

- Deltagere: Marianne Toft Lyhne, Hjørring kommune
Karsten Bach, Brønderslev kommune
Louise Luna Steen, Brønderslev kommune
Allan Pinnerup, Rebild kommune
Michael Signer, Aalborg kommune
- Afbud: Sinnet Haag, Aalborg kommune
Nils Gödecke, Mariagerfjord kommune
Line Maria Vestergaard, Mariagerfjord kommune
Maren Elisabeth Christiansen, Frederikshavn kommune

20. april 2023

Chatbot Superbruger Netværksmøde Nord B

Mødedato: 20.04.2023

Dagsorden

Kl. 9.30 – 10.30

- Introduktion til hinanden
- 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:

Chatbot Organisering

Med afsæt i netværksgruppens input fra Chatbot dagen:

- Definition og forventninger til rollerne
- Organisation i kommunerne
- Hvilke arbejdsopgaver skal en Chatbot superbruger have?

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 samt opgaver, som på nuværende tidspunkt ligger i Chatbot Superbruger rollen.

Referat:

	Superbruger	Installationsansvarlig	Kvalitetskoordinator
Brønderslev	Karsten + Louise (Borgerservice + kommunikation)	Karsten (Kommunikation)	Louise (Borgerservice)
Aalborg	Sinnet (Kommunikation)	Michael (Borgerservice)	Martin (kommunikation)
Hjørring	Marianne (Borgerservice)	Daniel (Kommunikation)	Marianne (Borgerservice)
Rebild	Christina + Lene (Borgerservice)	Allan (Kommunikation)	Christina + Lene (Borgerservice)

Superbruger

Der er behov for nogle klare forventninger til de opgaver, som ligger i Chatbot Superbruger Rollen

Der kan være forskellige opdelinger i kommunen afhængig af, hvordan kommunen er organiseret. I små kommuner skal man ofte have mange hatte på, og der bliver rollerne måske lidt svære.

I nogle kommuner er det svært at få MUNI bredt ud på hjemmesiden. I andre kommuner stilles der ikke spørgsmålstejn ved det.

Hvilke fordele og ulemper er der ved den eksisterende organisering:

Fordelene

- Den hjemmesideansvarlige er også installationsansvarlig – men der skal fortsat være en tæt dialog med Borgerservice
- Det er relevant, når Superbrugeren har en forbindelse til omstillingen, da det giver bedst indsigt i, hvilke borgerhenvendelser der kommer og hvor Chatbotten bedst kan bidrage

Ulempe

- Kommunikation i kommunen – det kan være svært at vurdere hvornår man som Superbruger skal involvere andre og hvordan
- Kommunikation fra Chatbot teamet – Hvornår kommunikeres der til hvem
- Chatbotten er forankret i borgerservice vs. Chatbotten er forankret tværkommunalt

Andre fokusområder:

- Der er en udfordring i at få Chatbotten til at leve udenfor Borgerservice og få andre afdelinger til at tage ejerskab og tænke den strategisk ind i kommunikationen til borgerne.
- Hvordan kan der skabes højere efterspørgsel internt i kommunen udenfor Borgerservice?
- Der er behov for et styrket arbejde omkring udbredelse af kendskabet internt i kommunen – hvordan kan Chatbot teamet bidrage til dette?
- Eksempelvis invitation til Chatbot møde i Nordjylland, hvor Hjørring kommune inviterer alle nordjyske kommune til et oplæg og spørgsmål/svar omkring Chatbotten. Hver kommune skal invitere bredt i deres organisation.

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 Nord B 20.04.23.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
August Rikke følger op ift. valg af emne til dagsorden