

Punkt 12: Chat- og voicebot (O,D)



DDH



DDH AI samarbejdet

Status på kommunerne

Installation Muni 2.0: 33 kommuner

Klar til installation: 2 kommuner

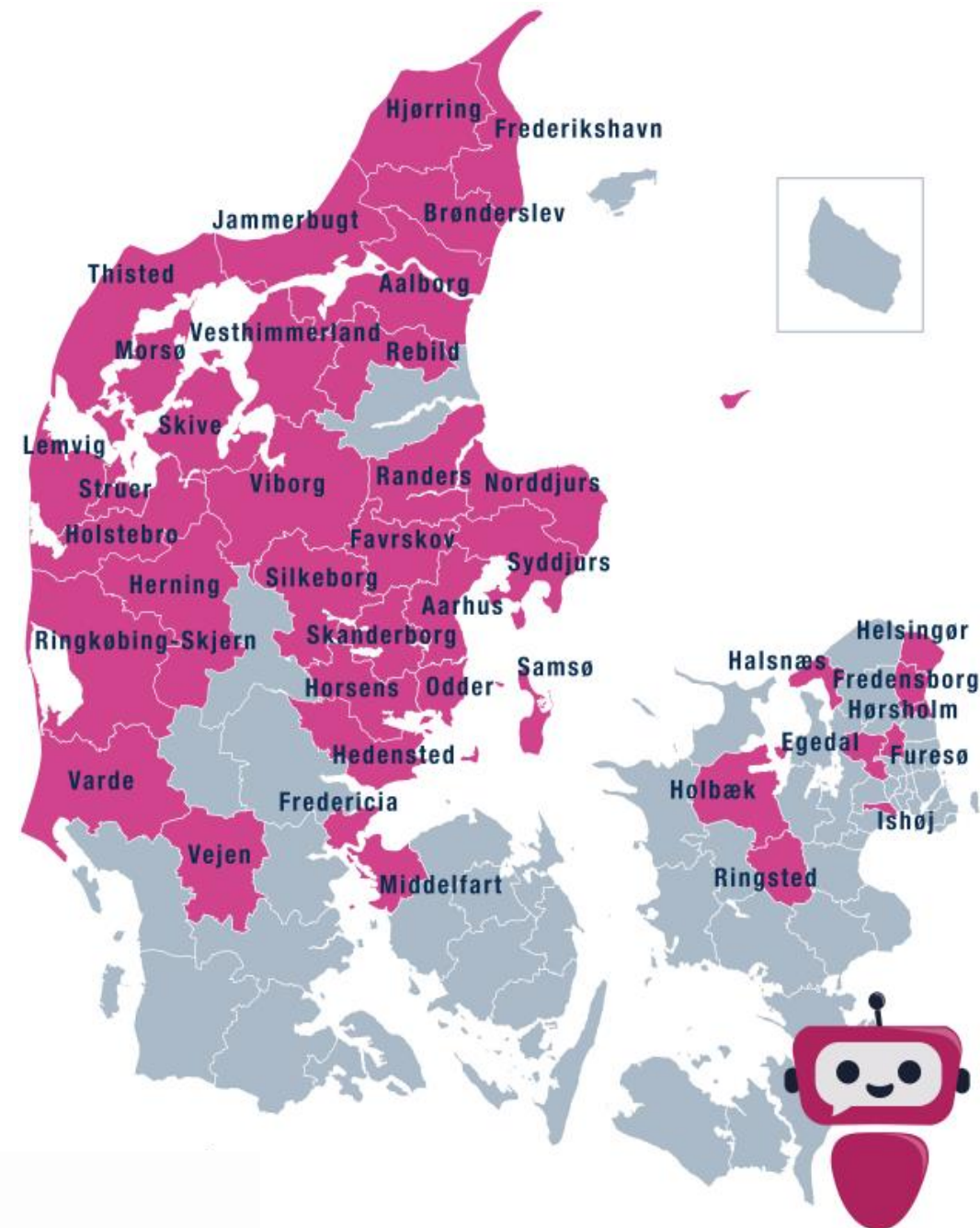
Afventer installation: 2 kommuner

Mangler underskrift: 2 kommuner

(Samarbejdsaftale & DBA)

Ønsker ikke installation: 2 kommuner

Nye kommuner pr. 1.1.26 2 kommuner



Roadmap: Chat- og voicebot



Servicepakker

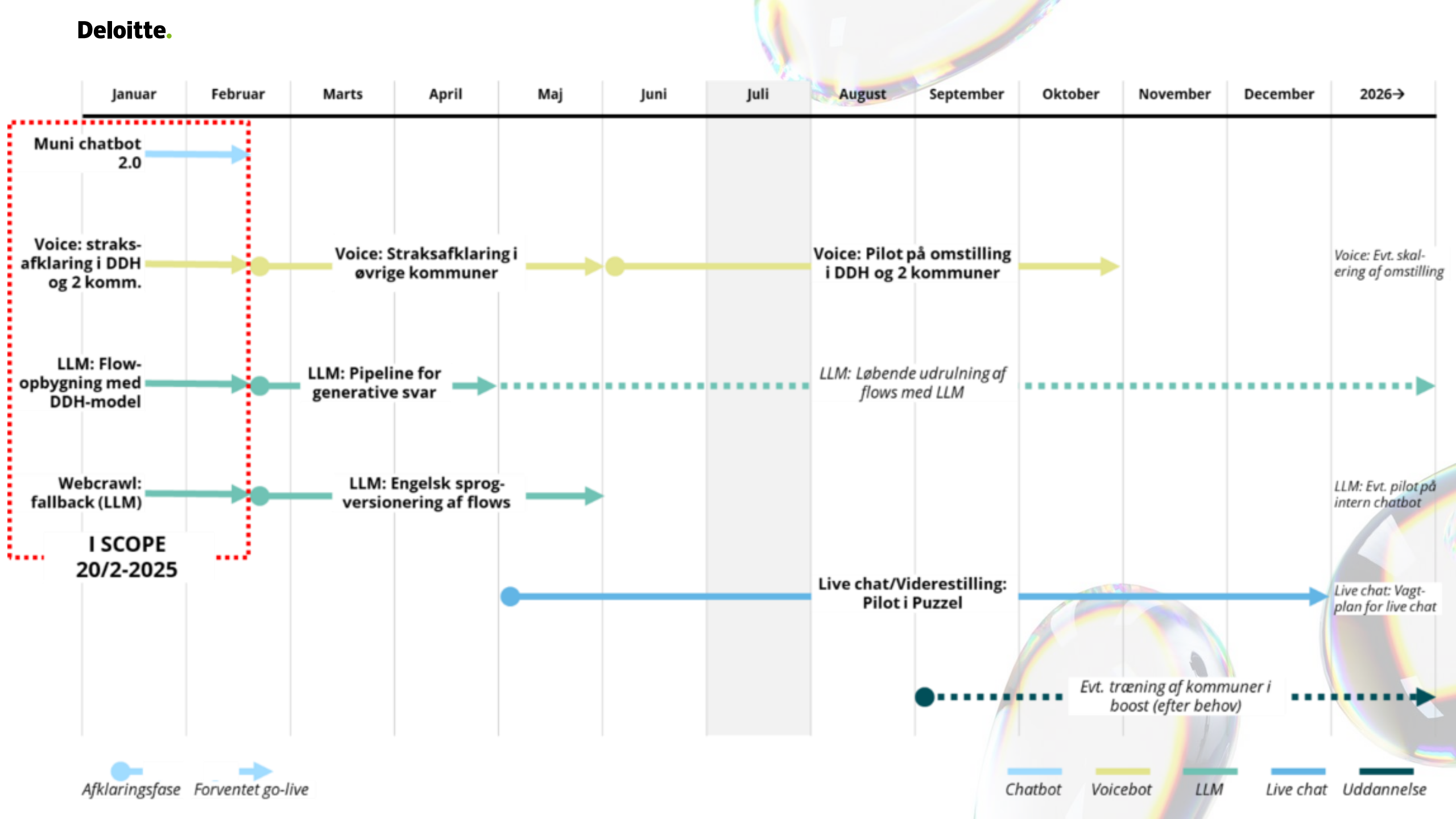
AI Crawl

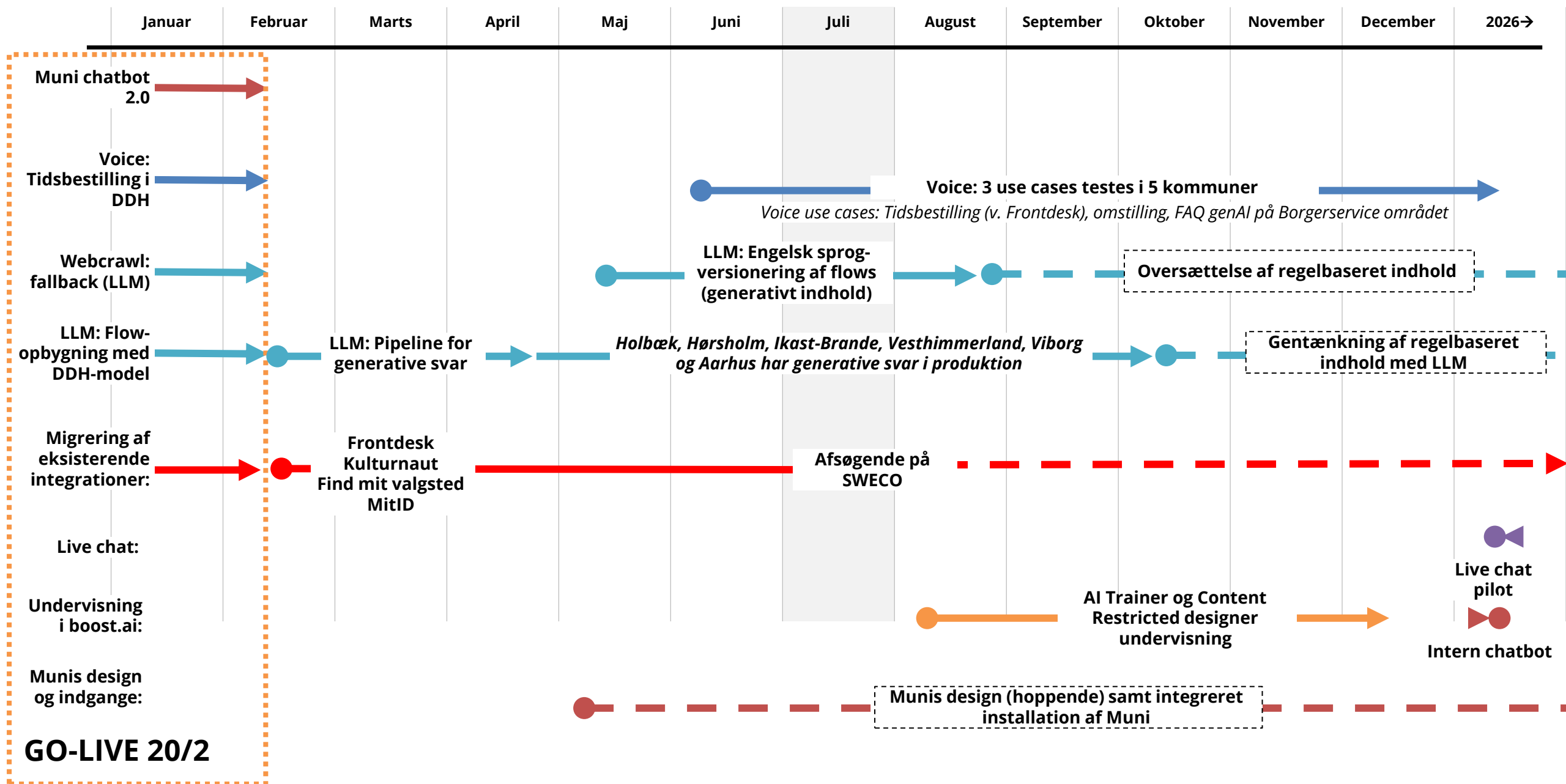
Chatbot 'som nu'

Chatbot GenAI

Voice

Integrationer





Forslag: Must Win Battles i 1. halvår 2026

1. Idriftsættelse og udvikling af voice
2. Gentænkning af udbygning af indhold på chatbot ved brug af LLM (inklusive oversættelse til andre sprog)
3. Find de gode use cases med integrationer

Punkt 12a: Voicebot (0)



DDH



Muni Voicebot

Status og forventninger i
Aalborg Kommune

Baggrund

- Pilotprojekt i By og Land (Teknik og Miljø)
- Lang og kompliceret telefonsluse
- Store problemer med at borgerne lander forkert, tabes, tilbagestilles etc.
- Fokus på tre vidensområder: BBR, Byggeri og Miljø



Projektstatus

Testfase og borgertest

Pilotprojektet nærmer sig testfasen med en planlagt borgertest den 9. december, en vigtig milepæl.

Voicebottens funktionalitet

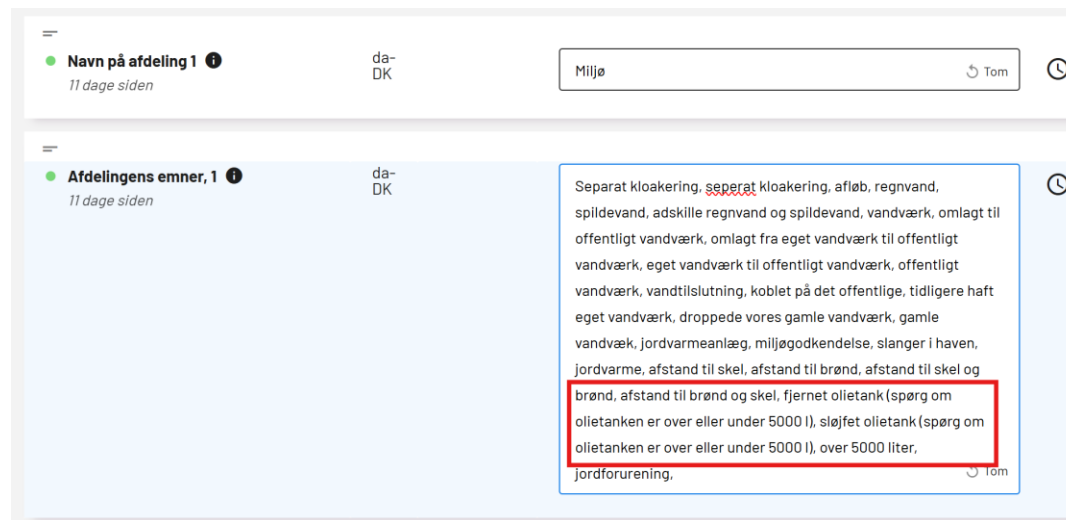
Voicebotten kan håndtere komplekse forespørgsler som olietanks kapacitet, og performer over forventning.

Fremtidige skridt og feedback

Efter testen samles erfaringer, rapporteres til Aarhus og planlægges næste faser med telefonistyregruppen.



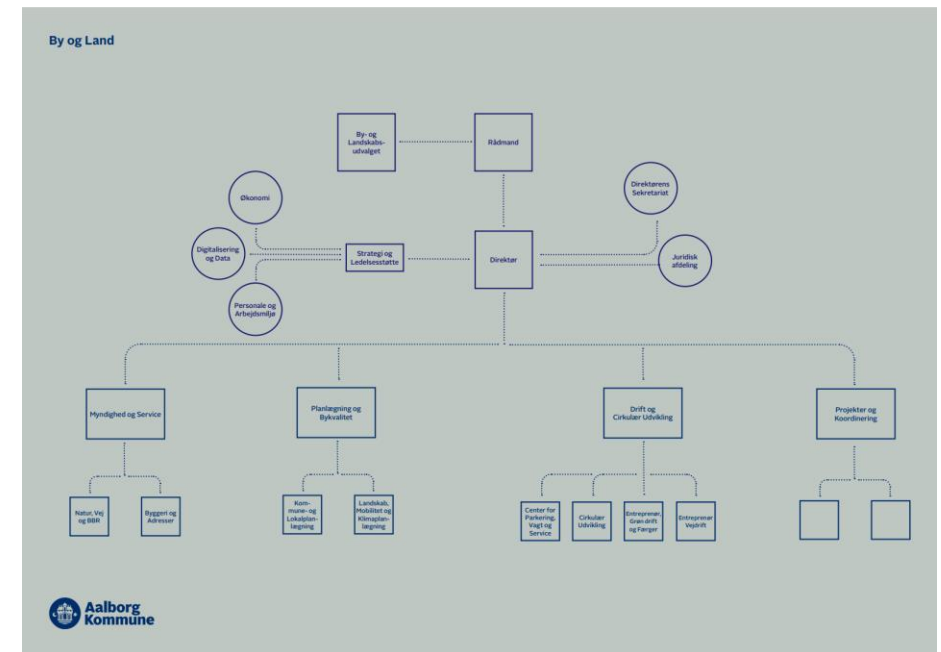
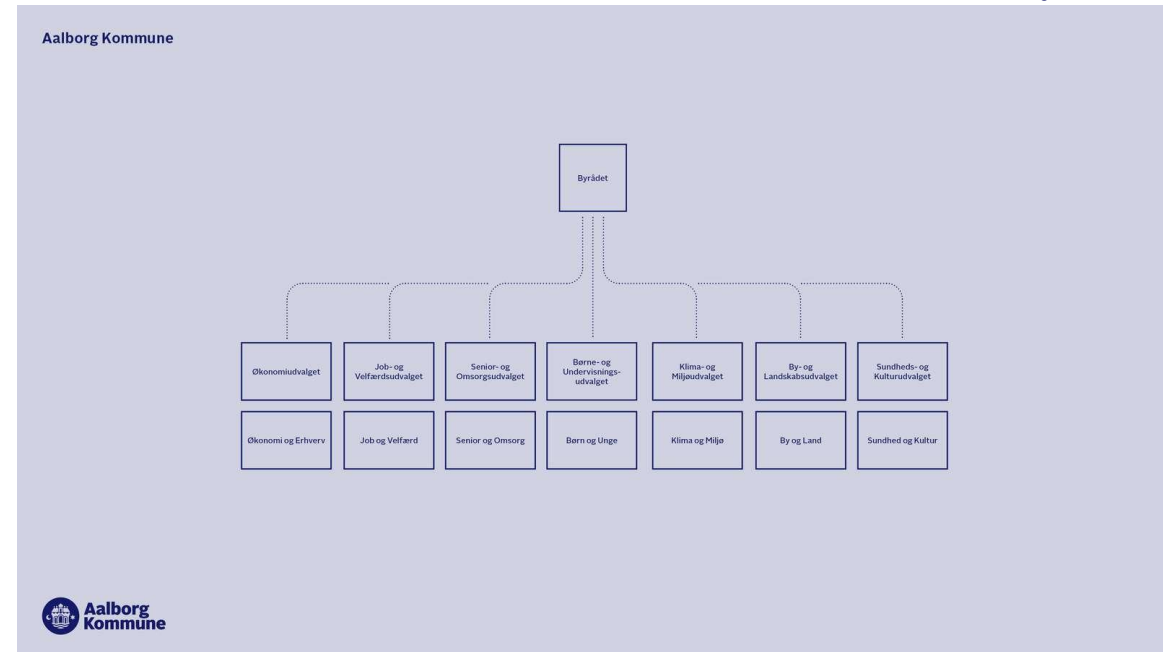
Erfaringer og forventninger



- Voicebotten er *meget* generativ – vi kan ikke helt forudsige, hvad der sker
- Det er muligt at give voicebotten instruktioner og det virker!
- Det lader umiddelbart til at voicebotten kan manøvrere rundt i en kompleks og højt specialiseret forvaltning
- Vi forventer, der vil være en pæn del udvikling og vedligehold, når voicebotten går i luften – men vi tror pt. på den som en god løsning
- 24/7 "telefonbetjening"

Udfordringer og ubekendte

- Vi ved ikke, hvad der sker, når voicebotten udbredes i kommunen
 - Hvor specifikke kan vi reelt blive, hvis hele kommunen skal kunne bruge den?
- Vi har mange telefonnumre (hovednummer, forvaltningshovednummer, afdelingshovednummer), hvordan kan voicebotten håndtere dette, så man ikke sendes tilbage til første led?



Spørgsmål?



**Aalborg
Kommune**

Punkt 12b: Lokalt indhold (0)



DDH

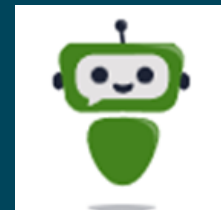


Oplæg: Muni og lokalt indhold

26. november 2025



**Holbæk
Kommune**



Lokalt indhold - hvorfor nu?



Lidt om mig: Har siddet med Muni siden ”muni blev født” og fulgt med i udviklingen. Flyttede til IT og Digitalisering ifm. organisationsændring i marts.

Muni blev én af mine primære opgaver, hvilket jeg længe havde ønsket.

Lagde mærke til en stigning i lokale spørgsmål, dvs. spørgsmål rettet specifikt mod en hverdag i Holbæk.

Tænkte; det skal vi gøre noget ved!

Forudsætningerne har været:



- **TID TIL OPGAVEN**

- Opbakning fra min leder og cheferne – indstillingen er: *hvorfor have en chatbot, hvis vi ikke går "all in"*
- At jeg er blevet AI-træner i boost.ai platformen
- Tæt samarbejde med DDH-teamet/Liv i forhold til at bygge i Muni
- Evne til at facilitere møderne - mini-projektledelse og koordinering

Processen 2025 - ret enkel



- **Maj:** Projektbeskrivelse og tidsplan – godkendelse af styregruppen for IT og Digitalisering (cheferne i Holbæk Kommune)
- **Juni:** Indledende møde med Borgerservice, for at høre hvilke henvendelser Kontaktcentret fik – som inspiration og vejviser...
- **Juni:** Kontaktede ledere via mail, som henviste mig til relevante fagspecialister i deres områder
- **Juli:** Sendte mødeindkaldelser ud, inkluderede Livs skema og bad fagspecialisterne udfylde skemaet med spørgsmål og svar.
- **Sept. – nov.** Holdt ”workshops” af ca. 1½-2 times varighed, hvor vi gennemgik spørgsmål og svar – MEEEEEN, det gjorde vi så alligevel ikke... ;-)

Processen fortsat....



Fordi jeg oplevede medarbejdere var i tvivl om, hvad det egentlig gik ud på....

”Må vi virkelig gerne tænke frit”

Brugte mødetiden på at tune dem ind på konceptet og stille spørgsmål og få dem til at tænke på deres aktuelle hverdag –

”Hvad er det egentlig borgerne ringer og spørger om? Hvad svarer I på, som Muni også kan svare på?”

...og så overtog medarbejderne faktisk mødet og idé-generede mellem sig...

Det var fantastisk at opleve 😊

Medarbejderne gik så tilbage og gjorde skemaet færdigt.

Efter møderne...



- Når spørgsmålene er lagt ind, skriver jeg til området og beder dem træne Muni – jeg træner også.
- Jeg skifter mellem regelbaseret, crawl og AI – vil tjekke med Liv.
- I januar skal Muni lægges på subsites. Det er ledernes eget ønske.
- Også personlige velkomsthilsner på nogle områder og en tone der er tilpasset nogle af emnerne
- Nogle emner skal mappes på ny, andre (og meget) skal justeres via et Holbæk filter – Liv har allerede lavet et enormt arbejde – vi har et stort forspring dér.
- Skal rapportere til styregruppen i marts 2026.

Eksempler på spørgsmål



Klassiske overordnede spørgsmål:

Hvornår må jeg fiske fra Munkholmbroen? Min p-bøde fløj væk ved Føtex - hvad skal jeg gøre? Er der gratis aktiviteter for børn i sommerferien? Sætter I flere blomsterkummer op i Ahlgade?

Mere specifikke spørgsmål:

Gader og veje, brandhaner, badevandet, eget vand, madordninger i institutioner, sundhedscentret, rusmiddelcentret, børn og underretninger, knallertkørekort, sport, parkering, afhentninger af fx hjælpemidler, genoptræning, specifikke ældreboliger, personlige forhold (min far/mor drikker...), ensomhed, uddannelsesvalg, priser, ud- og indmelding af børn, akut hjemmepleje...

Eksempler på spørgsmål



Spørgsmål genereret fra nyhederne:

Må jeg stadig flyve med min drone? (efter hybridangrebet i oktober)

Hvor må jeg parkere min autocamper i Holbæk? (efter nyhedsindslag, hvor man i Blåvand oplevede, at autocampere i og omkring Blåvand parkerede ulovligt)



Ca. 200 – og nok flere

Opmærksomhedspunkter



- Har haft fokus på spørgsmål, som borgerne ringer ind om, men også spørgsmål som medarbejderne selv synes er relevante.
- Enighed om, at borgerne gerne må ringe, men at medarbejderne i samtalen skal nævne Muni og opfordre til også at prøve den vej.... Vi vil (nænsomt, men sikkert) skubbe borgerne...
- Hjemmesiden skal være endnu mere opdateret og godt skrevet – Muni stiller krav den anden vej.
- Hold øje med dagspressen – kan vi komme borgerne i forkøbet med emner der fylder nationalt og som også er kommune-relevante (droner og autocampere)...
- Troværdighed - det er meget vigtigt for medarbejderne, at svarene er lagt ind i chatbotten før de vil reklamere for den – Muni skal kunne svare.

Hvad overraskede?



Fagspecialisternes begejstring

At én ikke deltog, fordi hun var bange for at blive arbejdsløs

Stor interesse for at hjælpe med at promovere Muni – de ser idéen med Muni

Fagspecialisternes **begejstring** over, at ***fagligheden blev sat i spil – de synes møderne var sjove...***

Mine ambitioner på sigt



At Muni kan svare så fyldestgørende, at borgerne ikke behøver tale med en medarbejder.

Flere tommeltotter op end ned.

At få mit eget Muni-korps af medarbejdere, så jeg har en direkte adgang til at få svar på spørgsmål og holde motivationen kørende...

Projektet "lokalt indhold" går i drift fra marts – men slutter aldrig....

Kontakt mig gerne..



Marianne Staby Frost
IT – og Digitalisering

marf@holb.dk

Telefon: 72 36 87 75

Punkt 12c: Intern chatbot (0)

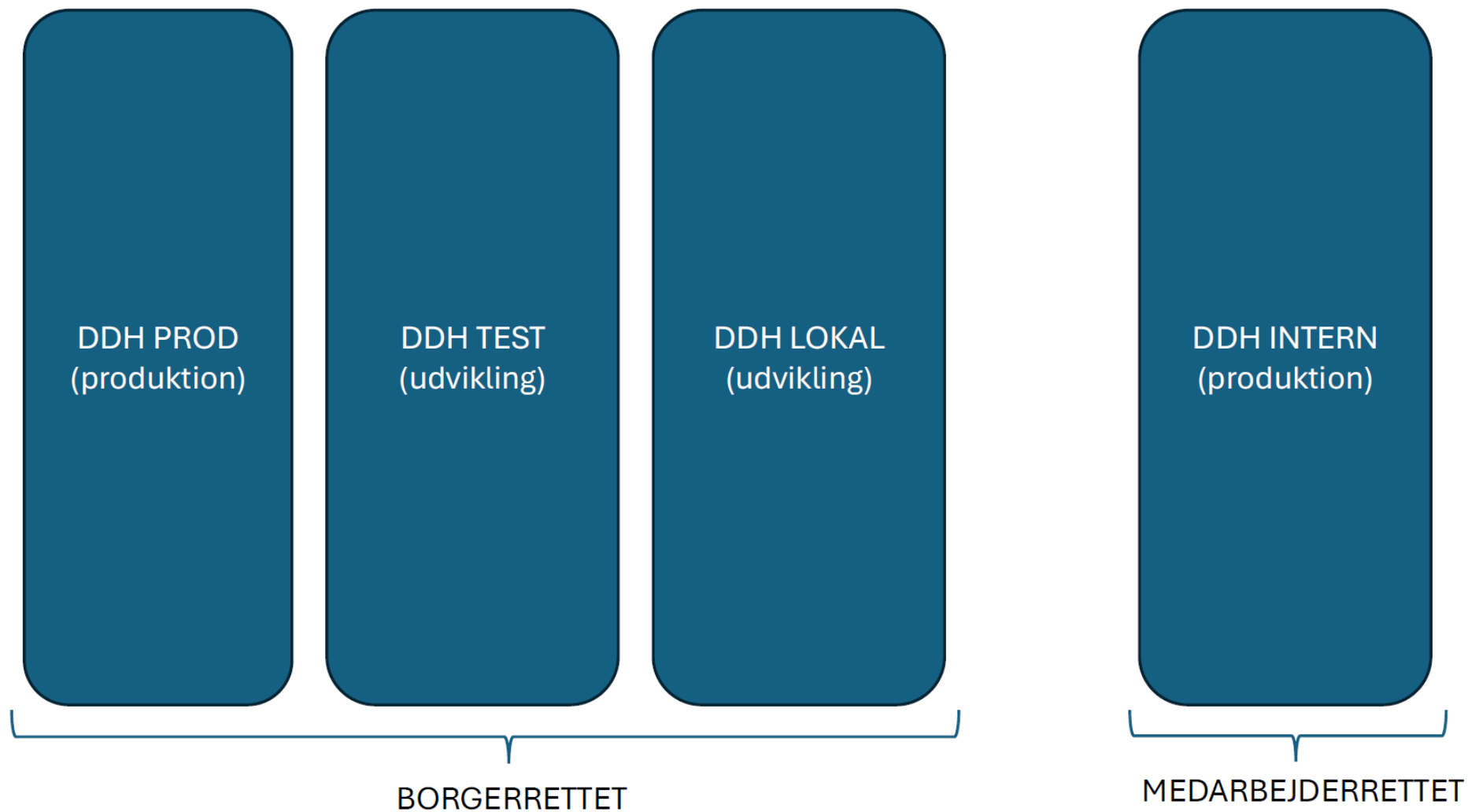


DDH



Muni: En intern assistent

EKSISTERENDE INSTANS + NY INSTANS



Muni: En intern assistent

I kontrakten indgået med Deloitte er prisen for en ekstra instans prissat til 288.000,00 kr. Da både Boost og Deloitte ser indsatsen som et relevant forretningsområde, har vi kunnet forhandle en reduktion i pris år 1 og 2.



Normalpris: 288.000,00 kr. pr. år

År 1	oktober 2025 – september 2026:	168.000,00 kr. 120.000,00 kr.
------	--------------------------------	---

Udgifter år 1 vil kunne finansieres som del af implementeringsudgifter i forbindelse med anskaffelsen og kommunernes oprindelige betaling.

År 2	oktober 2025 – september 2026:	288.000,00 kr. 216.000,00 kr.
------	--------------------------------	---

År 3	oktober 2025 – september 2026:	288.000,00 kr.
------	--------------------------------	----------------

Muni: En intern assistent

Spørgeskema viser, at 4 kommuner indtil videre har interesse!

Ønsket opgavehåndtering:

- Besvare almindelig spørgsmål baseret på interne vidensartikler og brugervejledning
- Arbejdsgangsbeskrivelser
- Finde HR vejledning til ledere
- IT-support
- Besvare almindelige spørgsmål fra ansatte
- Håndtere serviceanmodninger til it-servicedesk
- Regler og procedure
- Hjælp til nye medarbejdere
- Besvare almindelige spørgsmål baseret på interne datakilder, eksempelvis intranet



Spørgsmål



Start

Deltag



Kahoot-pinkode

241 9805

Deltag på **kahoot.it**
eller med **Kahoot!-app'en**

Er du klar til at begynde?

Chat- og voicebot prioriteter i 2026 - 2030

Deltagere **0**

Venter på deltagere