt i kontaktcenterplatformens omnichannel-rammeværk, hvilket sikrer et samlet og sømløst kanal-setup.

Ressourceplanlægning, sagsstyring og intern chat vil fortsat blive håndteret af eksterne systemer, men kontaktcenterplatformen vil levere et mere sammenhængende lag til håndtering af henvendelser samlet set – både gennem forbedret direkte interaktion med borgere og ved at understøtte agenter i at levere mere effektiv service.



BORGEROPLEVELSE
Integrationen af boost.ai's live chat direkte i kontaktcenterets omnichannel-ramme betyder smidigere overgange mellem automatiseret og menneskelig assistance. Dette forventes at øge andelen af henvendelser, der kan straksafklares ved første kontakt på digitale kanaler, og reducere behovet for kanal-skift.

AGENTOPLEVELSE
Agenter får en samlet arbejdsflade, hvor alle kommunikations-kanaler håndteres ét sted. Dette reducerer behovet for at skifte mellem systemer. AI-baseret understøttelse af agenter fra boost.ai kan være tilgængelig på tværs af chat-baserede kanaler, hvor agenter chatter med borgere. For stemmebaseret AI-understøttelse af agenter bør de indbyggede funktioner i kontaktcenterløsning-platformen aktiveres for, at agenterne fortsat kan arbejde fra én brugergrænseflade.

FREMTIDSSIKRING
Dette scenarie giver et solidt fundament for omnichannel-kommunikation og udnytter AI effektivt gennem boost.ai. Det er godt rustet til at tilpasse sig borgernes skiftende præferencer for digitale kanaler. Mulighederne for modulær integration til eksterne systemer (ressourceplanlægning , sagsstyring) giver fleksibilitet til at vælge de bedste løsninger hertil, men kræver samtidig omhyggelig styring af integrationerne.

OMKOSTNINGER OG EFFEKTIVITET
Effektivitetsgevinster forventes som følge af integreret Omnichannel-styring og AI-drevet automatisering, bl.a. med færre kanalskift for agenter og øget straksafklaring. Heraf følger kortere gennemsnitlig håndteringstid ("AHT") og øget agentproduktivitet. De samlede ejeromkostninger vil afhænge af licensmodellerne for de eksterne tjenester samt den løbende vedligeholdelse af integrationerne.

IMPLEMENTERINGSINDSATS
Implementeringen vil være af moderat til høj kompleksitet, eftersom implementering af omnichannel-funktionalitet forudsætter væsentlig forberedelse og tilrettelæggelse. Integrationer med boost.ai vil være afgørende at få etableret fra start, ligesom den fortsatte integration med eksterne systemer til ressourceplanlægning, sagsstyring og analyse. Der følger en væsentlig forandringsledelsesopgave for at sikre, at agenterne kan tilpasse sig den nye, mere omfattende brugergrænseflade. Transaktionsomkostninger ift. både migrering, implementering og forandringsledelse kan dog forventes at være væsentligt mere begrænsede ved fastholdelse og skalering af den nuværende kontaktcenterløsning.

VURDERET EFFEKT PÅ GEVINSTDRIVER (1=LAV, 5=HØJ)

Teknologilandskab:

Standard-kontaktcenterløsning (CCaaS):
En omfattende cloud-baseret løsning, der tilbyder kernefunktioner inden for telefoni samt integrerede omnichannel-muligheder (f.eks. chat, e-mail, SMS og sociale beskeder) samlet i en fælles agent-brugergrænseflade. Løsningen har typisk robuste API-muligheder som standard, hvilket muliggør integrationer med eksterne AI-platforme såsom boost.ai og andre relevante forretningsapplikationer i DDH og de enkelte kommuner.

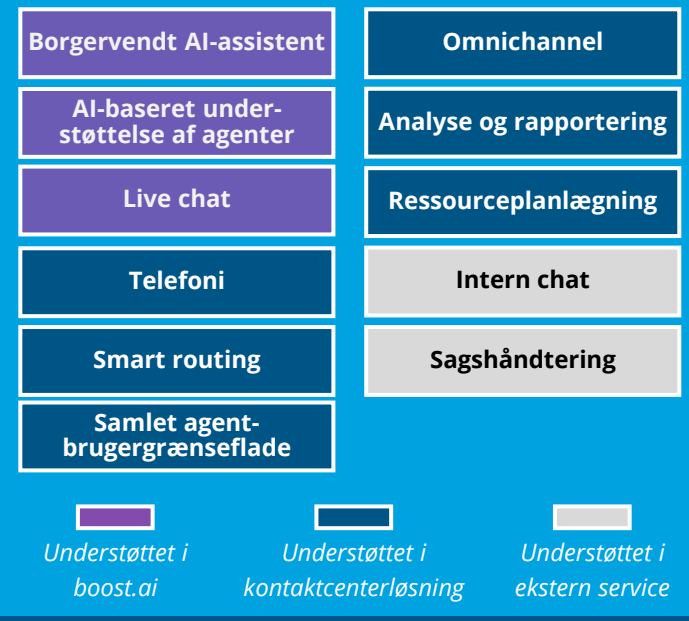
Der er adskillige leverandører af standard-kontaktcenterløsninger på markedet, som kan levere de fremhævede kapabiliteter enten som integreret del af egen platformsløsning eller i pakkeløsninger med relevante underleverandører.

Scenarie 3: Modulær og customiserbar platform

Med scenariet fokuserer DDH på at opnå en helhedsorienteret og dybt integreret kontaktcenterdrift forankret omkring ét samlet økosystem. Ved at samle de fleste kritiske kapabiliteter i én platform fjernes meget af den fragmentering og det manuelle arbejde, som følger af fastholdelse af kapabiliteter i særskilte løsninger, herunder som identificeret som en udfordring i GAP-analysen ovenfor.

boost.ai's AI-kapabiliteter er sømløst integreret i kontaktcenterets samlede løsning, hvilket muliggør avanceret automatisering og agentstøtte på tværs af alle kontaktpunkter – boost.ai-kapabiliteterne indgår således som moduler indeni selve kontaktcenter-platformen. Intern chat og sagshåndtering er enten indbygget eller meget tæt integreret som it-mikrotjenester, hvilket skaber et næsten komplet økosystem med én leverandør eller platform.

Denne opsætning giver DDH maksimal kontrol, tilpasningsmuligheder og en samlet datamodel til analyse og rapportering, men forudsætter også et væsentligt andet løsnings-setup set ift. i dag.



BORGEROPLEVELSE
Den dybe integration af AI betyder mere intelligent opkalds-fordeling, personlige interaktioner og effektiv sagsbehandling, uanset hvilken kanal borgeren vælger. Konteksten bevares på tværs af alle interaktioner og kanaler. Dette scenarie tilbyder det største potentiale for straksafklaring og proaktiv service i igangværende servicerejser – fx automatisk eskalering til anden kanal.

AGENTOPLEVELSE
Ligesom i scenarie 2 vil agenter arbejde i en enkelt, højt integreret arbejdsflade, der dog skaleres med intelligent ressource-planlægning, analyseværktøjer samt potentielt intern chat og sagsstyring. AI-baseret understøttelse af agenter kan være dybt integreret og levere realtidsvejledning og kontekst.

FREMTIDSSIKRING
Dette scenarie tilbyder den mest fremtidssikrede løsning. Den mikrotjenestebaserede og højt integrerede arkitektur giver maksimal fleksibilitet, skalerbarhed og evne til at tilpasse sig fremtidige teknologiske fremskridt (f.eks. nye AI-modeller og nye kanaler). Det placerer DDH i front inden for kontaktcenter-innovation og muliggør løbende udvikling af tjenester – dog også med relativt større risiko for leverandørafhængighed.

OMKOSTNINGER OG EFFEKTIVITET
Scenariet giver det største potentiale for operationel effektivitet, herunder fordi den samlede datamodel muliggør avanceret analyse til kontinuerlig procesforbedring. Dog vil der følge en markant startinvestering på grund af platformens omfattende funktionalitet og dermed potentielt også højere licens-omkostninger for avancerede funktioner (priser varierer erfaringsmæssigt betydeligt mellem leverandører).

Til gengæld kan de samlede ejeromkostninger (TCO) optimeres på lang sigt gennem betydelige effektivitetsgevinster, reduceret manuelt arbejde og strømlinet vedligeholdelse af en enkelt, integreret platform med tilpassede funktionaliteter.

IMPLEMENTERINGSINDSATS
Dette er det mest komplekse scenarie at implementere. Det indebærer en omfattende migrering eller opbygning af platformen, dyb integration af boost.ai's AI-kapabiliteter og potentielt en betydelig omlægning af eksisterende processer. Et robust forandringsledelsesprogram vil være afgørende for både agenter og ledere.

VURDERET EFFEKT PÅ GEVINSTDRIVER (1=LAV, 5=HØJ)

Teknologilandskab:

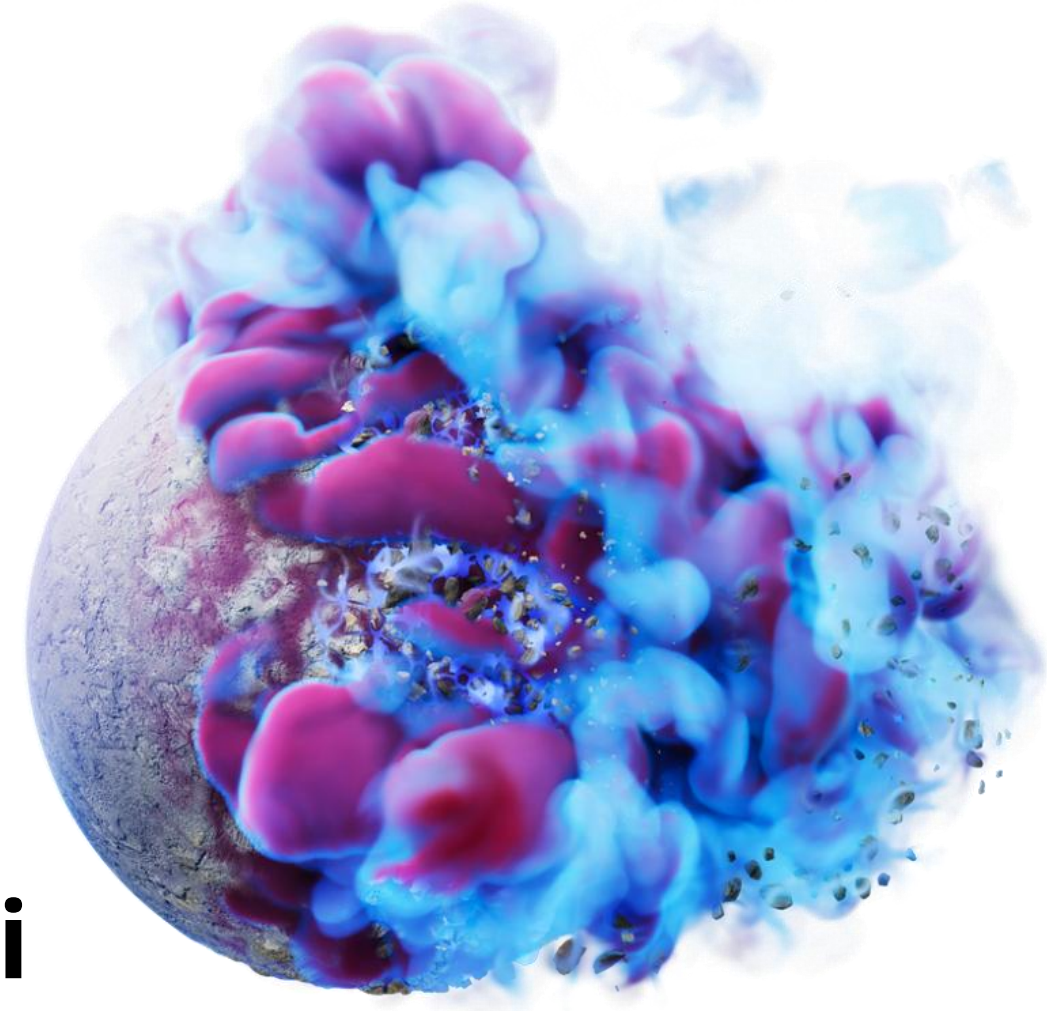
Konsolideret udviklingsplatform (UPaaS):
Platform med et bredt udvalg af integrerede kontakt-centerfunktioner (telefoni, digitale kanaler, Omnichannel, analyse og potentielt en let CRM-løsning) samlet i ét økosystem fra én leverandør. AI-kapabiliteter fra boost.ai vil blive anvendt som integrerede services, ofte via API'er. *Der er adskillige internationale leverandører af UPaaS-platforme, som kan levere de fremhævede kapabiliteter*

Hyperscaler-baseret kontaktcenterløsning:
Tilbyder højt modulære, mikrotjenestebaserede arkitekturer, som gør det muligt for DDH at bygge en skræddersyet, dybt integreret kontaktcenterløsning. Boost.ai's AI kan integreres på et detaljeret niveau, og andre kontaktcenterfunktioner som AI-baseret understøttelse af agenter, ressourceplanlægning og analyse kan bygges ved hjælp af leverandørens egne services eller tæt integrerede tredjepartsmikrotjenester. Tilgangen giver maksimal fleksibilitet og skalerbarhed. *Antallet af hyperscalers er relativt begrænset sammenholdt med de øvrige skitserede platformsløsninger, men der er flere leverandører på markedet, som kan levere et modulært kontaktcenter-setup.*

Overordnet sammenligning af de tre scenarier

	Scenarie 1: Afgrænset kontakt- og telefonisystem	Scenarie 2: Skaleret kontaktcenterløsning	Scenarie 3: Modulær og customiserbar platform
Beskrivelse	*En enkel kontaktcenterplatform, der leverer de grundlæggende telefonifunktioner og en simpel samlet agentgrænseflade, mens boost.ai håndterer størstedelen af AI-understøttelsen og digitale interaktioner. Mere avancerede driftsfunktioner håndteres fortsat af eksterne systemer.*	*En standard kontaktcenterplatform, der tilbyder integrerede omnichannel-funktioner sammen med kernefunktioner inden for telefoni, en samlet agentgrænseflade samt understøttelse af analyse og rapportering. boost.ai forbliver den primære AI-platform, hvor digitale interaktioner integreres i kontaktcenterets omnichannel-tilbud. Avancerede driftsfunktioner håndteres fortsat af eksterne systemer.*	*En omfattende kontaktcenterplatform, der indbygget leverer de fleste kapabiliteter afhængigt af DDH's præferencer, herunder telefoni, ressourceplanlægning , Omnichannel og analyseværktøjer. boost.ai's AI-kapabiliteter er dybt integreret eller anvendt som mikrotjenester inden for denne platform.*
Fordele	• Dette scenarie er i direkte overensstemmelse med DDH's strategi om at **udnytte boost.ai som den primære AI-platform** og bygger videre på den eksisterende ekspertise og investering i denne løsning. • Den enkle kontaktcenterplatform betyder en **lavere startomkostning** sammenlignet med mere omfattende løsninger med flere funktioner. • Der skabes en klar opdeling mellem den AI-drevne digitale automatisering (boost.ai) og den grundlæggende telefoniløsning (kontaktcenterplatformen), hvilket kan gøre styring og videreudvikling **enklere**. • En **mindre kompleks** kontaktcenterplatform kan **sandsynligvis implementeres hurtigere** og dermed give DDH en moderne telefoniløsning hurtigere. • Den samlede agentgrænseflade til håndtering af opkald vil være en **forbedring i forhold til de nuværende adskilte systemer**, som agenterne bruger i dag.	• **Adresserer direkte DDH's udfordringer** med understøttelse af digitale kanaler og er i tråd med visionen om en fremtid med flere kanaler. Borgerne kan interagere på tværs af forskellige digitale kanaler. • boost.ai's live chat og interaktioner med chat- og voicebots er integreret i kontaktcenterplatformen. Det betyder **smidigere overgange mellem automatiseret og menneskelig assistance** på digitale kanaler. • **Agenter får en samlet arbejdsflade**, hvor alle kanaler (telefon, chat, e-mail, SMS) håndteres ét sted. Det betyder færre skift mellem systemer og mindsker arbejdspres ifm. håndtering af de enkelte henvendelser. • Overførsel af kontekst fra boost.ai til agent ved digitale henvendelser (fx chat-historik) **øger andel af henvendelser, der kan straksafklares.** • **Analyse og rapportering indgår som en integreret del** af kontaktcenterplatformen. • Scenariet **maksimerer fortsat DDH's investering og ekspertise i boost.ai** til AI-drevet automatisering og AI-understøttelse af agenter.	• En mikrotjenestearkitektur er **fleksibel, skalerbar** og kan tilpasses fremtidige teknologiske fremskridt og nye serviceydelser. Den muliggør **forbrugsbaserede licensmodeller** og fuld tilpasning af funktioner. • Agenter får en **effektiv og intuitiv arbejdsflade** med minimalt behov for systemskifte, dybt integreret AI-assistance og operationelle værktøjer, hvilket øger agenttilfredshed og reducerer oplæringstid. • En samlet platform muliggør en **ensartet datamodel**, som giver omfattende realtidsanalyse og rapportering på tværs af alle kanaler og driftsparametre. Dette er afgørende for at dokumentere værdien af bl.a. AI, identificere opkaldsaflastning og understøtte løbende forbedringer. • **Ressourceplanlægning og intern chat er integreret**, hvilket understøtter bedre ressourceudnyttelse og mindre manuelt arbejde. • **boost.ai's AI-kapabiliteter udnyttes fortsat fuldt ud**, men som dybt integrerede moduler i kontaktcenterplatformen – ikke i separat system.
Opmærksomhedspunkter	• **Drift vil fortsat være fragmenteret**, da der stadig skal skiftes mellem flere systemer til ressourceplanlægning, intern chat, sagsbehandling og rapportering. • Selvom boost.ai håndterer live chat, betyder den **begrænsede funktionalitet i kontaktcenterplatformen**, at den samlede oplevelse på tværs af kanaler ikke er fuldt integreret. Borgere, der skifter kanal eller har behov for opfølgning, kan derfor stadig opleve en **fragmenteret brugerrejse**. • Analyse og rapportering vil sandsynligvis fortsat være opdelt mellem boost.ai og kontaktcenterplatformen, hvilket gør det **vanskeligt at få et samlet overblik** over performance, dokumentere værdien af AI og identificere muligheder for at reducere opkald. Dette står i kontrast til DDH's ønske om bedre analyser. • Hvis kontaktcenterets opkaldsfordeling er basal, og overleveringen fra boost.ai er begrænset, vil de høje opkaldsoverførselsrater (50-56%) tilbage til kommunerne forventeligt ikke blive væsentligt reduceret. • **Agenternes oplevelse ved opgaver** som vagtplanlægning, intern samarbejde og opfølgning på sager **vil fortsat være suboptimal på grund af afhængighed af eksterne og potentielt ikke-integrerede værktøjer.** • Selvom løsningen er relativt enkel, kan antallet af nødvendige integrationer med boost.ai og eksterne systemer stadig være omfattende og kompleks at håndtere. • Integration til eksisterende fysiske telefoner og traditionelle telefonisystemer kan kræve særlige integrationer, hvilket øger kompleksitet og omkostninger, hvis disse integrationer ikke medfølger som standard.	• **Agenter og ledere vil stadig skulle anvende eksterne systemer** til ressourceplanlægning, intern chat og sagsstyring, hvilket betyder, at ineffektivitet ved ikke-interaktionsrelaterede opgaver fortsat vil være til stede. • Selvom kontaktcenterplatformen er mere omfattende, vil behovet for **integration med boost.ai og flere eksterne systemer** (ressourceplanlægning , sagsstyring) **stadig udgøre betydelige integrationsudfordringer** og kræve løbende vedligeholdelse. • En standard-kontaktcenterplatform (kontaktcenterløsning) med integrerede omnichannel-funktioner vil have en **højere startomkostning og potentielt højere løbende omkostninger** end en mere afgrænset telefoniløsning. • Selvom håndteringen af interaktioner er samlet, vil agenternes oplevelse af driftsopgaver (fx planlægning og interne forespørgsler) fortsat være fragmenteret, hvilket kan føre til frustration.	• Dette scenarie indebærer typisk **de højeste startomkostninger og den mest komplekse implementering** på grund af platformens brede funktionalitet og dybe integrationer. • En **stærk afhængighed af én samlet platform** kan medføre en vis leverandørlåsning og -afhængighed, hvilket potentielt kan begrænse fleksibiliteten til at vælge mere specialiserede løsninger i fremtiden. • **Implementeringen kræver omfattende forandringsledelse** i både DDH og de deltagende kommuner, da det påvirker næsten alle aspekter af kontaktcenterets drift og teknologi. • Drift og vedligeholdelse af en mikrotjenestebaseret og integreret platform **stiller store krav til intern teknisk ekspertise i DDH** eller et tæt samarbejde med en kompetent implementeringspartner. • Uden omhyggelig styring er der **risiko for at implementere funktioner, som ikke er umiddelbart nødvendige**, hvilket kan stride mod ambitioner om en minimalistisk og målrettet opsætning, medmindre platformen er komplet modulopbygget og tillader trinvis implementering af enkelt-moduler.

Anbefalinger til strategi for kommende udbud



Overordnede anbefalinger

Med afsæt i analysen samt DDH's aktuelle situation og strategiske afsæt har Deloitte identificeret en række overordnede anbefalinger, som kan være retningssættende for DDH's videre arbejde med at afklare sin strategi for det kommende udbud.

Prioritér en fremtidssikret løsning inden for ambitionerne om en håndterbar implementeringsopgave

I afklaring om det videre scenarie for DDH ift. en fremtidig kontaktcenterplatform bør der tages grundlæggende stilling til, hvordan ambitioner om hurtig og kortsigtet gevinst-realisering vægtes op mod de stigende startomkostninger, der alt andet lige er fra scenarie 1 til 3. Det gælder både ift. implementering, forandringsledelse og indledende skalering af prioriterede kontaktcenterkapabiliteter.

Der bør i den forbindelse lægges særskilt fokus på, hvordan medlemskommunernes forventninger til hurtig gevinstrealisering bedst understøttes i de tre scenarier.

De gennemgående forretningsmæssige gevinstdrivere ift. borgeroplevelser, agent-oplevelser, overordnede omkostninger og fremtidssikring vurderes alt andet lige særligt at kunne balanceres i scenarie 2 (standard-kontaktcenterplatform), hvor der i dag er flere forskellige leverandører, som kan levere de skitserede kapabiliteter. Heri er det således muligt at realisere en relativt smal løsning fra start, som derefter løbende kan skaleres efter behov, bl.a. med hensyntagen til medlemskommunernes konkrete ønsker. Som inspiration til etablering af en smal løsning fra start har DDH under analysen selv prioriteret en række overordnede funktionaliteter som særligt vigtige – se næste side.

I sammenligning med scenarie 2 forventes en mere modulær platform (scenarie 3) at omfatte en relativt større implementeringsopgave fra start, mens en mere snæver telefoniløsning (scenarie 1) alt andet lige vil have en større risiko for manglende fleksibilitet til at skalere løbende med henblik på at sikre bedre oplevelser for borgere og agenter.

Konkrete strategiske afvejninger hos DDH kan dog tale mere direkte for prioritering af enten scenarie 1 eller 3, herunder særligt fokus på fremtidssikring og løftede borger- og agentoplevelser (scenarie 3) eller alternativt en mere effektiv og smal løsning, der hurtigt kan etableres (scenarie 1).

Sikr maksimal gevinstrealisering på kapabiliteter, der er tilgængelige på boost.ai-platformen

Udnyt den eksisterende investering i boost.ai til at få mest muligt ud af de kontaktcenter-kapabiliteter, der allerede nu kan understøttes helt eller delvist her. Det gælder som udgangs-punkt borgervendte AI-assistenter (MUNI), AI-understøttelse af agenter og live chat.

Om end flere kontaktcenterplatforme også kan understøtte disse kapabiliteter, giver fokus på at skalere disse i boost.ai mulighed for at prioritere ressourcer på realisering af øvrige kontaktcenterkapabiliteter, som kan skabe værdi for DDH på kort sigt.

Derved sikres det i videst muligt omfang, at boost.ai og kontaktcenterplatformen samtænkes som komplimenterende platforme i et samlet kontaktcenter-økosystem i DDH.

Kapabiliteterne i boost.ai kan alt andet lige implementeres mere sømløst i en modulær platform (scenarie 3) eller integreret i en standard-kontaktcenterplatform (scenarie 2).

Andre platforme kan understøtte samme kapabiliteter som boost.ai, dog muligvis på andre måder.

Skab fleksible rammer, der understøtter afregning efter værdi og brug

Uafhængigt af scenarie bør DDH afsøge muligheder for etablering af en mere fleksibel og forbrugsbaseret licensmodel, herunder for at imødekomme konkrete ønsker fra medlemskommunerne og for at understøtte, at der i videst muligt omfang betales for faktisk anvendt kapacitet.

For at sikre fortløbende understøttelse af de faktiske behov i DDH og medlems-kommunerne kan dette bl.a. omfatte fokus på muligheden for løbende at "tænde og slukke" for konkrete kapabiliteter i takt med, at de bliver nødvendige eller mister relevans – fx ved, at der i praksis opleves begrænset forretningsmæssig værdi ved en kapabilitet.

Alle tre scenarier understøtter som udgangspunkt en fleksibel licensmodel, om end fleksibiliteten erfaringsmæssigt alt andet lige er større i standard-kontaktcenter-platforme (scenarie 2) og modulære platforme (scenarie 3), hvor fokus netop er på løbende at udstille nye funktionaliteter, som DDH kan bruge efter eget ønske.

Inspiration til beslutningsgrundlag: Funktionaliteter prioriteret af DDH selv som særligt relevante i en fremtidig kontaktcenterplatform

Funktionaliteterne er prioriteret af DDH selv ifm. en workshop om drøftelse og vægtning af konkrete funktionaliteter. Dette omfatter også funktionalitet, som allerede i dag er omfattet af den eksisterende kontaktcenterplatform i DDH.

KERNEFUNKTIONALITET	AGENTSTATUS & SAMARBEJDE	VIDEN & SUPPORT-VÆRKTØJER	VIDENSBASE-INTEGRATION	ANALYSE & RAPPORT-INTEGRATION	WORKFLOW & PROCESINTEGRATION
ILLUSTRATIVE EKSEMPLER PÅ FUNKTIONALITETER	• Statusadministration på agentniveau (Tilgængelig, Pause, Efter-opkald-arbejde osv.) • Intern chat mellem agenter • Supervisor-chat til hurtig hjælp • Opkaldsoverførsel med kontekstnoter • Delte arbejdsflader til komplekse sager	• 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	• Integration med Selvbetjening.nu • Integration med vidensbase til agenter og chatbots • Automatisk indholds-opdatering (fx åbningstider, telefonnumre, mv.) • Understøttelse af flere sprog • Vidensstruktur, der kan anvendes med AI	• Integration med Power BI til dashboards og analyser • Dataeksportfunktioner • Realtidsrapportering fra alle kanaler • Integration af chatbot- og kontaktcenter-rapportering • Ensartede nøgletal på tværs af alle systemer	• Understøttet overgang fra chatbot til kontaktcenter • Videregivelse af information under overførsler fra chatbot • Automatisk routing baseret på borgerdata • Integration med udgående systemer • Sagshåndtering på tværs af kanaler

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.

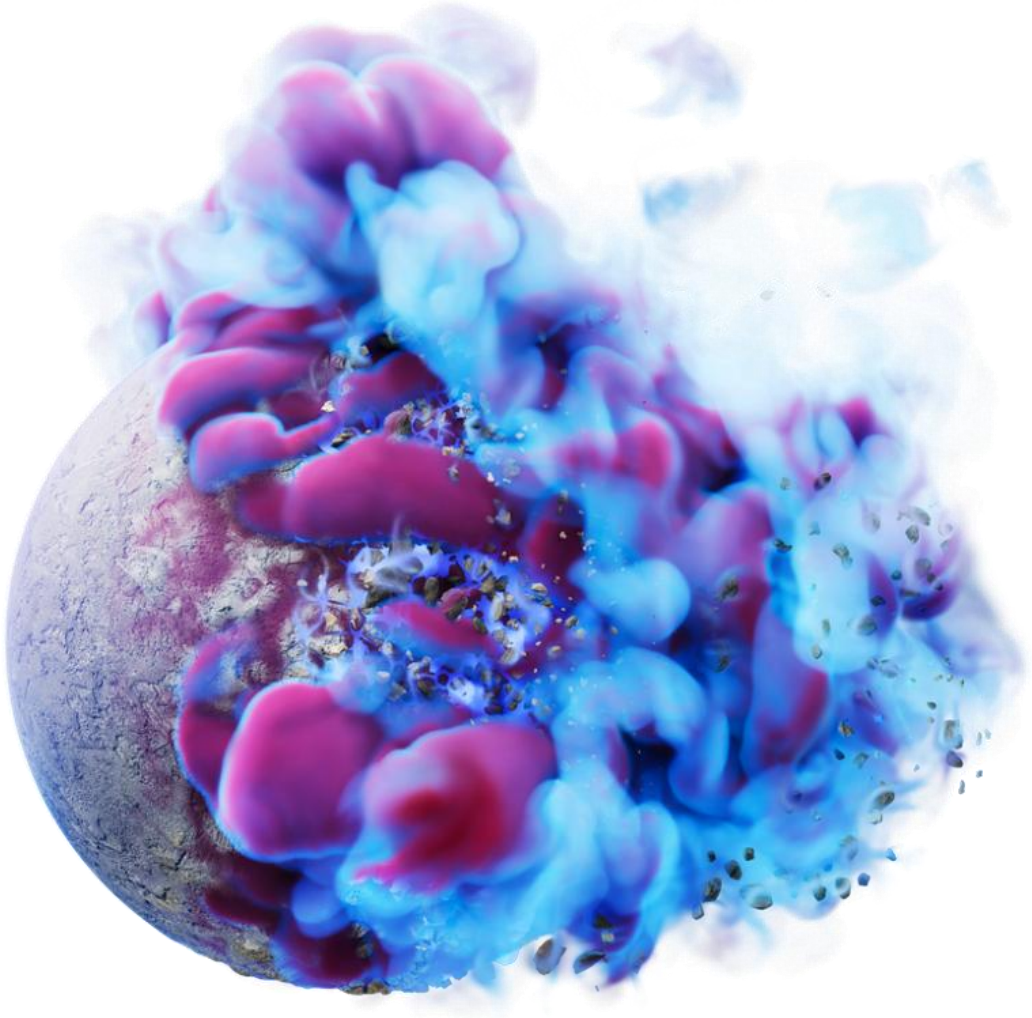
Deloitte provides leading professional services to nearly 90% of the Fortune Global 500® and thousands of private companies. Our people deliver measurable and lasting results that help reinforce public trust in capital markets and enable clients to transform and thrive. Building on its 180-year history, 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

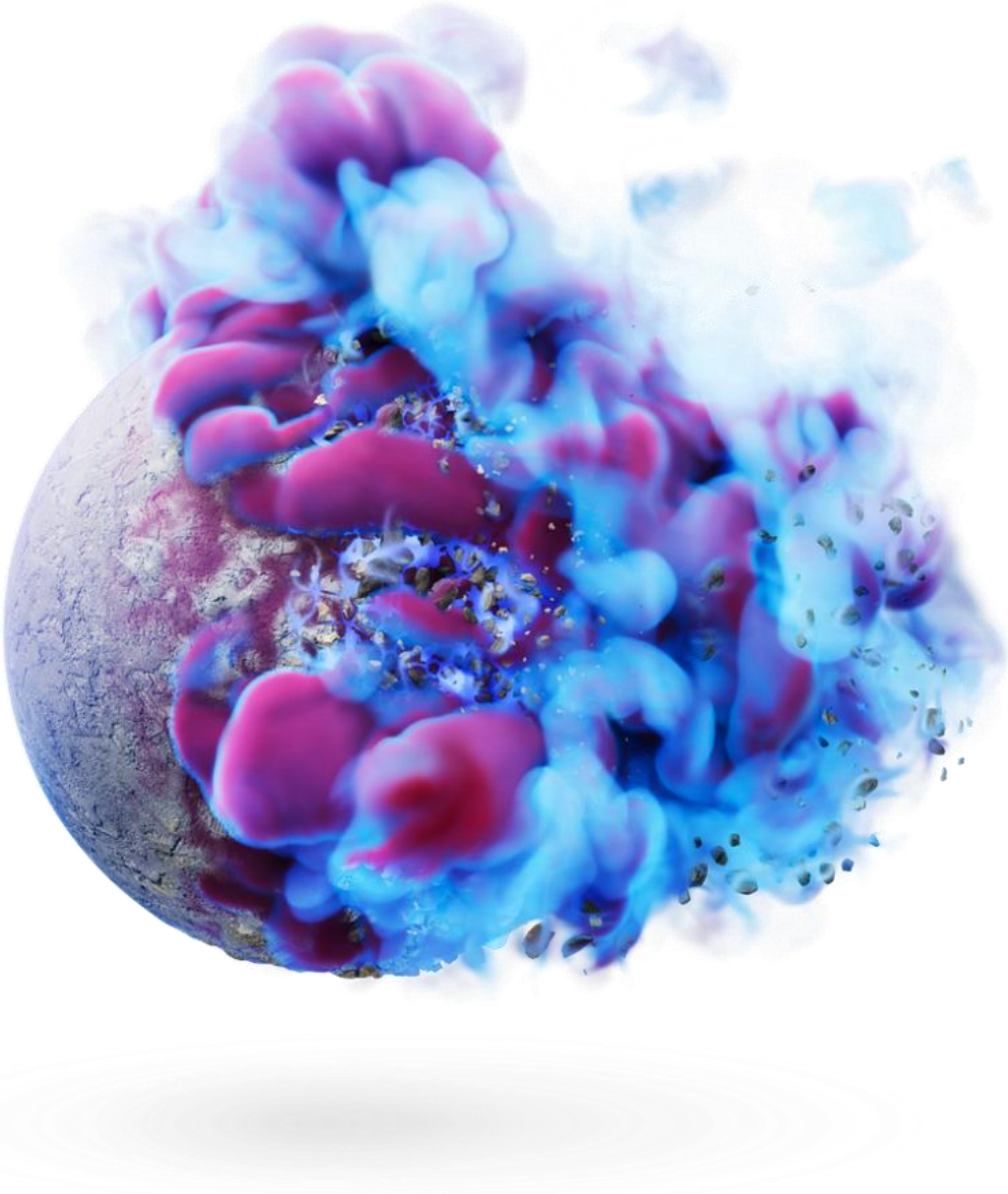
Deloitte. DDH



Oversigt over eksempler på leverandører på tværs af opstillede scenarier

Tillæg til afrapportering - Februar 2026

Oversigt over eksempler på leverandører på tværs af scenarier



Indhold

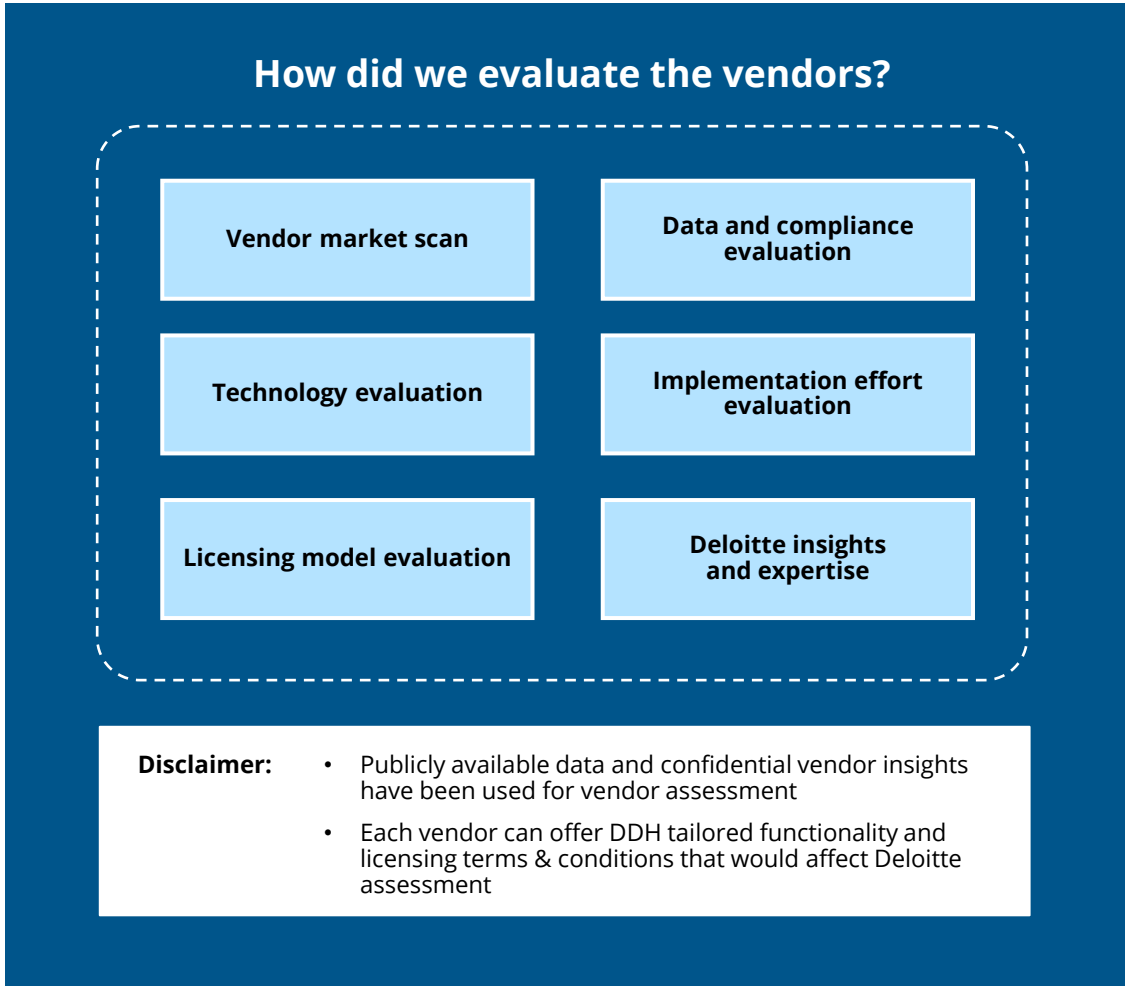
01 **Opsummering af scenarier**

02 **Oversigt over identificerede mulige leverandører**

03 **Opsummering af DDH's vægtning af evaluerings-kriterier**

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

05 **Appendiks: Udvidet vurdering af evalueringskriterier**



Opsummering på mulige scenarier

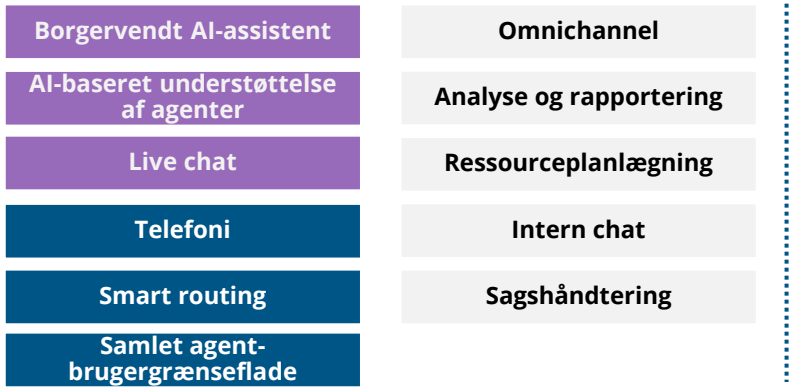
På baggrund af den gennemførte gap-analyse præsenteres her tre strategiske scenarier for den fremtidige kontaktcenterplatform. Scenarierne illustrerer forskellige tilgange til, hvordan DDH kan videreudvikle sin kontaktcenterløsning med varierende grad af integration og funktionalitet.

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.

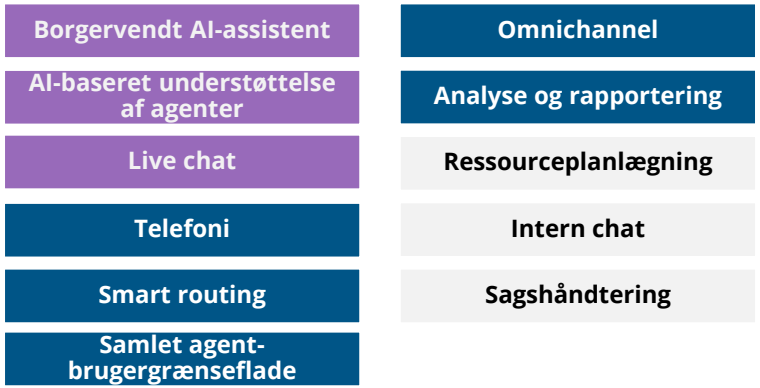


2. Skaleret kontaktcenterløsning

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.

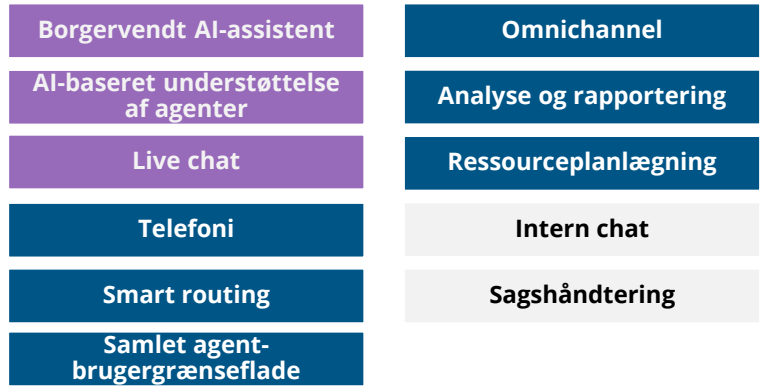


3. Modulær og customiserbar platform

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*

Details to be added

Key priorities based on the interviews and criteria evaluation

Based on the priorities set out through interviews and workshops with DDH, a long list 25 possible vendors have been identified across the three defined scenarios.

NORDIC/EU MARKET PRESENCE

Nordics-based providers

- **Puzzel** (Norway) - Local Nordic data centers, EU AI Act ready
- **Telavox** (Sweden) - Best-in-class Nordic mobile integration
- **Lynes** (Sweden) - Nordic-first design, all-in-one UC/CC/Ticketing
- **Dstny** (Belgium) - Strong Nordic presence via acquisitions

EU-focused providers

- **Content Guru (UK) -** Data sovereignty, GDPR emphasis
- **Odigo (France) -** Agentic AI, regulatory compliance
- **Aircall (France) -** Fast setup, massive marketplace
- **CloudTalk (Slovakia) -** EU-based, cost-effective

Strong EU/Nordics presence

- **NICE CXone** (Germany €0.467B market)
- **Genesys Cloud CX** (Mitel partnership: UK, Germany, France, Italy)
- **Amazon Connect** (Global AWS infrastructure)
- **Microsoft Dynamics 365** (Strong Microsoft presence)
- **Salesforce Service Cloud** (Strong Salesforce presence)

AI & BOOST.AI INTEGRATION READINESS

Good integration readiness

- **Amazon Connect** (AWS ecosystem, native AI)
- **NICE CXone** (Omnichannel framework, APIs)
- **Genesys** (Journey orchestration, APIs)
- **Puzzel** (Good via APIs)
- **Talkdesk**
- **Five9**
- **Sprinklr**
- **Twilio Flex**
- **Microsoft**

Additional development effort needed

- **Telavox**
- **Odigo**
- **Aircall**
- **Lyne**
- **Dstny**
- **8x8**
- **Google Cloud CCAI**
- **Salesforce**
- **Content Guru**
- **CloudTalk**
- **Vonage**
- **RingCentral**

PRICING FLEXIBILITY

Consumption-based / Hybrid model

- **Genesys Cloud CX**
- **Amazon Connect**
- **Five9**
- **Twilio Flex**
- **Google Cloud CCAI**

Per-user/Seat model

- **Puzzel**
- **NICE CXone**
- **Aircall**
- **Sprinklr Service**
- **Lynes**
- **Dstny**
- **Aircall**
- **Telavox**
- **Microsoft Dynamics 365**
- **Salesforce Service Cloud**
- **Talkdesk**

Kerneevalueringskriterier – **samlet vægtning af kriterier 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 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**

Overordnet leverandørlandskab - scenarie 1: Afgrænset [redacted] tem

Numbers will be removed

Vendor	General Functionality	Agent Interface	Architecture & Security	Integration Requirements	License Terms	Overall Score	Comments
Amazon Connect (US)	2.2	2.0	3.0	2.6	2.75	**2.51**	✓ Consumption-based pricing and cloud-native architecture ✓ The platform's extensive AI capabilities and Contact Lens analytics support DDH's goal to reduce call transfer rates ‼ May require significant AWS expertise and custom development to achieve DDH's omnichannel and integration requirements. ‼ Limited out-of-box features requires custom development, and integration with Selvbetjening.nu and boost.ai would require technical effort
Telavox (SE)	1.4	1.25	2.5	1.6	2.0	**1.75**	✓ Best-in-class mobile integration and local PSTN (Public Switched Telephone Network) connectivity ✓ The platform's Nordic compliance and local support are strong advantages ‼ May lack the digital channel depth and AI capabilities needed to address DDH's 50% call transfer rate challenge ‼ Limited omnichannel and self-service features may not fully support DDH's citizen experience goals
Odigo (FR)	2.0	2.0	2.5	2.0	1.75	**2.05**	✓ Odigo's Agentic AI capabilities and EU regulatory compliance make it a viable alternative for DDH's lightweight scenario, particularly for organizations prioritizing AI-driven first-contact resolution to reduce the 50% call transfer rate. ‼ Limited pricing transparency and smaller vendor size create execution risk, and the platform's omnichannel capabilities appear limited compared to market leaders.
Content Guru (GB)	1.0	1.25	2.5	1.0	1.25	**1.4**	✓ Strong EU data sovereignty and GDPR compliance aligned with DDH's regulatory requirements ‼ Provides limited functionality and transparency that make it unsuitable as a primary solution for DDH's omnichannel and integration needs ‼ The vendor's lack of public information on AI, digital channels, and integration capabilities creates uncertainty in evaluating the platform in regards to DDH.
CloudTalk (SK)	1.4	1.0	2.0	1.2	1.0	**1.32**	✓ CloudTalk's high-performance outbound capabilities and strong API focus are valuable for specific use cases, such as voice-centric design ‼ The vendor shows lack of AI/digital channel support. ‼ The vendor's limited integration information and lack of pricing transparency reduce suitability for DDH's RFI process.
Vonage (US)	0.6	0.75	2.0	0.6	1.0	**1.0**	✓ Easy and simple agent interface and available team messaging ‼ Primarily voice focused and lacks advanced AI and true omnichannel capabilities ‼ Out-of-the-box communications tools may be relatively expensive and bad customer reviews appear through research
RingCentral (US)	1.0	0.75	2.0	0.6	1.0	**0.95**	✓ All-in-one approach and quick deployment ‼ The platform may lack AI capabilities, have limited digital channel integration, and limited analytics ‼ Limited pricing transparency
Aircall (FR)	1.0	1.5	2.0	1.6	1.5	**1.42**	✓ Huge app marketplace and fast setup (hours) for rapid deployment. ‼ Platform is voice-centric, limited AI capabilities, high cost-per-seat and limited knowledge base integration

Overordnet leverandørlandskab - scenarie 2: Skaleret ko

Numbers will be removed

Vendor	General Functionality	Agent Interface	Architecture & Security	Integration Requirements	License Terms	Overall Score	Comments
NICE CXone (US/Israel)	2.8	3.0	3.0	3.0	3.0	**2.96**	✓ Offers comprehensive omnichannel capabilities, best-in-class agent interface, good integration potential with Selvbetjening.nu, other public systems, and boost.ai. ✓ Offers flexible per-agent pricing, strong SLAs, and proven track record as Forrester Leader, allows to keep cost control across member municipalities
Genesys Cloud CX (US)	2.8	3.0	2.75	3.0	2.75	**2.86**	✓ Market-leading journey orchestration and composable architecture that enable DDH to optimize citizen journeys and reduce call transfer rates through intelligent routing and automation/boost.ai integration. ‼ Flexible per-user, customization costs should be carefully evaluated.
Puzzel (NO)	2.4	3.0	3.0	3.0	2.75	**2.83**	✓ Best for Nordic compliance and data sovereignty requirements, offering local Nordic data centers, EU AI Act readiness, and strong regulatory compliance that exceed standard requirements. ✓ Comprehensive omnichannel capabilities, best-in-class agent interface, and excellent integration ‼ Advanced features come with premium pricing and smaller partner network require careful evaluation against cost optimization goals.
Sprinklr Service (US)	2.8	3.0	3.0	3.0	2.75	**2.71**	✓ Omnichannel support, good AI capabilities, and comprehensive integration ‼ But for premium pricing and focus on enterprise customers
Five9 (US)	2.8	2.25	2.75	2.2	2.75	**2.55**	✓ Strong outbound communication capabilities and strong analytics, offering Gartner Leader status, excellent campaign management, and comprehensive analytics that support data-driven decision-making. ✓ Offers clear pricing and strong SLAs ‼ Offers limited Nordic presence and late market entry in the region may create support challenges.
Lynes (SE)	2.0	2.75	2.5	2.2	2.25	**2.34**	✓ All-in-one UC/CC/Ticketing capabilities with Nordic-first design and built-in AI ✓ Offers unified app approach and strong Nordic compliance ‼ Limited digital channel depth and smaller ecosystem require careful evaluation.
Talkdesk	2.2	2.25	2.5	2.0	2.5	**2.29**	✓ User-friendly platform with clear pricing and Gartner Leader status, ✓ Good fit for organizations prioritizing ease of use and rapid deployment ‼ Offers limited AI capabilities and inconsistent Nordic support ‼ Might require additional customization, which can increase cost
Dstny (BE)	1.6	1.5	2.5	1.4	2.0	**1.8**	✓ Strong Nordic presence through acquisitions and versatile UC+CC capabilities ‼ Has fragmented UI across legacy modules ‼ Limited information about AI and integration capabilities and lack of pricing transparency
8x8 (US)	1.8	1.75	2.5	1.4	1.5	**1.71**	✓ Cost-effective omnichannel capabilities and built-in team messaging ‼ Limited AI and analytics capabilities as well as a lack of pricing transparency ‼ Basic unified interface and limited knowledge base integration
Aircall (FR)	1.0	1.5	2.0	1.6	1.5	**1.42**	✓ Huge app marketplace and fast setup ‼ Focused on voice-centric design, limited AI capabilities, and high cost-per-seat pricing make

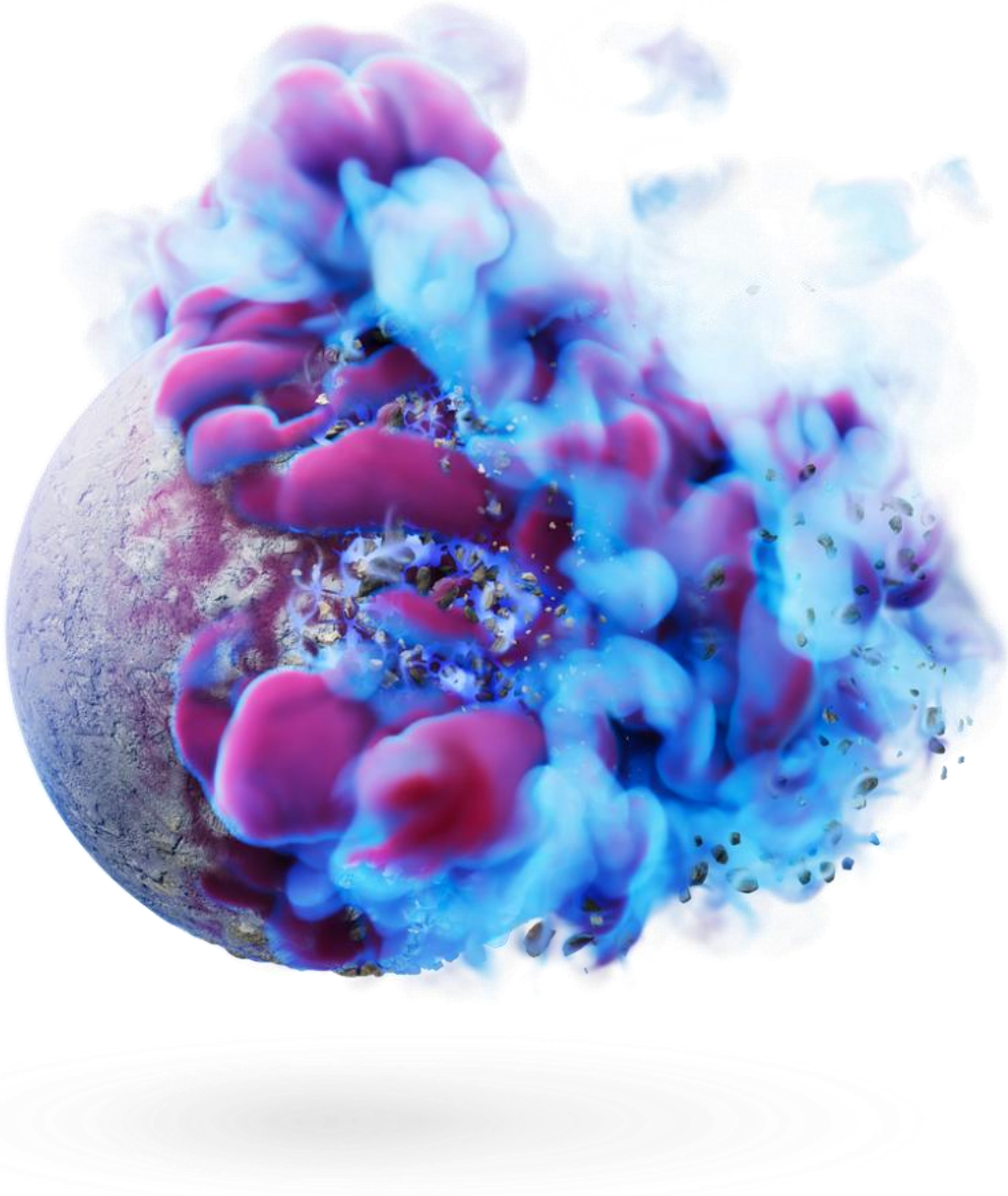
Overordnet leverandørlandskab - scenarie 3: Modulær o rm

Numbers will be removed

Vendor	General Functionality	Agent Interface	Architecture & Security	Integration Requirements	License Terms	Overall Score	Comments
Amazon Connect (US)	2.2	2.0	3.0	2.6	2.75	**2.51**	✓ Consumption-based pricing and cloud-native architecture ✓ The platform's Extensive AI capabilities and Contact Lens analytics support DDH's goal to reduce call transfer rates ‼ Requires significant AWS expertise and custom development to achieve DDH's omnichannel and integration requirements. ‼ Limited out-of-box features requires custom development, and integration with Selvbetjening.nu and boost.ai would require technical effort.
Microsoft Dynamics 365 (US)	2.2	2.75	3.0	2.8	2.25	**2.5**	✓ Appealing choice for organizations already invested in Microsoft ecosystem (Teams, Office 365), offering native Teams integration, comprehensive omnichannel capabilities, and strong AI features. ‼ The platform's bundled pricing model as well as Microsoft lock-in concerns can create uncertainty about total cost of ownership and long-term flexibility compared to best-of-breed alternatives.
Salesforce Service Cloud (US)	2.2	2.75	3.0	2.8	2.25	**2.5**	✓ Offering comprehensive omnichannel capabilities, strong AI features, and unified citizen view through Service Cloud 360. ‼ Only viable for Salesforce clients who are already invested in Salesforce ecosystem ‼ Can be relatively expensive and doesn't offer lightweight options
Google Cloud CCAI (US)	1.6	1.5	2.75	1.8	1.75	**1.87**	✓ Google Cloud CCAI is an emerging AI-first ✓ Offers best-in-class natural language understanding and generative AI capabilities ‼ Offers limited voice capabilities and lack of comprehensive omnichannel support ‼ Limited Nordics contact center support
Twilio Flex (US)	1.2	1.0	3.0	2.4	2.75	**2.07**	✓ Developer-friendly option offering maximum customization and extensive API orchestration capabilities that enable to build highly tailored solutions. ‼ However, the platform's zero out-of-box functionality, requirement for complete custom development, and high build costs

Appendiks

Opsamling på vægtning af evalueringskriterier fra workshop med DDH



KERNEEVALUERINGSKRITERIER - **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

KERNEEVALUERINGSKRITERIER - **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

KERNEEVALUERINGSKRITERIER - **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

KERNEEVALUERINGSKRITERIER - **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

KERNEEVALUERINGSKRITERIER - **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

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