

Infomøde om

Tilslutning til nyt

DDH Kontaktcenter



kontaktcenter
DDH



chatbot
DDH



voice
DDH

Program

- 1) Velkomst
- 2) Opsamling på processen indtil nu
- 3) Fremtidens DDH Kontaktcenter
 - Udbudsstrategi
 - Udbudsøkonomien
 - Muligheder og vilkår for tilslutning
- 4) Næste skridt
- 5) Spørgsmål

DDH Samarbejdet dags dato

DDH kontaktcenter



DDH's AI services



*Jammerbugt, Høje-Taastrup, Fredensborg, Holbæk og Favrskov udmeldt

*Herning, Ishøj, Fredensborg, Struer, Holstebro, Vejen, Silkeborg udmeldt

Den fælles ramme for DDH Kontaktcenter udbuddet



Fællesskabet

Vi kan mere sammen end hver for sig!

Nye åbningstider

Åbningstiderne i DDH kontaktcenter ændres fra 60 timer til 48 timer/ugentligt i 2027

Dynamisk vagtplanlægning

70% af vagtplanen vil blive fordelt efter fordelingsnøgle, mens 30% vil være fleksibel bemanning.

AI: Tilgængelighed og støtte til medarbejderne

Skab tilgængelighed via AI og giv AI-støtte til medarbejderne for at betjene borgere via personlige og digitale kanaler.

Beredskab ved akutte hændelser

DDH skal kunne bidrage ved beredskabet og sikre robusthed og hurtig respons i kontaktcenteret.

En indgang på tværs af kanaler

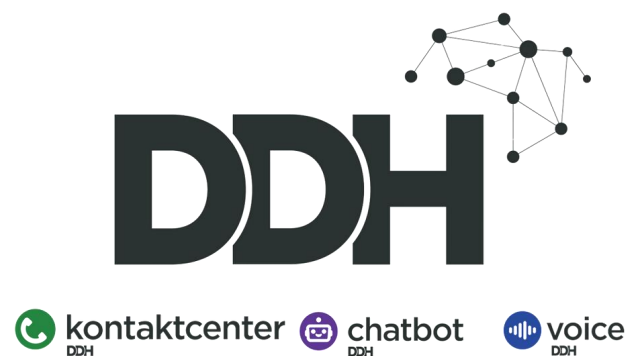
DDH skal give en sammenhængende og smidig brugeroplevelse på tværs af kanaler.

Processen har indtil nu bestået af:

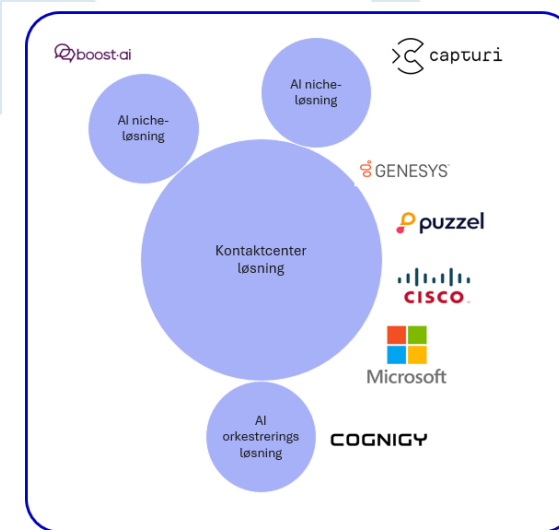
Inddragelsesproces med medlemskommuner



Behovsanalyse i samarbejdet



Markedsundersøgelse



**Fremtidens
DDH Kontaktcenter**

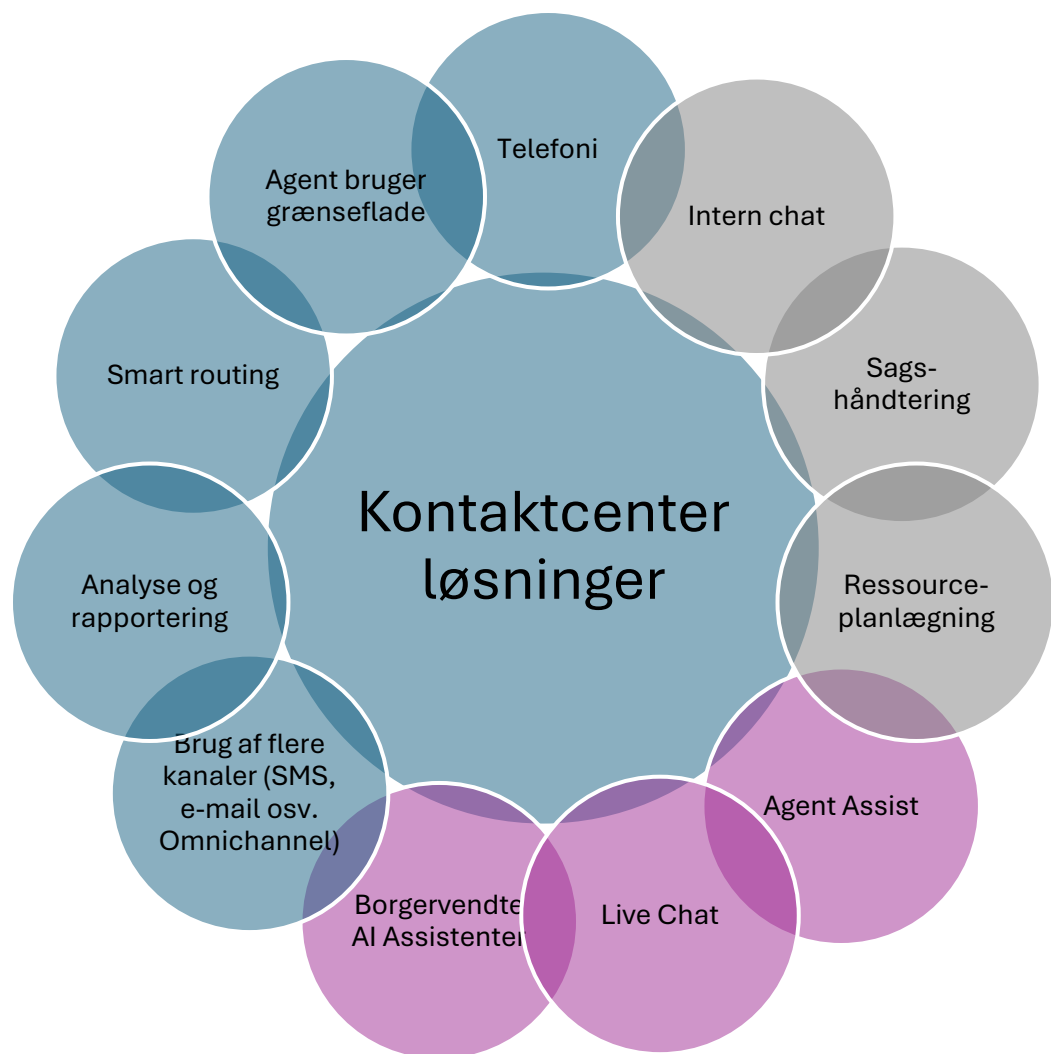
Udbudsstrategi



DDH Kontaktcenter Udbudsstrategi

1. Vi vil have en fremtidssikret løsning med en håndterbar implementeringsopgave indenfor de godkendte økonomiske rammer
2. Vi vil have en indkøbt løsning, der også skal kunne anskaffes lokalt til kommunens eget kontaktcenter
3. Vi vil sikre maksimale gevinster på boost.ai platformen
4. Vi vil have en fleksibel ramme og licensmodel

DDH Kontaktcenter Udbudsstrategi



Udbudsstrategien tager udgangspunkt i **blå de 5 funktioner**

3 funktioner understøttes helt eller delvist af boost.ai i dag

3 funktioner skal understøttes af anden leverandør/platform

DDH Kontaktcenter Udbudsstrategi

Skalerbar kontaktcenterløsning

- En robust kernetelefoni
- En samlet brugergrænseflade til medarbejderne
- Understøttelse af analyse og rapportering
- Kobling af flere forskellige kanaler (Omnichannel funktioner: chat, e-mail, sms)
- Smart routing og skills
- Forbrugsbaserede licensmodeller
- Boost.ai som AI motor
- Mulighed for integrationer til eksterne ressourceplanlægningssystemer og samarbejdsværktøjer for medarbejderne i kontaktcenteret.



DDH Kontaktcenter Udbudsstrategi

Eksisterende borgeroplevelse i DDH



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 af fx spørgsmål mv.

Krav i den nye løsning

Sømløs kanalintegration

Mere effektiv integration af chatbot/voicebotten med telefonsystemet, for at muliggøre sømløse overleveringer til telefon med kontekst til menneskelige agenter.

DDH Kontaktcenter Udbudsstrategi

Eksisterende agentoplevelse i DDH



AGENTOplevelse

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

Krav i den nye løsning

Samlet brugergrænseflade for medarbejderne

Samle alle nødvendige systemer og information i en enkelt, intuitiv brugergrænseflade for at skabe en mere intuitiv medarbejderoplevelse – og dermed at forbedre effektiviteten.

DDH Kontaktcenter Udbudsstrategi

Eksisterende agentoplevelse i DDH



AGENTOPLEVELSE

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

Krav i den nye løsning

Forbedret vidensstyring

Implementer fx generativ AI til vidensdatabasesøgning, så agenter kan "chatte" med vidensbasen for hurtigt at hente svar. (agent assist)

DDH Kontaktcenter Udbudsstrategi

Eksisterende omkostninger og effektivitet i DDH



OMKOSTNINGER OG EFFEKTIVITET

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

Krav i den nye løsning

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 funktionalitet.

Fremtidens DDH Kontaktcenter

Økonomi og tilslutningsvilkår



Estimeret forventet udbuds-økonomi

Konsulent: 400.000,00
JURA: 200.000,00
IT (DBA / GDPR): 150.000,00
Anskaffelse: 600.000,00
Implementering: 200.000,00

I alt : 1.550.000,00

*Forventet finansieringsgrundlag:
20 kommuner – 1,27 mio. borgere*

Pris pr. borger: 1,22 DKR.

*Forventet finansieringsgrundlag:
15 kommuner – 1,1 mio. borgere*

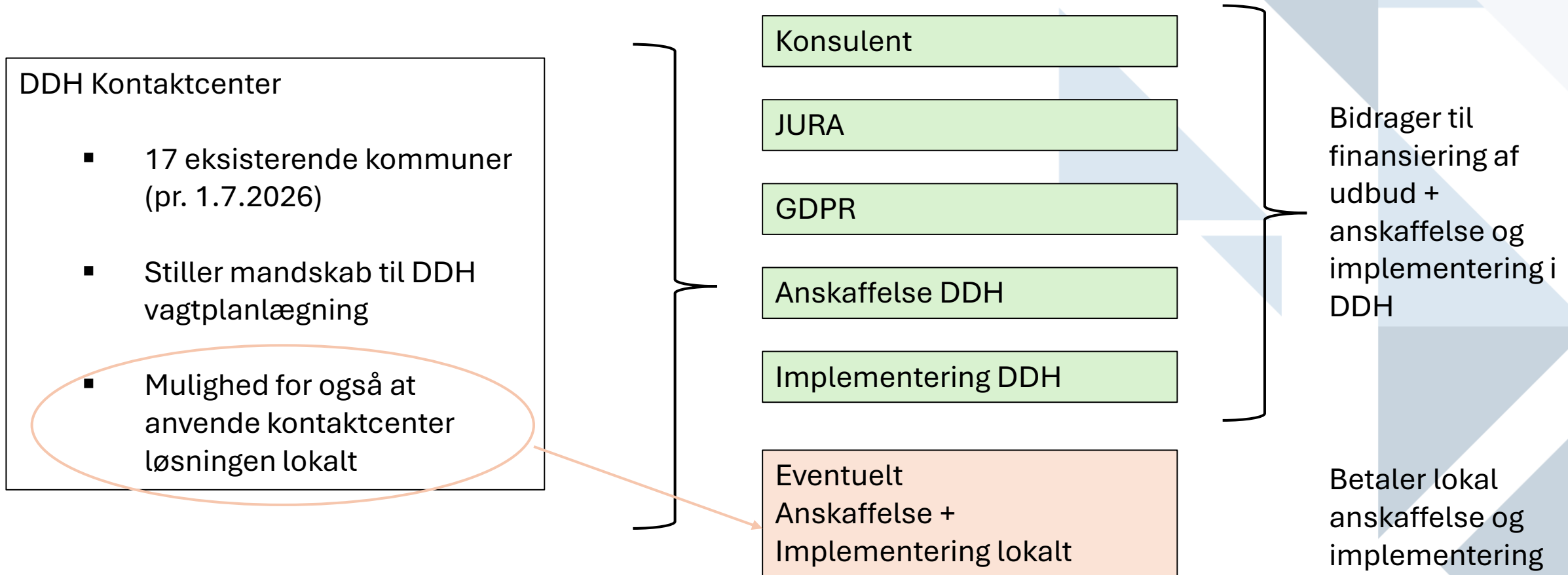
Pris pr. borger: 1,45 DKR.

*Forventet finansieringsgrundlag:
10 kommuner – 0,84 mio. borgere*

Pris pr. borger: 1,9 DKR.

Vilkår for tilslutning til udbuddet

Kommuner som allerede er en del af DDH kontaktcenter-samarbejdet



DDH kontaktcenter kommuner

Fællesskab og modstandsdygtighed

- DDH bygger på et stærkt fællesskab på tværs af kommuner
- Vi har en ambition om at løfte opgaverne i fællesskab
- Samarbejdet styrker vores robusthed – både i pressede hverdage og i kriser

Tilgængelighed og økonomi

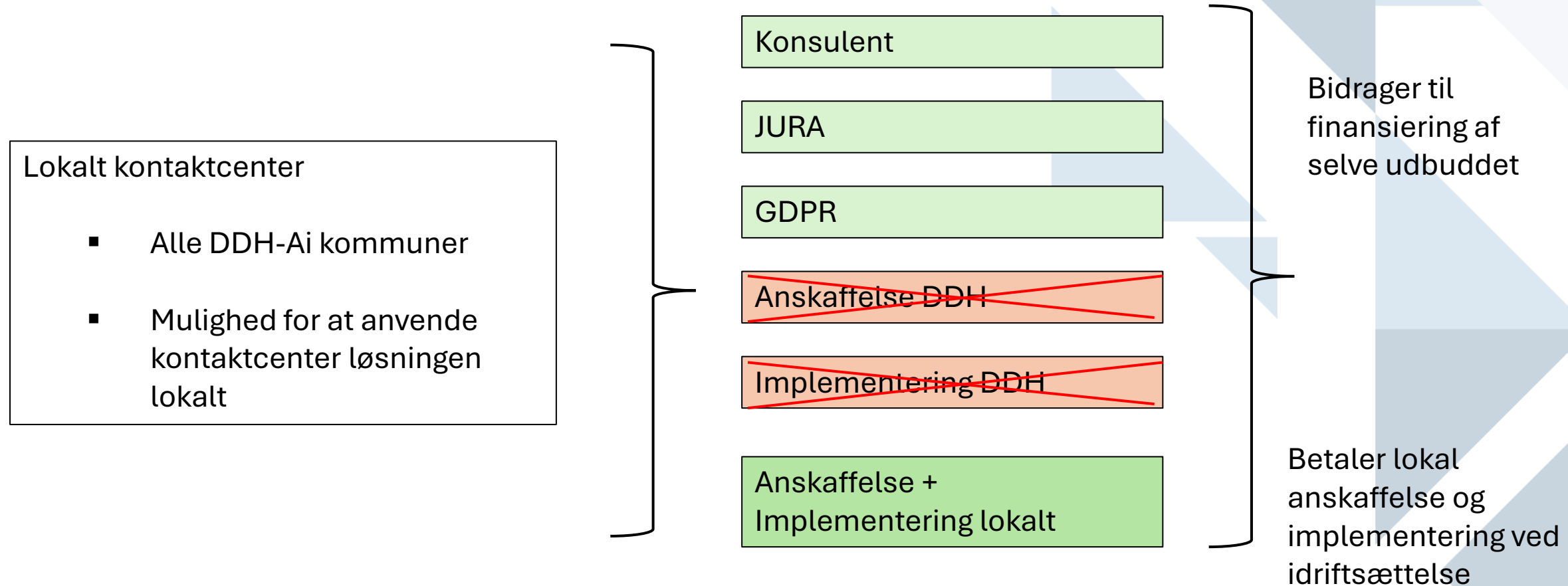
- DDH kontaktcenter øger tilgængeligheden for de mest udsatte borgere, som ikke bruger digitale løsninger
- Fælles løsning og udviklingskraft giver mulighed for at udvikle borgerservice til en konkurrencedygtig pris
- Mulighed for at sikre tilgængelighed og kosteffektivitet i egen kommune – fx ved reduceret lokal telefonåbningstid, manglende rekruttering mv.

Udvikling og fremtidssikring

- Blive en del af et fælles udviklings-motor! Kontaktcenterområdet er i hastig udvikling og stiller stadigt nye krav
- DDH kontaktcenter sikrer fælles fokus på udvikling og fremtidssikring
- Samarbejdet gør det muligt at finde de bedste løsninger – økonomisk og ressourcemæssigt

Vilkår for tilslutning til udbuddet

Kommune som er en del af DDH-MUNI samarbejdet og som ønsker at bruge den indkøbte løsning lokalt til kommunens eget kontaktcenter



OBS! Ekstra gebyr ved tilslutning efter 1. juni 2026 (25 % ekstra)

Lokalt kontaktcenter

Indkøb en lokal kontaktcenter løsning sammen med DDH

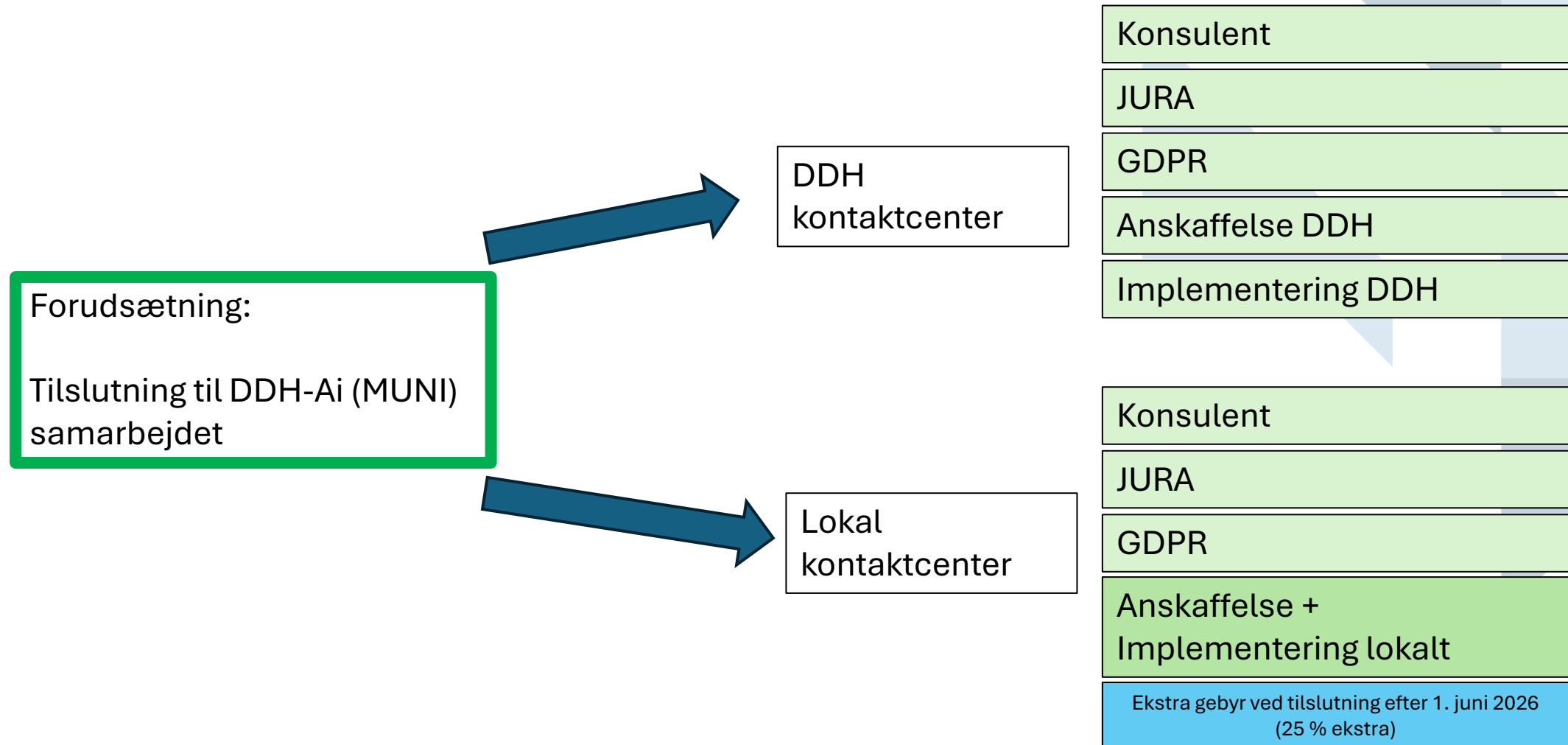
- Blive en del af DDHs udbudsproces og dele udgifter til udbuddet med DDH fællesskabet
- Få indflydelse på udarbejdelsen af kravspecifikationer
- Mulighed for lokal afprøvning sammen med DDH afprøvning
- Mulighed for at blive en del af DDH Kontaktcenter services uden ekstra omkostninger
- Få gavn af fælles forhandlede licenspriser

Anvend centralt AI udviklet indhold og integrationer lokalt

- Mulighed for at anvende fælles DDH funktioner og integrationer lokalt (live chat, agent assist, beredskab mm.)

Vilkår for tilslutning af udbuddet

Kommune som i dag ikke er en del af DDH – hverken kontaktcenter eller Ai (MUNI).



Hvad betyder modellerne for mig?

Din kommune er en del af DDH kontaktcenter samarbejdet:

- Din kommune skal tilslutte sig inden den 1. juni
- Din kommune skal betale for udbudsprocessen, anskaffelse og implementering i DDH samarbejdet
- Din kommune anvender DDH Kontaktcenter servicen og skal bidrage til DDH vagtplanen

Din kommune er en del af DDH kontaktcenter samarbejdet og ønsker også at benytte løsningen i det lokale kontaktcenter:

- Din kommune tilslutter sig inden den 1. juni
- Din kommune skal betale for udbudsprocessen, anskaffelse og implementering i DDH samarbejdet
- Din kommune anvender DDH Kontaktcenter servicen og skal bidrage til DDH vagtplanen
- Din kommune kan til enhver tid anskaffe løsningen til det lokale kontaktcenter. Betalingen for lokal anskaffelse og implementering sker når løsningen idriftsættes lokalt

Din kommune er en del af DDH Ai (MUNI) samarbejdet og ønsker at benytte løsningen i det lokale kontaktcenter :

- Din kommune skal tilslutte sig inden den 1. juni for at undgå gebyr på 25% ekstra
- Din kommune skal betale for udbudsprocessen (ikke DDH anskaffelse/implementering)
- Din kommune betaler for lokal anskaffelse og implementering, NÅR kommunen idriftsætter kontaktcenter løsningen lokalt

Vilkår i tilslutningsaftalen

- Kontrakts periode: 2 år + 1 + 1
- Forudsætning: DDH AI medlemskab
- Forbehold: Mulighed for tilbagetrækning af tilslutning hvis estimeret pris pr. borger overstiger: 1,9 kr./borger.
- Opsigelse: Medlemmet kan opsige Samarbejdsaftalen med et skriftligt varsel på 12 måneder til udløbet af et kalenderår (dog uopsigelig det første år).

Næste skridt

- Første uge i maj: Tilslutningsaftaler fremsendes fra DDH
- 1. juni: Deadline for kommunernes tilslutning
- Sommer 2026: Udbudsbekendtgørelse sendes til offentliggørelse
- 1. april 2027: Opstart på ny DDH Kontaktcenter løsning (lokal anvendelse kan ligeledes først ske her)

Spørgsmål

