

Deltagere: Lone Bjørn Madsen, Horsens
Else Birgitte Eisenhardt, Randers
Jonas Bachmann Petersen, Norddjurs
Jesper Overgaard, Hedensted

Afbud: Torben Sørensen, Syddjurs
Peter Binderup, Favrskov
Lars Nord, Odder
Charlotte Dahl, Skanderborg
Janni Grøn, Aarhus

13. april 2023

Chatbot Superbruger Netværksmøde Midt B

Mødedato: 13.04.2023

Dagsorden

Kl. 9.30 – 10.30

- Introduktion til hinanden
- Chatbottens potentiale
- Chatbot Organisering

Kl. 10.30 – 11.00

- Nyt fra Chatbot teamet
 - Tidsbestilling test i Aarhus kommune
 - Watson Discovery udrulning: Hvordan og hvornår
 - Voice brugertest
 - Hvornår skal vi mødes i Q3?

Referat:

Chatbottens Potentiale

Med afsæt i netværksgruppens input fra Chatbot dagen:

- Aktuelle kampagner som Chatbotten kan hjælpe med?
- Hvilke arbejdsopgaver kan den understøtte?
- Promovering af Chatbotten i egen kommune

Skal netværksgruppen have en drøftelse af, hvad der skal til for at anvende MUNI mere aktivt borgerrettet, men også internt i organisationen.

Referat:

Borgerrettet - emner

Der er et potentiale for at gøre Chatbotten mere proaktiv på pas

Der er mulighed for at bruge Chatbotten i f.eks. påmindelsesbreve omkring pas udløb

Det forventes i Norddjurs, at hastepas sagerne bliver færre, når de begynder at sende pasudløb påmindelser

Kan MUNI bruges i højere grad til at give tips og tricks til borgerne på høj volumen emner. Eksempelvis pas, MitID

Netværksgruppen beslutter at have et fast punkt på dagsordenen omkring områder, hvor MUNI kan aflaste kommunen, så vi kan planlægge fremadrette:

- Kommer der et nyt område, der skal udbygges hvor vi forventer høj volumen?
- Er der eksisterende områder, der skal tilpasses?

Borgerrettet – synlighed

Promover Chatbotten på infoskærme

Else har delt format, og Rikke kigger på at få udviklet noget kreativt

Brug direkte links i højere grad – på andre områder end MitID

Internt i kommunen

Flere Superbrugere oplever, at der er begrænset viden om Chatbotten MUNIs eksistens internt i organisationen. Der er behov for at udbrede kendskabet mere og gøre kommunens medarbejdere/sagsbehandlere bedre klædt på til at bruge MUNI aktivt mod borgerne.

Hvordan kan vi få vendt organisationen til et mindset, hvor kommunen er en online butik?

- Vis sagsbehandlere/medarbejdere hvad den kan (ikke kun borgerservice)
- Få kollegaer til at teste den

Chatbot Organisering

Med afsæt i netværksgruppens input fra Chatbot dagen:

- Hvordan arbejder vi aktivt hver især med MUNI? Vidensdeling blandt kommuner.
- Hvilke arbejdsopgaver skal en Chatbot Superbruger have?
- Chatbot organisering i egen kommune

Skal netværksgruppen have en drøftelse af, hvilken organisering omkring Chatbotten, der er på nuværende tidspunkt i kommunen for at tage en status på de roller, som på nuværende tidspunkt ligger i Chatbot Superbruger rollen.

Referat:

I Norddjurs sidder Jonas med både Chatbot Superbruger og Kvalitetskoordinator funktionen. Jonas engagerer andre kollegaer i Chatbotten ved at få andre til at teste den.

Jonas samarbejder med den installationsansvarlige

I Randers sidder Else som både Chatbot Superbruger og Kvalitetskoordinator funktionen. Der sidder en installationsansvarlig i kommunikation.

Jonas samarbejder med den installationsansvarlige

I Horsens er Superbruger rollen åben, men den påtænkes at blive besat af en ny kollega. Morten Christensen Lund står som kvalitetskoordinator. Den installationsansvarlige sidder i kommunikation.

I Hedensted er Jesper Chatbot superbruger og installationsansvarlig. Kvalitetskoordinatorrollen er besat, men Jesper og Rikke skal tale om behovet og setuppet, når Hedensted kommune træder ud af DDH Kontaktcenter.

Netværksgruppen definerer Chatbot Superbruger rollen med følgende opgaver:

- Kontakten til Chatbot teamet
- Kontakten til installationsansvarlige
- Det strategiske brug af Chatbotten
- Kommunikation (internt og eksternt) – Udbredelsen af kendskab og brug til organisationen
- Fingeren på pulsen ift. statistik
- Hvilke afdelinger/områder bruger den meget
- Bindeledet når der skal implementeres nye ting
- Kvalitetskoordinator og Superbruger rolle synergier?

Nyt fra Chatbot teamet

Update på 3 punkter fra Chatbot teamet:

1. Tidsbestilling pilot i Aarhus kommune
2. Watson Discovery
3. Voice

Referat:

Slides: [Chatbot Netværksgruppemøde Midt B 13.04.23.pptx](#)

Tidsbestillingstesten løber indtil 1. maj. Det vil være muligt for andre kommuner at prøve dette, når testperioden er ovre, og piloten har fået en konklusion.

Watson Discovery er klar til udrulning efter sommerferien

Der skal laves Voice brugertest i maj/juni på tidsbestilling i samarbejde med Aarhus kommune.

Der bliver arbejdet på en ny hjemmeside til DDH (både kontaktcenter og chatbot)
Se testlink her: <https://dendigitalehotline.aarhus.dk/>

Overblikket over de områder, som MUNI har kendskab til, kan ses her:
<https://dendigitalehotline.aarhus.dk/ddh-chatbotten/introduktion-af-chatbotten-muni/#4>

Næste Netværksmøde

Næste netværksmøde i 3. kvartal skal afholdes den 16. august 2023.

Temaet for næste møde er statistik og performance for Chatbotten i kommunerne med fokus for forbedringsforslag til brugen af Chatbotten.

Netværksgruppen har besluttet, at de gerne vil se statistik for hinanden, så fremadrettet vil kvartalsrapporterne blive delt internt i netværksgruppen.