

Deltagere: Gitte Frøkjær, Thisted kommune
 Mette Jakobsen, Skive kommune
 Pia Krag, Lemvig kommune
 Misha Christensen, Struer kommune
 Lilli Vestergaard, Vesthimmerland kommune
 Cisse Rødbro, Morsø kommune

Afbud: Caroline Sonderen, Jammerbugt kommune
 Sanne Zobbe, Struer kommune

20. april 2023

Chatbot Superbruger Netværksmøde Nord A

Mødedato: 20.04.2023

Dagsorden

Kl. 13.00 – 14.00

- Introduktion til hinanden
- Chatbot Organisering

Kl. 14.00 – 14.30

- **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:

- Chatbot organisering i egen kommune
- Kommune case: Som Superbruger gør jeg følgende...

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

Referat:

Alle deltagende kommuner følger den eksisterende organisering, men der er nogle kommuner, hvor rollerne overlapper og varetages af flere forskellige personer. Der er en generel forståelse af behovet og arbejdsopgaverne, men det bliver løst rollemæssigt forskelligt i kommunerne.

	Superbruger	Installationsansvarlig	Kvalitetskoordinator
Struer	Sanne + Misha + Pushpalatha (Borgerservice)	Lisbeth + Marie-Louise (kommunikation)	Misha + Pushpalatha (Borgerservice)
Vesthimmerland	Lilli (Borgerservice)	Kommunikation	Mette Ellebæk (Borgerservice)
Lemvig	Pia Krag (Digitalisering)	Pia Krag (Digitalisering)	Elsebet Bilgrav (Borgerservice)
Skive	Mette	Mette + kommunikation	Sandie (Borgerservice)
Thisted	Gitte Borgerservice	Åben	SNU redaktører (Borgerservice)
Morsø	Cisse (Borgerservice)	Kommunikation	SNU redaktører (Borgerservice)

Superbruger

I forhold til Superbrugerrollen så foreslås det, at den ikke skal hedder "Superbruger", da det ikke er en Superbruger rolle i klassisk forstand.

Et alternativ kunne være "Chatbot Koordinator"

Der er behov for fokus på det strategiske element i rollen – hvordan kan Chatbotten bruges strategisk smart i hele organisationen.

Hvilke fordele og ulemper er der ved den eksisterende organisering:

Fordelene

- I nogle kommuner fungerer der, at kvalitetskoordinator og superbruger er den samme person, da det skaber en forståelse mellem SNU og Chatbot.
- Rollerne er der, og det skaber en bevidsthed om, at der ligger nogle arbejdsopgaver, der skal varetages.

Ulempe

- Flere kommuner oplever, at de installationsansvarlige ikke brænder eller sætter sig ind i opgaven. De indsætter Chatbotten på hjemmesiden, når de får besked, men er ikke opsøgende på potentialet.
- Kommunerne er organiseret forskellige, så det kan være svært at følge en generel rolle ramme, der skal gælde på tværs af 30+ kommuner.

Andre fokusområder:

- Det er svært at finde tiden til MUNI og kigge på statistik. Forslag til at dette kunne være et tema til næste netværksmøde.
- Der er en udfordring i at få den til at leve udenfor Borgerservice og få andre afdelinger til at tage ejerskab og tænke den strategisk ind i kommunikationen til borgerne.
- Der er behov for et styrket arbejde omkring udbredelse af kendskabet internt i kommunen – hvordan kan Chatbot teamet bidrage til dette?

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 A 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.

Rikke undersøger nærmere, hvordan vi planlægger at arbejde med dialekter.

Der bliver arbejdet på en ny hjemmeside til DDH (både kontaktcenter og chatbot)

Se testlink her: <https://dendigitalehotline.aarhus.dk/>

De 4 chatbot roller er beskrevet her: <https://dendigitalehotline.aarhus.dk/ddh-chatbot-ten/chatbot-organisation/>

Giv gerne feedback om arbejdsopgaverne og beskrivelsen giver mening og afklarer spørgsmål.

Næste Netværksmøde

Slut august – efter den 28. august

Forslag til emner:

- Statistik og Chatbot performance
- Hvordan kan vi udbrede kendskabet internt i organisationen
- Andet

Rikke følger op.