

Punkt 14: Chat- og voicebot (0)



DDH



A 4x6 grid of dots. The first three columns are shaded green, and the last three columns are white. There are 12 dots in each row, totaling 48 dots.

Installation Muni 2.0:	26 kommuner
Klar til installation:	4 kommuner
Afventer installation:	5 kommuner
Mangler underskrift:	4 kommuner
(Samarbejdsaftale & DBA)	
Ønsker ikke installation:	2 kommuner



Driftsprøven



Driftsprøven

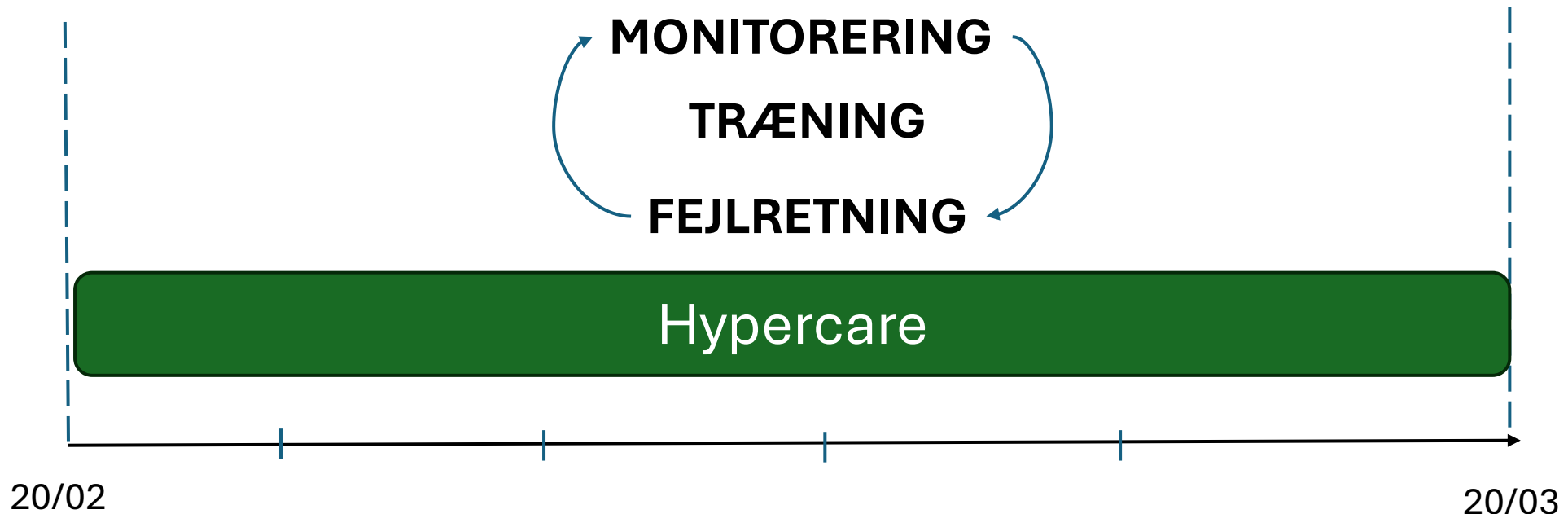
GO LIVE

**DRIFTSPRØVE
PÅBEGYNNES**

20. FEBRUAR 2025

**DRIFTSPRØVE
GODKENDT**

20. MARTS 2025



Driftsprøve (DDH)

Konklusion

”Løsningen overholder de opstillede Servicemål, jf. bilag 9 i mindst 20 arbejdsdage i træk, hvori løsningen har været i drift med normale funktioner.

Der er ikke i forbindelse med driftsprøven konstateret mangler ved løsningen, som ikke er løst inden for de opstillede servicemål, hvorfor der ikke er tilføjet yderligere mangler til mangellisten. ”

Indberettede fejl

Periode 1: 20. februar 2025 – 3. marts 2025:

Fejlkategori	Beskrivelse	Krav til reaktionstid	Faktisk gennemsnitlig reaktionstid	Krav til løsningstid	Faktisk gennemsnitlig løsningstid
Kategori 1 (Kritisk)	System utilgængeligt, chatbot svarer ikke.	30 min	0 min	8 timer	0 timer
Kategori 2 (Alvorlig)	Tjenesten er begrænset, men stadig operationel med væsentlige forringelser.	120 min	26 min	3 arbejdsdage	2 dage
Kategori 3 (Mindre alvorlig)	Mulighed for workarounds 2, men mindre arbejdsdage forstyrrelser.		0 dage	14 dage	0 dage

Periode 2 og 3: 4. marts 2025 – 20. marts 2025:

Ingen indberettede fejl.

Samlet bodsbeløb for alle perioder

- Bod for driftseffektivitet: **0 DKK**
- Bod for svartider: **0 DKK**
- Bod for forsinket fejlrettelse: **0 DKK**

Implementerings- projekter



Implementeringsprosjekter

1. Voice



2. Udvidet installation



3. Kommune indhold

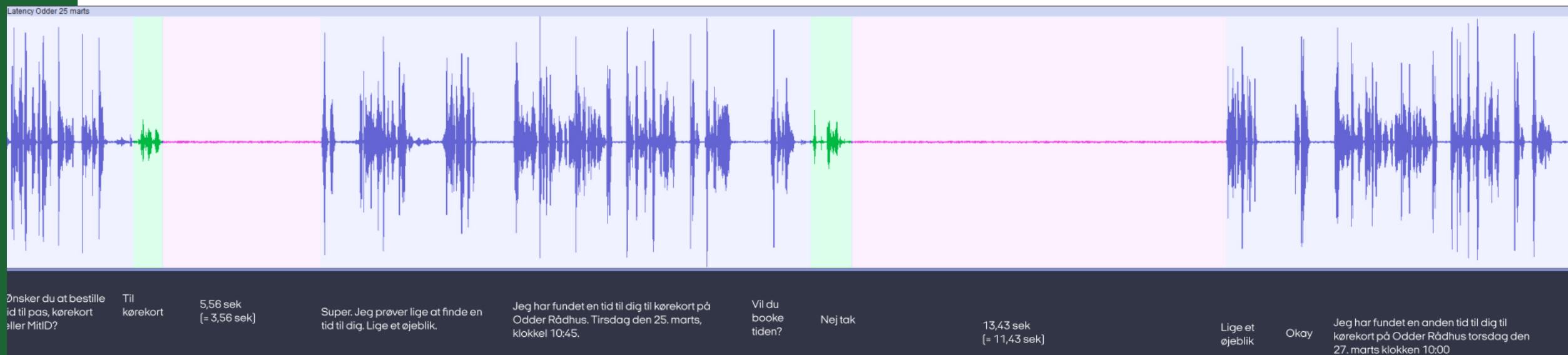


Voice



DDH Kontaktcenter kommuner tester
voice på tidsbestilling (Frontdesk),
som et tastevalg

Erfaringer:
Latenstid
Flowtilpasning

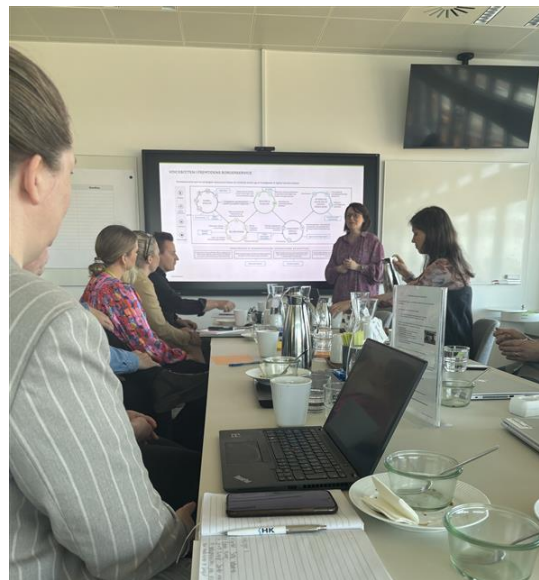


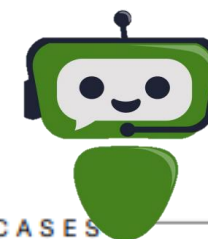
1. Voice

Usecase workshop afholdt i april

Aalborg, Randers, Egedal, Viborg, Aarhus og Roskilde

Formål: Udvælge voice use cases med størst potentiale for at skabe værdi for borgere og kommuner





OMSTILLING

Omstilling til specifikke afdelinger inden for åbningstid, uden for åbningstid sendes mail via voicebot

CALLBACK

Bestil opkald fx via Frontdesk eller send mail til relevant medarbejder, hvis bøger ringer uden for åbningstid eller ikke kan komme igennem på telefonen til afdeling

UNDERSTØTTELSE AF USE CASES

MitID

Personalisere brugerrejsen ved at trække data og automatisere service, fx flytteanmeldelse, efter verificering med MitID

Track brugerrejsen

Overlevering af data mellem forskellige kanaler for at strømline brugerrejse

Sprogversionering

Tilbyde hjælp på andre sprog end dansk

STRAKSAFAKLARING OG SELVBETJENING

Center for parkering, vagt og service

Voicebot indhenter oplysninger i ventetiden, besvare generelle spørgsmål og kan slå op i fagsystemer for at besvare korrekt, og hermed videregive information til medarbejder inden evt. omstilling

Automatisere straksafklaring uden for åbningstid

Når borger ringer uden for åbningstid og vil rapportere noget, så kan disse informationer opsamles og sendes videre

Straksafklaring uden for åbningstid

Vejledning og straksafklaring på alle områder, når borger ringer uden for åbningstid

Pas- og kørekortbestilling

Integration til at bestille nyt pas

Aflyse aftaler

Aflysning af planlagte aftaler, fx sende mail direkte til den relevante afdeling fx hjemmepleje eller jobcenter

Rotteanmeldelse

Overlevering af data mellem forskellige kanaler for at strømline brugerrejse

Bestil storskrald

Bestille storskrald og besvare spørgsmål om affald

INFORMATIONSSØGNING VHA. GENAI

MitID FAQ

Guide og vejledning på MitID-området

Juridisk afdeling

Svar og vejledning om generelle spørgsmål med juridiske dokumenter og fagspecifik information som vidensbase, hvorfra et svar genereres.

Folkeregister FAQ

Guide og vejledning på Folkeregister-området

Naturmyndighed

Voicebot, der kan besvare generelle spørgsmål om fx Natura200 områder, stier mm.



1

SELVBETJENING

- **Aflysning af aftale i Jobcenter:**

Denne use case omfatter udvikling af en integration, så borgere har mulighed for at aflyse aftaler med deres sagsbehandler i Jobcentret direkte via voicebotten gennem en mail og potentielt på sigt med integration direkte via mødesystemet. Dette skaber værdi ved at reducere ventetider og administrative byrder for både borgere og kommunalt ansatte, hvilket resulterer i en mere effektiv og brugervenlig service.

- **Tidsbestilling:**

Denne use case omfatter skalering af den nuværende integration til Frontdesk, hvilket gør det muligt for borgere at booke og aflyse aftaler. Dette forbedrer tilgængeligheden og fleksibiliteten i kommunale tjenester, hvilket igen frigiver tid for medarbejderne til at fokusere på mere komplekse opgaver.

2

OMSTILLING OG CALLBACK

- **Omstilling:**

En digital løsning på dansk og engelsk, der kan besvare generelle spørgsmål og omstille opkald til de rette afdelinger både inden for og uden for åbningstid. Dette sikrer, at borgere får hurtig og præcis hjælp, uanset hvornår de kontakter kommunen.

- **Callback:**

Udvikling af en funktionalitet, der muliggør bestilling af tilbagekald ved lange ventetider eller når der ringes uden for åbningstid. Dette forbedrer borgernes oplevelse ved at sikre, at deres henvendelser bliver håndteret effektivt og rettidigt.

3

GENERATIV AI FAQ

- **Generativ AI FAQ**

Udvikling af en digital løsning på dansk og engelsk, hvor Generativ AI primært bruges til at besvare spørgsmål inden for udvalgte områder baseret på definerede vidensbaser, såsom regler for byggetilladelser eller andre områder med omfattende dokumentation. Dette sikrer, at borgere får hurtige og præcise svar på deres spørgsmål, hvor kontaktcentre tidligere har måtte slå op i systemer for at finde svaret. Der skal konkret identificeres 2-4 use cases, som vil blive udrullet successivt i sprints på 3-4 uger. Hver sprint fokuserer på en specifik use case, hvilket muliggør en gradvis og kontrolleret implementering af løsningen, samtidig med at der opnås løbende forbedringer og tilpasninger baseret på feedback fra brugere.



BESKRIVELSE

Dette spor omfatter følgende use cases:

- Aflysning af aftale i jobcenter**
Udvikling af digital løsning, der giver borgere mulighed for at aflyse aftaler med jobcenteret direkte via voicebot, hvor mail med aflysning sendes til sagsbehandleren.
- Udvidelse af tidsbestilling i Frontdesk**
Udvidelse af Frontdesks tidsbestillingsfunktion på voicebot til at håndtere flere køer og typer af aftaler udover de nuværende til MitID, kørekort og pas.

RESSOURVEALLOKERING

Ved deltagelse i arbejdsgruppen for dette spor, forpligter relevante kommune-repræsentanter sig til at allokere 11-19 timer til følgende:

Forberedelse Skitserer nuværende IVR-opsætning og nuværende tastvalg for use cases samt skitserer nuværende setup for use cases (integrationen m.m.).	2-4 timer
Design Deltage fysisk i workshop til designudvikling af use cases.	4 timer
Implementering Bidrage med feedback løbende implementeringen af use cases.	2-5 timer
Test Teste færdige use cases og kommunikere resultaterne til DDH/Deloitte.	1-2 timer
Go-live Kommunikere eventuelle opståede fejl til DDH/Deloitte.	1-2 timer
Ad-hoc Forespørgsler og kortere afklaringsmøder.	1-2 timer

PROJEKTFORLØB

Tabellen viser forløbet, ansvarsområder og tidsplan for use cases frem til lanceringen af løsningen i september

	1. Forberedelse	2. Design	3. Implementering	4. Test	5. Go-live
Formål	Afdække nuværende setup for use cases	Design forløb og tekniske forudsætninger	Udvikling af løsning og integrationer	Test og evaluering af resultater	Sikre stabil drift
Kommune-repræsentanternes ansvarsområde	Kortlægge IVR-system Optegne nuværende setup for use cases	Designworkshop af use cases	Bidrage med feedback af use cases	Test løsningen lokalt inden go-live Notere og kommunikere eventuelle fejl	Kommunikere eventuelle fejl
DDH/Deloitte ansvarsområde	Analyse af nuværende systemer og behov	Planlægning og facilitering af workshops Udvikling af arkitektur for use cases	Udvikling og implementering af use cases Integrationer til nuværende systemer Løbende dialog med aktører	Udbedring af eventuelle fejl	Hypercare Analyse af use cases baseret på samtaleaflytning Afrapportering af use cases
Tidsplan	JUNI		AUGUST	SEPTEMBER	



Næste skridt: Deltag i et voice spor

Designworkshops afholdes i Aarhus:

Spor 1: Selvbetjening

11. Juni kl. 10.30–14.30

Tilmeldte kommuner: Randers

Spor 2: Omstilling og call back

12. Juni kl. 12.00–15.00

Tilmeldte kommuner: Viborg, Egedal

Spor 3: Generativ AI FAQ

13. Juni kl. 10.00–13.30

Tilmeldte kommuner: Egedal

Skriv til Rikke (ribch@aarhus.dk) og tilmeld din kommune et voice spor.

1. Skriv det relevante spor
2. Skriv e-mail og navn på medarbejderne, der skal deltage

Deadline 22. maj

2. Udvidet installation af Muni Chatbot

UX workshop afholdt i maj

Deltagende kommuner: Holbæk

Formål: Generere design idéer, der kan skabe en positiv indflydelse på brugeroplevelsen med chatbotten og skabe værdi for kommunerne



Udvidet installation af Muni Chatbot



Best practice

3 UX design principles for agents (chatbots) – created by Microsoft



Easily accessible yet occasionally invisible

- Any human-facing agent supports multimodal inputs and outputs, such as sound, voice, text, images, etc.
- Agents may seamlessly transition between foreground and background, e.g. operating invisibly as a background process.
- Agents may also transition between proactive and reactive, depending on e.g. user needs or the types of actions the agent takes



Adapting and evolving

- An agent runs on and adapts to various devices, platforms, and modalities.
- An agent adapts to user behavior and feedback, accessibility needs, and customization.
- An agent is shaped by and evolves through continuous user interaction

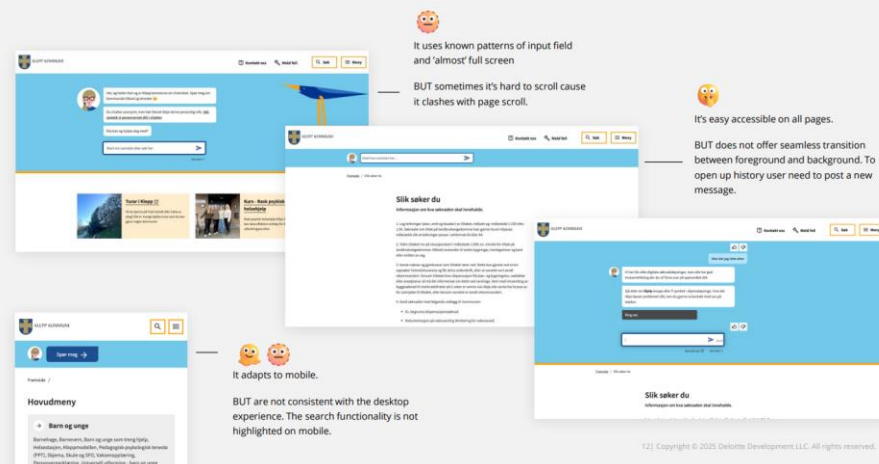


Transparency, control, and consistency are foundational elements of all agents

- Humans can customize agent settings, and are in control of when the Agent is on/off.
- Agent status, or what the agent is doing, is clearly visible at all times.
- Agents use familiar UI/UX elements where possible and reduce the users' cognitive load as much as possible (e.g. concise responses, visual aids, and 'Learn More' content).

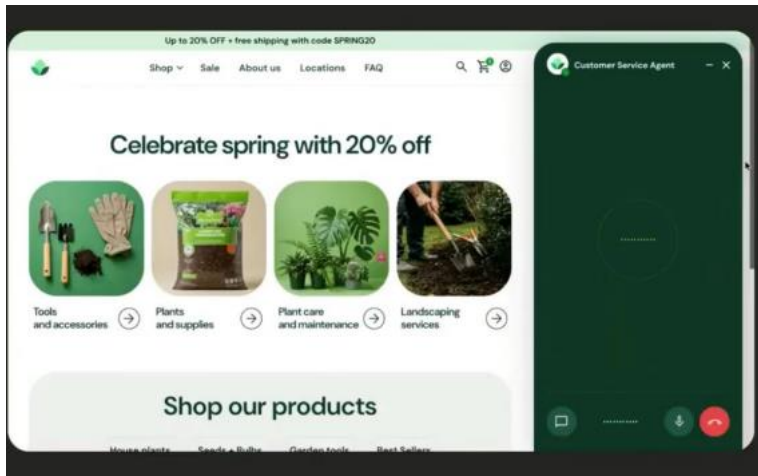
Eksempel fra andre chatbots

Quick check how Klepp's embedded design is meeting these principles

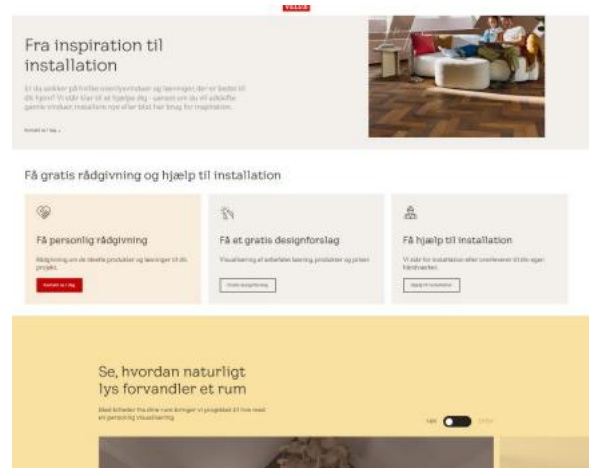


Næste skridt:

På Chat- og Voicebot dagen den 2. juni vil DDH
præsentere designforslag på 3 komponenter



Side Panel



Fokus mode /
Call to action



Horisontalt embedded
element (Top, midt, bund)

3. Kommune Instans

Lokalt kommune indhold

Model 1:

En kommune får adgang til kommunens indhold som redaktør i produktion

Mulighed for redigering: Lav

Sværhedsgrad: Lav

Behov for uddannelse: Middel

Økonomi: Forbrug



Eksempel:

- Mulighed for at ændre ord eller ordlyd i eksisterende indhold
- Mulighed for at ændre i prompts

Kommune Instans

Lokalt kommune indhold

Model 2:

En kommune får adgang til kommunens indhold som AI træner i testmiljø

Mulighed for redigering: Høj

Sværhedsgrad: Høj

Behov for uddannelse: Høj

Økonomi: Opstart + forbrug



Eksempel:

- Udvikle egne, lokale områder
- Mulighed for at ændre ord eller ordlyd i eksisterende indhold
- Mulighed for at ændre i prompts

Næste skridt:

Afklaring:

1. Hvor høj er interessen?
2. Til hvilken model?

Skriv til Rikke

(ribch@aarhus.dk) og
tilkendegiv kommunes
interesse:

1. Ønsket om
kommuneinstans
2. Valg af model 1 eller 2

Deadline 27. juni



Spørgsmål