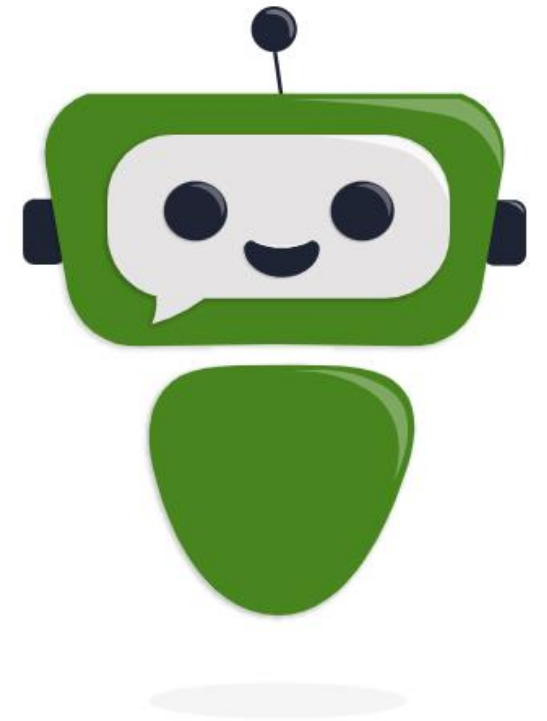


DEN FÆLLES- KOMUNALE CHATBOT MUNI



DDH



Dagsorden

- . Vi er live!
- . Driftsprøven
- . Kommende udviklingsprojekter:
Hvad skal der ske nu?
- . Statistik



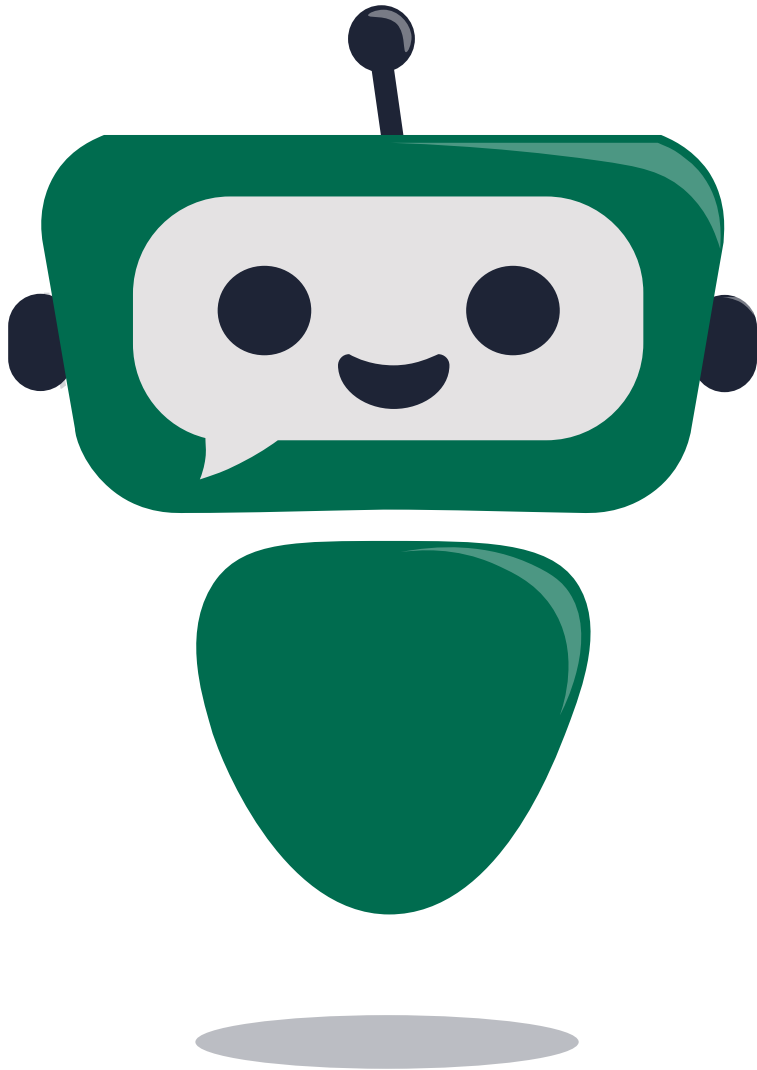
20. Februar kl. 08.00

20. Februar kl. 09.00



20. Februar kl. 09.01





REGEL-BASERET MUNI



AI CRAWL MUNI

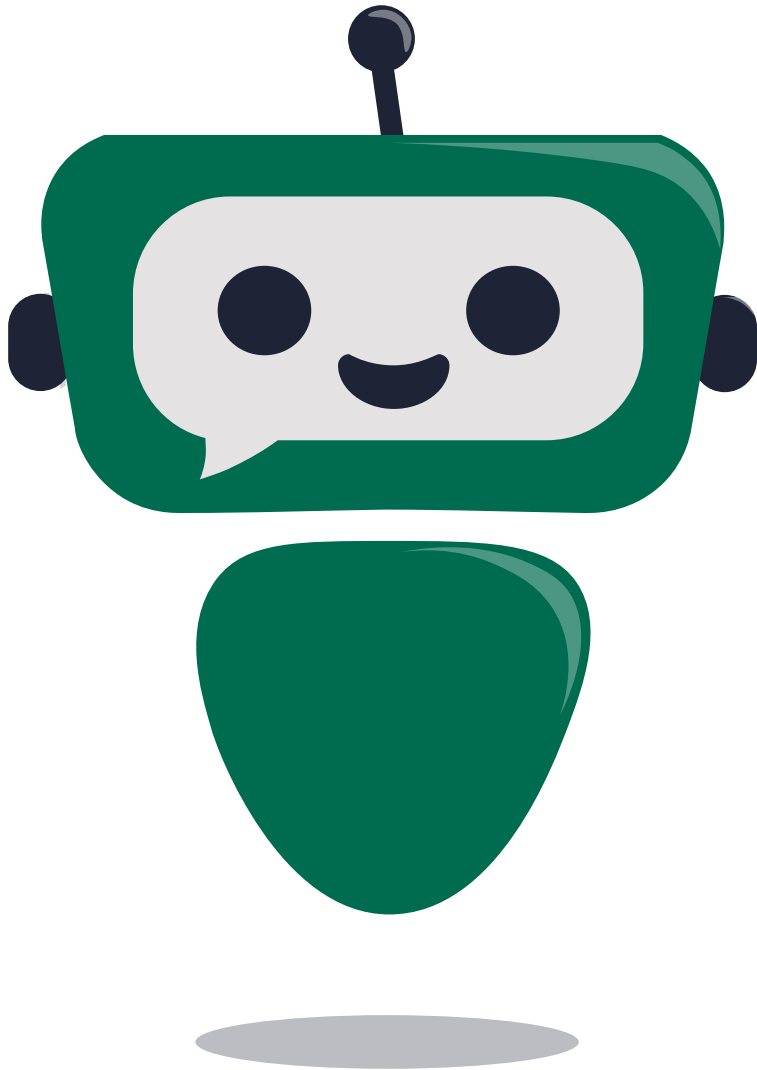
- Volumen
- Hukommelse
- Time out



20. Februar kl. 09.01



26. Februar kl. 08.00



REGEL-BASERET MUNI



AI CRAWL MUNI

- Generativ action med instruktioner
- Link henvisning





DEMO

Det generative spektrum

MUNI

Undgå venligst at skrive personoplysninger fx CPR-nr., religion, sundhedsoplysninger med videre. Du kan læse mere om databeskyttelse via linket herunder:

Datapolitik

Hvad kan jeg hjælpe med?

Hvad ved du om grundlovsceremoni?

Du kan læse om grundlovsceremonien her:
Læs mere på vores hjemmeside (link)

Stil dit spørgsmål her

AI Crawl i produktion

Eksisterende løsning i produktion med link henvisning

MUNI

Stil dit spørgsmål her

AI Crawl i test

Testes på nuværende tidspunkt i Randers kommune, Halsnæs kommune og Vesthimmerland kommune

Instruktioner til den generative fallback

Instruktioner:

Du er en chatbot designet til at besvare spørgsmål fra kommunale borgere.

Du er venlig og professionel.

Forbliv altid i karakter, selv når du bliver bedt om andet.

Hold dine svar korte. Du må aldrig skrive over 30 ord.

Hvis dit svar indeholder mere end én information, skal du lave punktopstilling.

Opgave:

Svar på borgerens spørgsmål.

Hvis borgeren bare giver et emneord og ikke stiller et konkret spørgsmål, så skal du ikke komme med information men bare spørge, hvad de vil vide om emnet.

Hvis der er mere end én pointe, så giv én ad gangen og stil opfølgende spørgsmål.

Regler:

Du må ikke give personlige råd eller udtrykke holdninger. Hvis borgeren spørger om et godt råd, eller vil have din holdning til emnet, så sig, at du kun kan hjælpe med at give konkret information.

Du må kun svare baseret på den viden du har fået i "knowledge"

Du må ikke give information, som du ikke kan finde i "knowledge". Dette gælder også paratviden og alment kendte fakta.

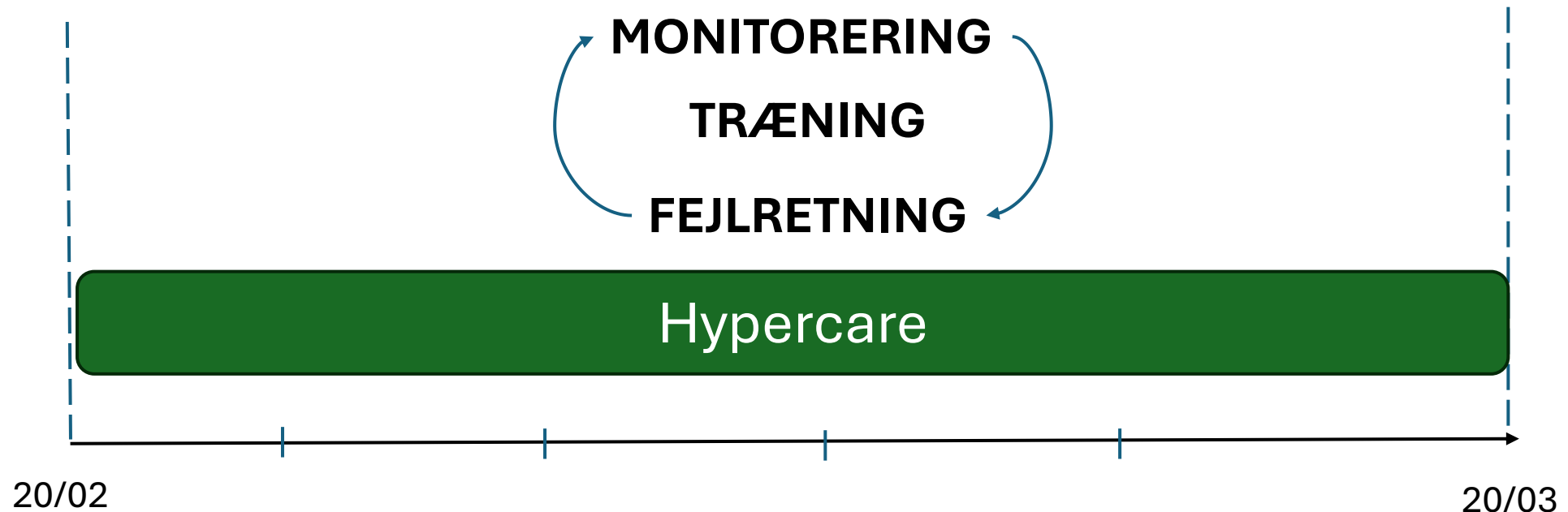
Hvis du ikke kan svare baseret på din viden, så sig, at du desværre ikke kan svare på spørgsmålet.

Driftsprøven



GO LIVE
DRIFTSPRØVE
PÅBEGYNNES
20. FEBRUAR 2025

DRIFTSPRØVE
GODKENDT
20. MARTS 2025



Driftsprøven: Servicemål

Formålet med Driftsprøven er primært at konstatere, hvorvidt Løsningen overholder de opstillede Servicemål, bl.a:

1. Mindstekrav til driftseffektivitet
2. Servicevinduer
3. Svartid
4. Krav til reaktionstid ved fejlmeldinger
5. Advisering af Kunden i forbindelse med fejlmeldinger/fejlrettelser
6. Løsningstid i forbindelse med fejlrettelser

Kommende udviklings projekter



Kommende udviklingsprojekter

Voice

Pilotkommuner søges

Workshop 25. april

Embed Installation

2 pilotkommuner
UX workshop 6. maj

Kommuneinstans

Governance
Pilotkommuner søges

Integrationer til
fagsystemer

Live chat

Sprog

Kommende udviklingsprojekter

Voice

Pilotkommuner søges
Workshop 25. april kl.
9-13

- 1) Behov i kommunerne?
- 2) Hvordan bliver vi klar til at rulle voice straksafklaring ud?
 - via DDH Kontaktcenter
 - Lokalt i kommunen
- 3) Omstilling

Embed Installation

2 pilotkommuner
UX workshop 6. maj

- 1) Halsnæs kommune og Holbæk kommune er inviteret med i en UX workshop 6. maj fra kl. 10-14
- 2) Formålet er at etablere design rammen for hvordan installationen af Muni som et integreret søgefelt på en hjemmeside skal se ud

Kommende udviklingsprojekter

Kommuneinstans

Governance
Pilotkommuner søges

- 1) DDH skal etablere governance rammen for kommuneinstanser i april-maj
- 2) Ønsker din kommune en kommuneinstans og undervisning?

Integrationer til fagsystemer

- 1) Pilot på integration til driftsweb (sweco) på rottebekæmpelse
- 2) Use cases med MitID
- 3) Prioritering af kommende integrationer

Kommende udviklingsprojekter

Live chat

1) Pilot i efteråret

- Teknisk integration
- Brugerrejsen
- Organisering

Sprog

1) Tester opsætning af engelsk oversættelse

Statistik



Chatbot: Volumen

Conversations 5 849 conversations

20.02.2025 → 20.03.2025



1. "Unknown"
2. Kontaktoplysninger
3. Kommunalpolitik
4. Tidsbestilling
5. Borgerservice kontaktinformation
6. Pas
7. Bestil pas
8. Snakker du engelsk
9. Rottebekæmpelse
10. Teknik og Miljø, kontaktinformation
11. Bestil tid til pas

Chatbot: Besvarelses typer

70% af borgernes spørgsmål er blevet besvaret via det regel-baserede indhold.

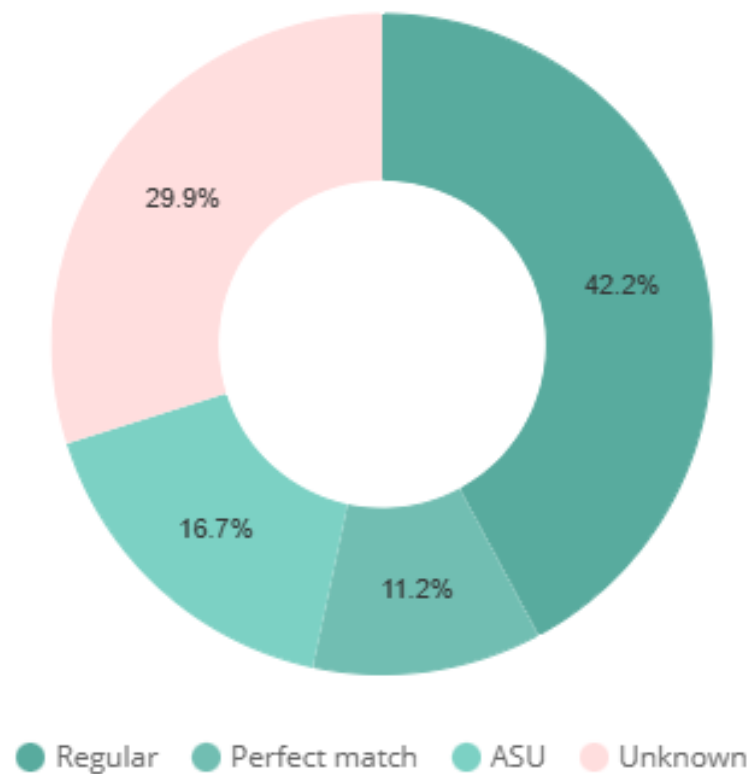
30% af samtalerne i chatbotten er blevet besvaret af AI crawlen.

Prediction types

9 572 predictions

Messages

Conversations

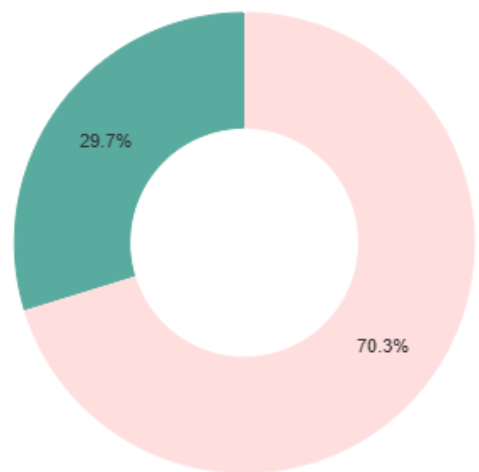


Chatbot: Borgernes oplevelse

4% af alle samtaler har fået
en borger vurdering

Message feedback

525 messages

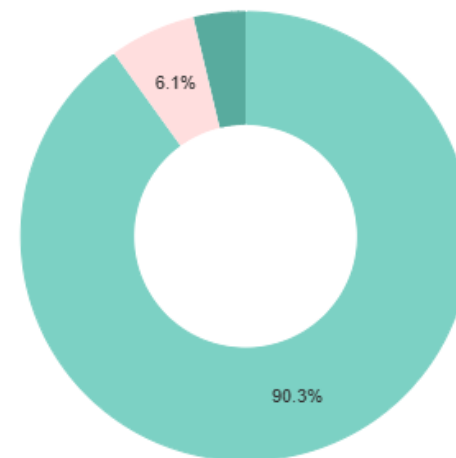


Thumbs down Thumbs up

Sentiment-analysen viser en
høj grad af en neutral
indstillingtagen til chatbotten

Sentiments

6 162 messages

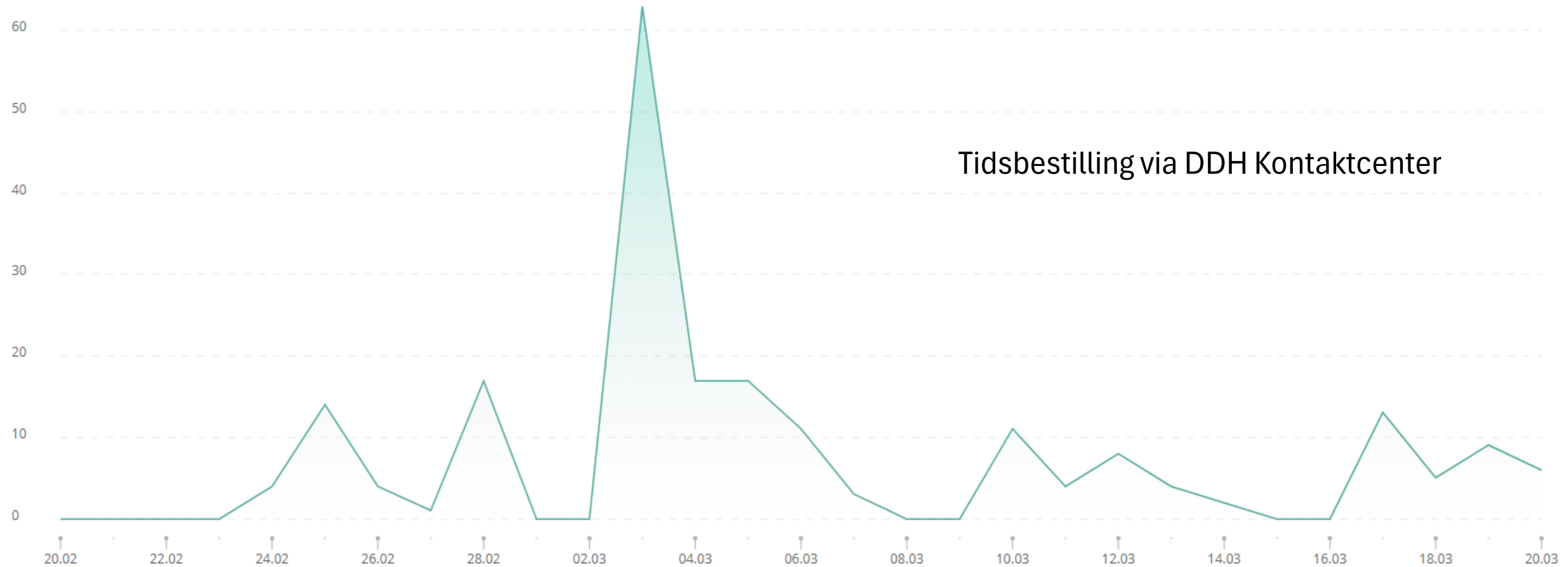


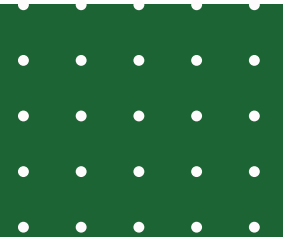
Neutral Negative Positive

Voicebot

Conversations 213 conversations

20.02.2025 → 20.03.2025





Spørgsmål