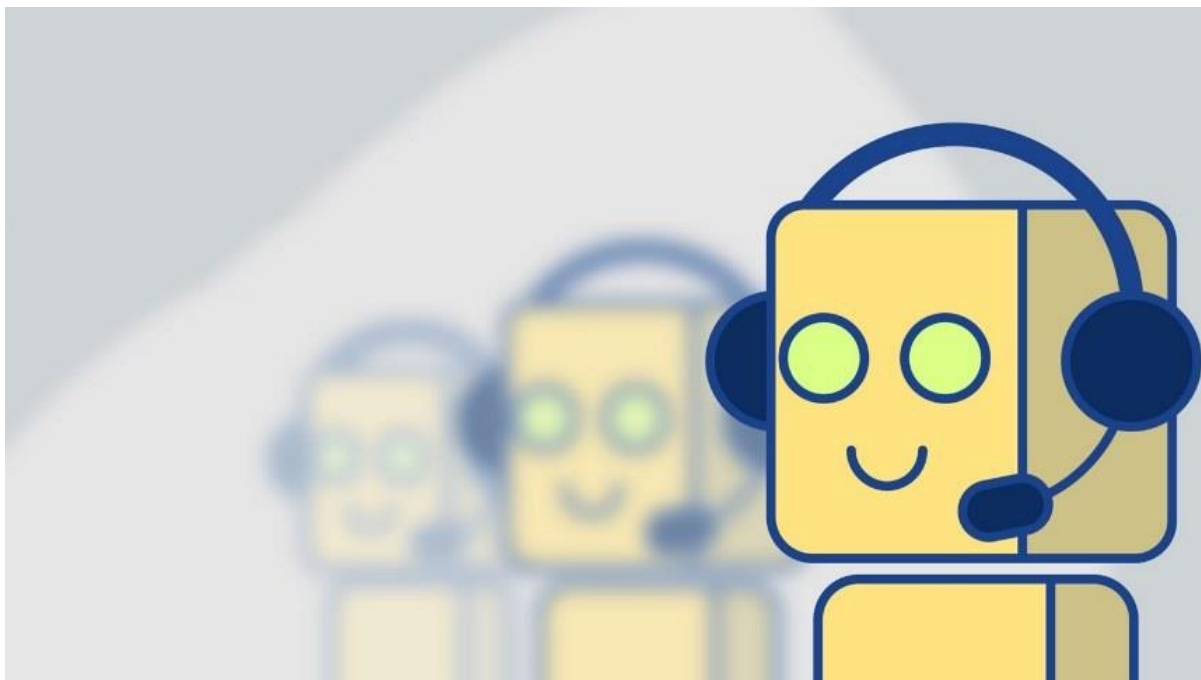




DDH Chatbot nyhedsbrev 20

Januar 2023

Læs om følgende i DDH Chatbot nyhedsbrevet:

- 2022 Målsætning og Resultater!
- Kom til Chatbot Dag den 2. marts. Tilmeldingsfrist den 2. februar.

2022 Målsætning og Resultater!

Vi starter 2023 med et kig tilbage på året, der er gået for DDH Chatbotten. I 2022 var der 3 målsætningen for Chatbotten:

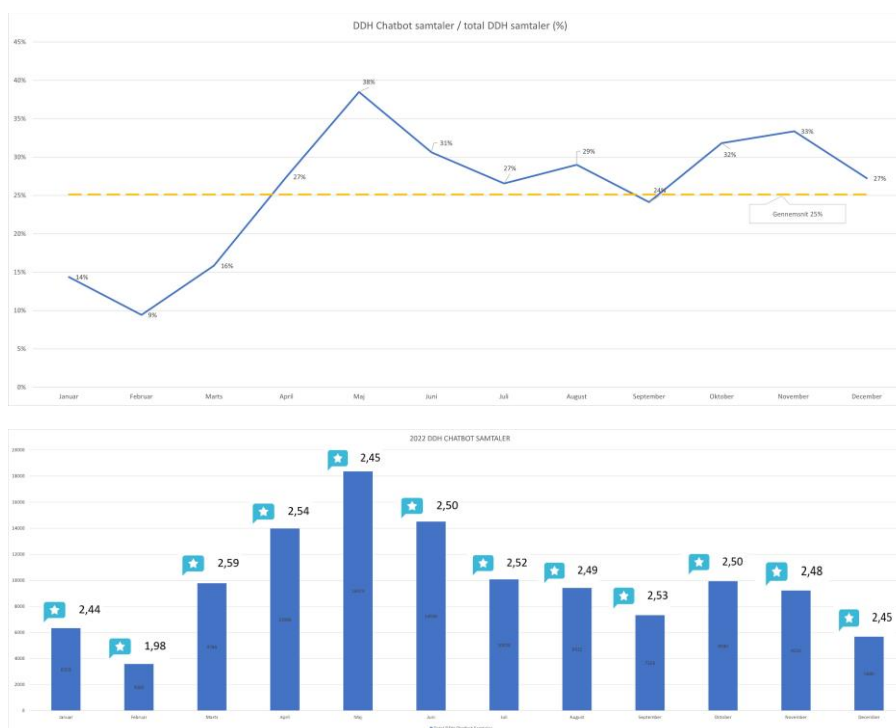
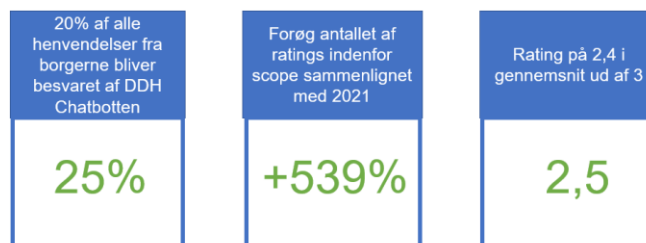
1. **Forøg antallet af tilfredsstillende samtaler, som Chatbotten har med borgere**
2. **Forøg antallet af gennemførte tidsbestillinger via Chatbotten**
3. **Forøg Chatbottens vidensområde i en sådan grad, at Chatbotten kan placeres på forsiden af kommunernes hjemmesider**

Herunder er resultaterne for 2022 for hver målsætning.

Den første målsætning om at forøge antallet af tilfredsstillende samtaler, som Chatbotten har med borgere, har opnået et rigtig godt resultat i 2022, og der er mange gode takter at arbejde videre på i 2023. DDH Chatbotten har i hele 2022 i gennemsnit stået for besvarelsen af 25% af alle henvendelser til DDH. Besvarelsene via Chatbotten har samtidig fået mange flere ratings i 2022 sammenlignet med 2021, og det totale gennemsnit af alle ratings ligger på 2,5 ud af 3.

2022 Resultater

Forøg antallet af tilfredsstillende samtaler, som Chatbotten har med borgere



Den anden målsætning om at forøge antallet af tidsbestillinger via Chatbotten er godt på vej, men det forventede resultat blev ikke helt nået i 2022. Der er dog grobund for at arbejde videre med tidsbestilling i 2023.

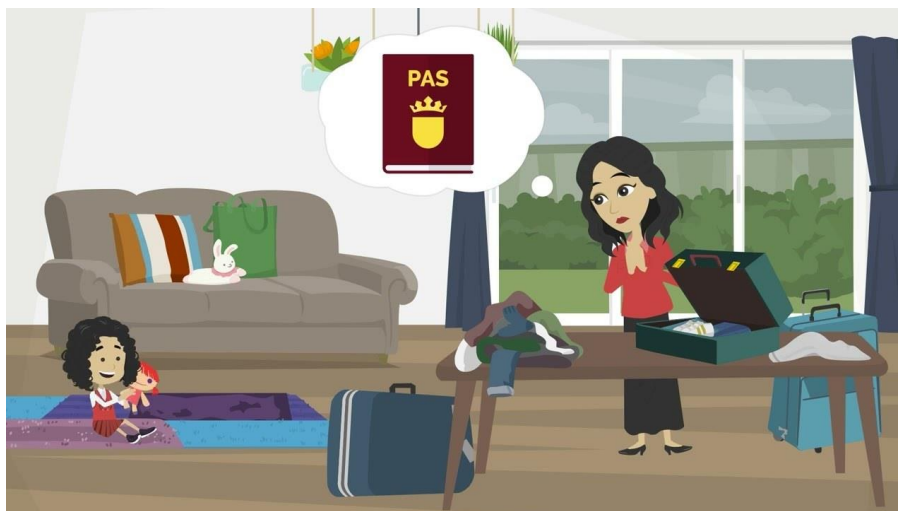
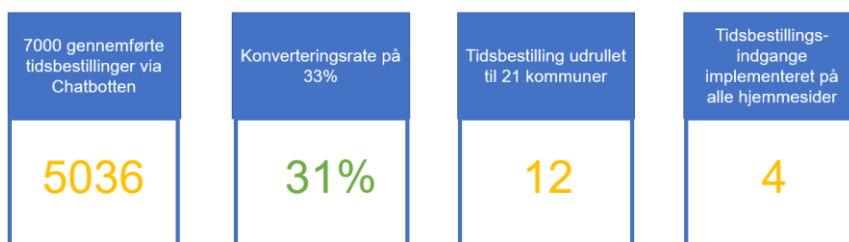
Da flere kommuner kom på tidsbestillingsløsningen i sensommeren 2022 blev det klart, at flowet skulle gentænkes. Derfor blev der lagt ekstra kræfter ind for at tage et kig på flowet i samarbejde med IBM. Det nye flow er nu i produktion, og vi ser en klar forbedring i konverteringsraten fra tidsbestilling påbegyndt til afsluttet. De resterende kommuner, som ikke har tidsbestilling i drift endnu, har løsningen i test, og vi forventer, at de fleste kommuner med Frontdesk som leverandør har tidsbestilling i drift primo februar.

For at få så mange borgere til at bruge løsningen som muligt, opfordrer vi alle kommuner til at informere deres borgere om muligheden for at bestille en tid direkte i Chatbotten. Det kan I blandt andet gøre ved at:

- Lave særlige link indgange på jeres hjemmeside, som fører borgerne direkte over i Chatbotten til at bestille en tid
- Fortælle borgerne om muligheden igennem den animationsvideo, der er blevet lavet. Se herunder.

Skriv en e-mail til ribch@aarhus.dk, hvis I ønsker links eller videoen tilsendt.

Forøg antallet af gennemførte tidsbestillinger via Chatbotten



Den tredje målsætning om at forøge Chatbottens vidensområde i en sådan grad, at Chatbotten kan placeres på forsiden af kommunernes hjemmesider, kom ikke i mål i 2022. Den primære aktivitet, der ligger under denne målsætning, er at implementere Watson Discovery. Watson Discovery er en funktionalitet, som gør det muligt for Chatbotten at crawl kommunernes hjemmesider og tilbyde borgerne relevante links/dokumenter mv. fra hjemmesiderne, i de tilfælde hvor der ikke er bygget svar til området i Chatbotten, og derfor ikke kan svare fyldestgørende. Se et mock-up af funktionen ved at klikke igennem billederne herunder.

Implementeringen af Watson Discovery blev sat på pause på grund af det øgede fokus på forbedringen af tidsbestilling-flowet, og derfor nåede vi kun at teste løsningen på udvalgte områder af Aarhus.dk i 2022. Vi forventer at have Watson Discovery i drift i Q1 2023.

Forøg Chatbottens vidensområde i en sådan grad, at Chatbotten kan placeres på forsiden af kommunernes hjemmesider

Implementer Watson
Discovery på Aarhus
kommunes som
PoC

PoC
(i dev)

Udrol Watson
Discovery i
produktion

Kun
PoC

Reducer antallet af
ratings udenfor
scope sammenlignet
med HY1 2022

+85%

⋮

Chatbotnavn

×



Hvad kan jeg hjælpe dig med?

08:25

Jeg vil gerne vide hvornår storskrald bliver hentet

08:21

Skriv tekst...

Send



Chatbotnavn



Hvad kan jeg hjælpe dig med?

08:25

Jeg hvil gerne vide hvornår storskrald
bliver hentet

08:21



Jeg ved desværre ikke alt endnu. Men
heldigvis er jeg god til at søge på
kommunens hjemmeside.

08:25

Vil du gerne have at jeg søger for dig?

08:15

Ja tak!

Nej tak

Skriv tekst...

Send



Chatbotnavn



kommunens hjemmeside.

08:25

Vil du gerne have at jeg søger for dig?

08:15

Ja, tak!

Nej tak



Vent et øjeblik mens jeg søger for dig 🔍

08:15



Skriv tekst...

Send



vent et øjeblik mens jeg søger for dig

08:15



Jeg fandt følgende resultater til dig på
aarhus.dk

08:15

Sådan bestiller du storskrald

aarhus.dk/kredsløb/storskrald

Du kan gratis bestille storskrald til din
adresse her på siden. Du skal blot ...

[Gå til siden \(link\)](#) 

Det må du stille til storskrald, og d...

aarhus.dk/kredsløb/storskrald

Se listen over ting du må stille ud til
storskral og hvilke som vi ikke tager ...

[Gå til siden \(link\)](#) 

Skriv tekst...

Send



Sådan bestiller du storskrald

<aarhus.dk/kredsløb/storskrald>

Du kan gratis bestille storskrald til din adresse her på siden. Du skal blot ...

[Gå til siden \(link\)](#) 

Det må du stille til storskrald, og d...

<aarhus.dk/kredsløb/storskrald>

Se listen over ting du må stille ud til storskral og hvilke som vi ikke tager ...

[Gå til siden \(link\)](#) 



Vil du se flere resultater?

08:15

Ja tak!

Nej tak

Skriv tekst...

Send

⋮ Chatbotnavn



Vil du se flere resultater?
08:15

Ja tak!

Nej tak



Kanon! Her er hvad jeg også fandt

Vi henter dit storskrald når du bes...
aarhus.dk/kredsløb/storskrald
Bestil storskrald, og vi henter dit
skrald på din adresse på dagen.

Gå til siden (link) 

Sådan skal du stille dit storskrald
aarhus.dk/kredsløb/storskrald
Du skal sikre dig at vi kan komme til
dit storskrald. Du må ikke stille det p...

Gå til siden (link) 

Skriv tekst...

Send

Kom til Chatbot Dag den 2. marts

Alle kommuner, som allerede er med i DDH Chatbot projektet, er blevet inviteret til en Chatbot Dag den 2. marts. Se programmet herunder. Vi glæder os til at se så mange kommuner repræsenteret på dagen til dialog og sparring omkring Chatbotten! Hvis du sidder i en kommune, der har DDH Chatbotten i drift, og ikke har modtaget invitationen, så skriv til ribch@aarhus.dk, så du kan blive inviteret.

Hvis du sidder i en anden kommune eller organisation, og tænker "Ej, en Chatbot Dag - det lyder da spændende". Så bare rolig! Senere på året laver vi en åben og bredere invitation til alle interesserede i Chatbot og Voicebot området.

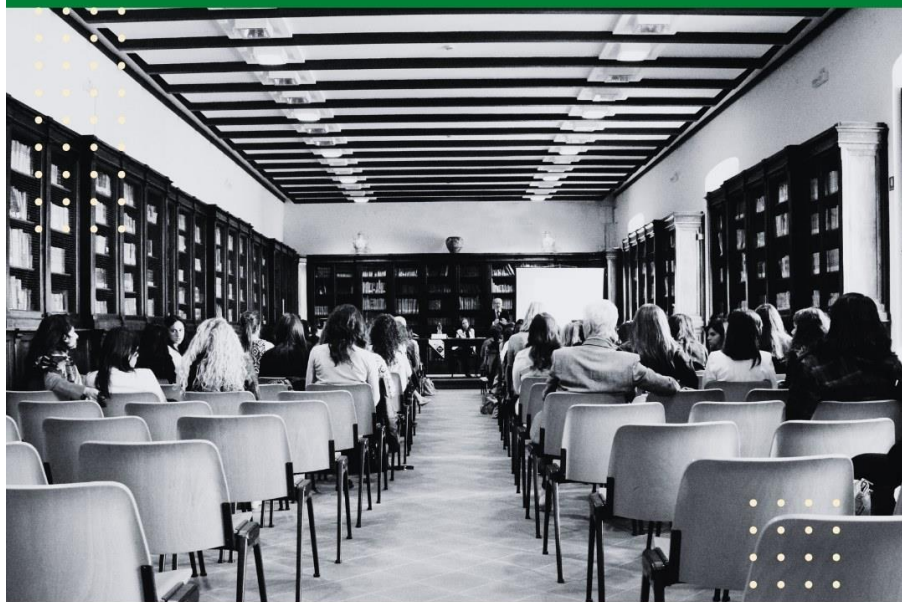
Tilmeldingsfrist er 2. februar.

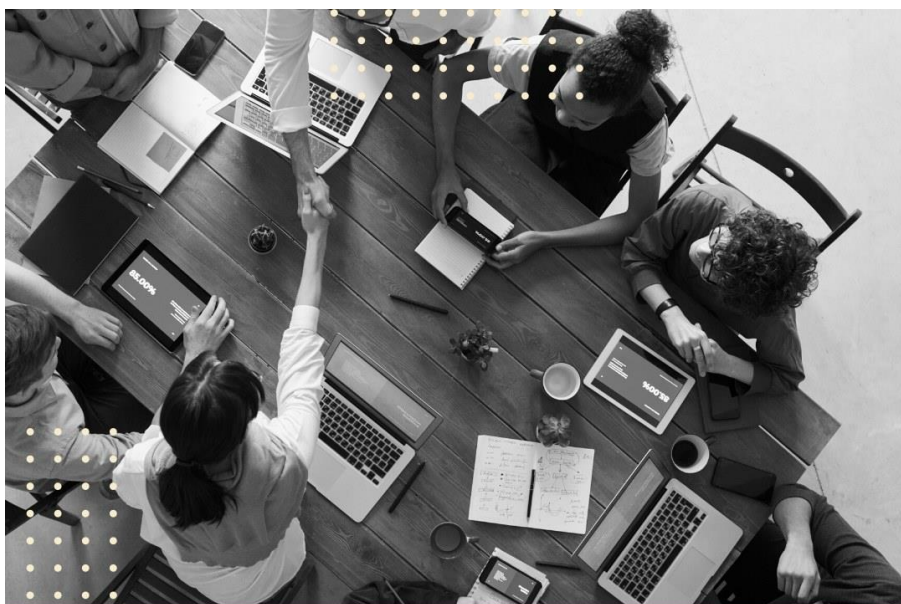
INVITATION TIL CHATBOT DAG

2. marts 2023 kl. 10-14
DOKKI: Hack Kampmanns Pl. 2
8000 Aarhus C

Program:

Kl. 10.00 – 10.30: Velkomst
Kl. 10.30 – 12.00: Status og Nye Udviklingsprojekter
Kl. 12.00 – 13.00: Frokost
Kl. 13.00 – 13.45: Workshop i Nye Netværksgrupper
Kl. 13.45 – 14.00: Afslutning og Tak for i dag





Alle DDH Chatbot Superbrugere
og deres ledere inviteres til en
dag i Chatbottens tegn i Aarhus.

Formålet med dagen er at blive
opdateret på de seneste
udviklinger fra DDH Chatbotten,
blive inspireret fra andre
kommuner samt tale om, hvilken
retning Chatbotten skal hen.

Vi vil introducere nye Chatbot
Superbruger netværksgrupper på
dagen.



Vi håber, I har haft en god start på 2023.



I DDH Chatbot-teamet elsker vi at få feedback fra jer, både i form af ris og ros - vores ønske er nemlig konstant at forbedre os. Derfor vil vi gerne, at du kontakter DDHs proces- og kommunikationskonsulent Rikke Christensen på ribach@aarhus.dk, hvis du har feedback til enten nyhedsbrevet eller Chatbotten. Hvis det er indberetninger af fejl eller anmodninger om nye områder til Chatbotten, så foretrækker vi at du benytter supportfunktionen, som du kan finde i administrationsmodulet 😊
