

DEN FÆLLES- KOMUNALE CHATBOT MUNI



DDH



Dagsorden

- Status: Hvor er vi i projektet, og hvad skal der ske nu
- Økonomi
- Databehandlertaftale
- Roadmap
- Hvad kræver det af den enkelte kommune

Hvem er her i dag?

Torben Glock

Projektleder på DDH
kontaktcenter & chatbot

Udbud

Ledelsesbetjening

Økonomi

Rikke Christensen

Udviklingskonsulent

Kommunikation

Kommunalt netværk &
samarbejde

Jon Løbner

IT Projektleder

Databehandler aftalen



**JAMMERBUGT
KOMMUNE**

Selvbetjening

Søg på Jammerbugt.dk

SØG

Borger

Erhverv

Politik

Kommunen

Menu

Jammerbugt Kommune > Borger > Transport, rejser og trafik > Pas >

Pas

Hvad skal du have styr på, når du skal have pas? Se regler og huskelister på siderne herunder:

Skal du forny dit pas?

Du kan frit vælge kommune når du skal have fornyet dit pas. I Jammerbugt Kommune kan du få fornyet d...

Mit pas er udløbet

Er dit pas udløbet, og din afrejse er så tæt på, at du ikke kan vente på en almindelig levering af d...

Ombytning af pas med fejl i fingeraftryk

Der er konstateret fejl i fingeraftrykkene i flere pas, der er udstedt fra 2014 - 2017.

Nye regler hvis dit pas er blevet væk eller ødelagt

Fra den 1. februar 2021 er der nye regler, hvis dit pas er blevet væk eller ødelagt.

Har du spørgsmål, så prøv mig!



**AARHUS KOMMUNE**

MENU

Aarhus Kommune > Borger > Borgerservice > Pas, kørekort og ID > Bestil kørekort

Bestil kørekort

Print

Del

OBS: På grund af Covid-19 er det kun muligt at bestille kørekort med tidsbestilling. Du kan få lavet kørekort i Borgerservice på Dokk1 samt i NemBS på Risskov, Viby, Højbjerg, Tilst, Lystrup og Åby Bibliotek.

Her kan du få lavet kørekort

+

Krav til foto til dit kørekort

+

KONTAKT

 Kontakt os

+

 Digital Hotline

+



Randers Kommune

Coronavirus

Læs mere - Opdateret 26. april

randers.dk > Borger > Personligt > Flytning > Meld flytning

Meld flytning

Du har pligt til at oplyse din nye adresse i den kommune, du flytter til eller flytter indenfor senest fem dage efter, du har skiftet bopæl.

Når du skal flytte til eller inden for Randers Kommune, skal det meddeles til Folkeregistret senest fem dage efter flytningen. Husk, at du altid skal melde flytning til den kommune, du flytter til.

Det er lovpligtigt, at du skal anmelde din flytning digitalt.

Du kan tidligst melde flytning 30 dage før flytningen og senest fem dage efter. Du kan melde flytning for alle personer på adressen.

Før du går i gang med at melde flytning, skal du huske at:

- have dit NemID klar.
- kende datoen for flytningen.
- finde ud af om du skal skifte læge.

Flytning

Meld flytning

Huskeliste ved flytning

Logiværterklæring

Indrejse til Danmark

Udrejse fra Danmark

Spørg om flytning

Flytning og parkering



Aalborg Kommune

Ledige job

Presse

Kontakt

English

Adgang med tegn

Læs op

Øvrige hjemmesider

Borger

Business

Oplevelser

Politik

Om kommunen

Søg...

Forside > Sundhed og sygdom > Sygesikring og lægevalg > Lægevalg

Lægevalg

Du kan frit vælge mellem de læger eller klinikker, der har åbent for tilgang af nye patienter.

Vælg læge

Du kan nemt og hurtigt vælge læge ved at benytte link under Selvbetjening.

På dette område er der obligatorisk digital selvbetjening.

Kontakt Den Digitale Hotline på tlf. 7020 0000, hvis du har brug for hjælp og vejledning til selvbetjening.

Yderligere oplysninger

Vælg læge

Hvordan skifter jeg læge?

Selvbetjening

Valg af læge

Se liste over læger mv. i dit område

Bestil tid til sygesikring og lægevalg

Den Digitale Hotline

Kontakt

Aalborg

Tlf.: 99311800

Åbningstid

Mandag 08.30-14.30



FURESØ KOMMUNE

Søg

Borger > Borgerservice > Digital borger > NemID

NemID

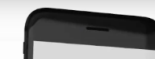
NemID er din adgangskode på internettet, som gør det sikkert for dig at se og oplyse fortrolige og følsomme oplysninger via internettet.

Hent NemID nøgleappen, men gem nøglekortet

Du får fx brug for nøglekortet, hvis du skal aktivere din nøgleapp på en ny enhed eller hvis din telefon løber tør for strøm. Selvom du har installeret NemID nøgleapp på din smartphone eller tablet, kan du stadig frit skifte mellem at bruge din nøgleapp eller nøglekort.

Læs mere om NemID nøgleapp

NemID nøgleapp - introduktion





Data 2023

01

80.000 samtaler, hvor
størstedelen sker
mellem kl. 07-13

02

4162 ratings med en
gennemsnitsrating på
2.25 ud af 3

03

Tidsbestilling fylder 38 %
af alle samtaler

04

61.1 % tilgår chatbotten
fra mobiltelefon

Data 2024

01

84.000 samtaler, hvor
størstedelen sker
mellem kl. 07-14

02

5753 ratings med en
gennemsnitsrating på
2.13 ud af 3

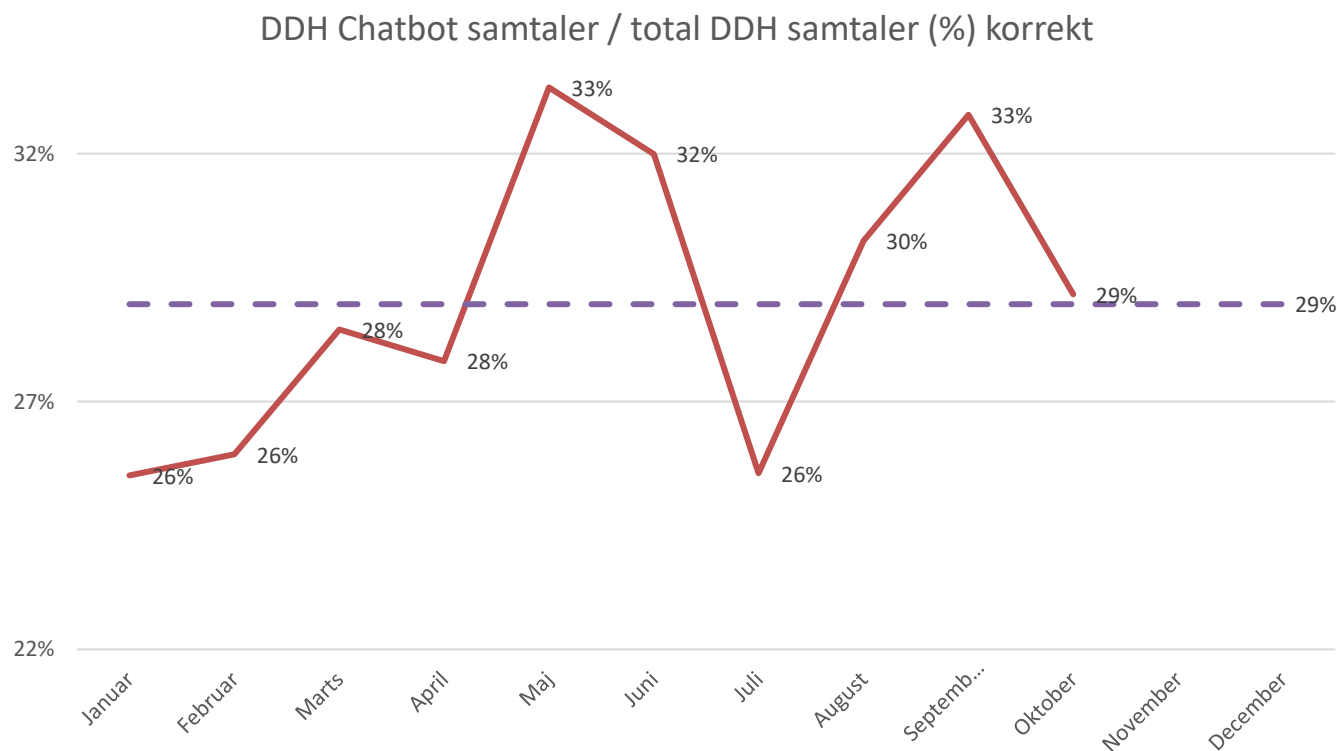
03

Tidsbestilling fylder 39 %
af alle samtaler

04

56 % tilgår chatbotten
fra mobiltelefon

Borgerne tilvælger chatbotten



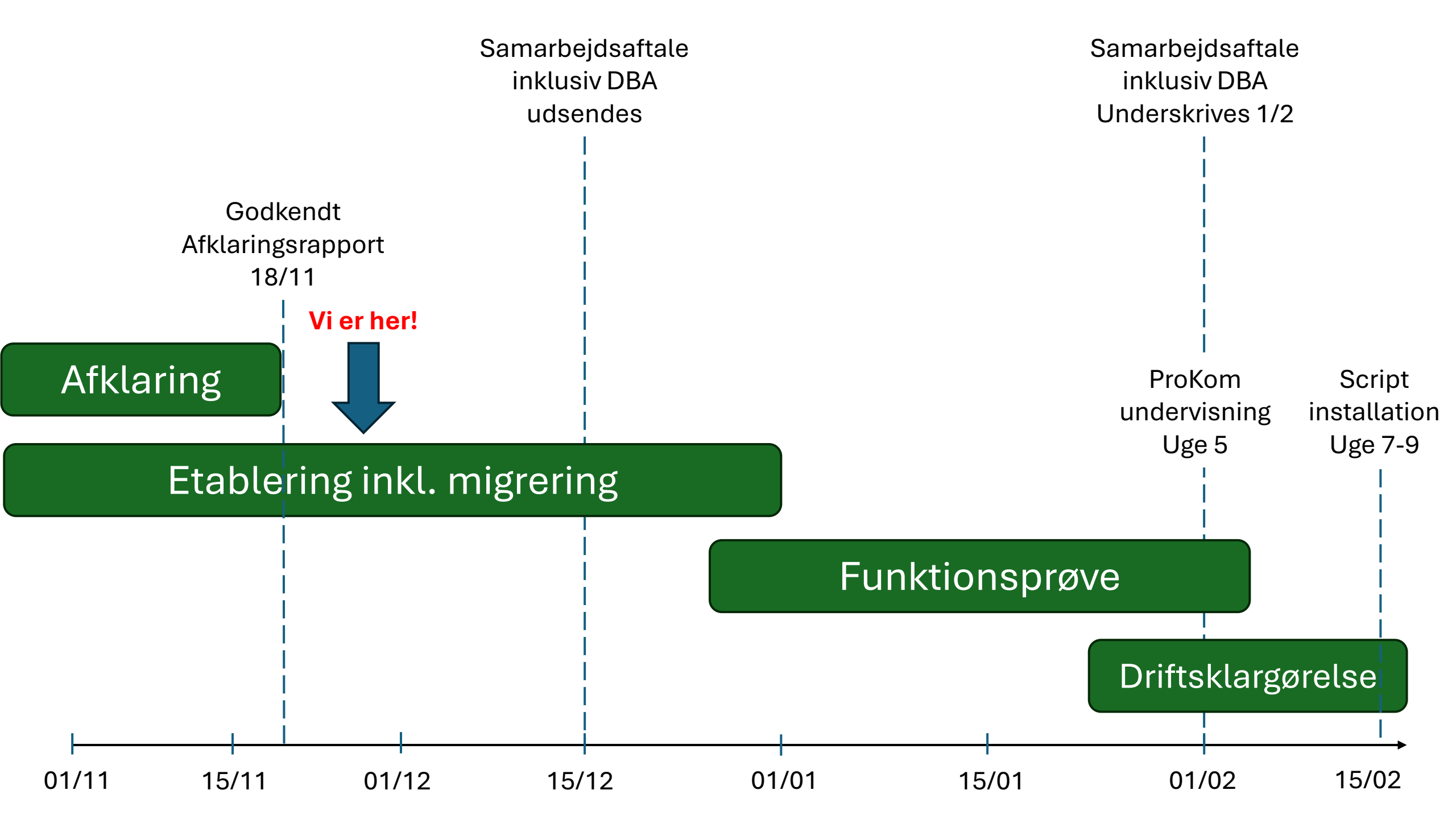
I gennemsnit er **29%**
af alle henvendelser i
2024 til DDH
(kontaktcenter og
chatbot) blevet besvaret
af Chatbotten

Udbuddets Tilslutning

40 kommuner har tilsluttet sig udbuddet!

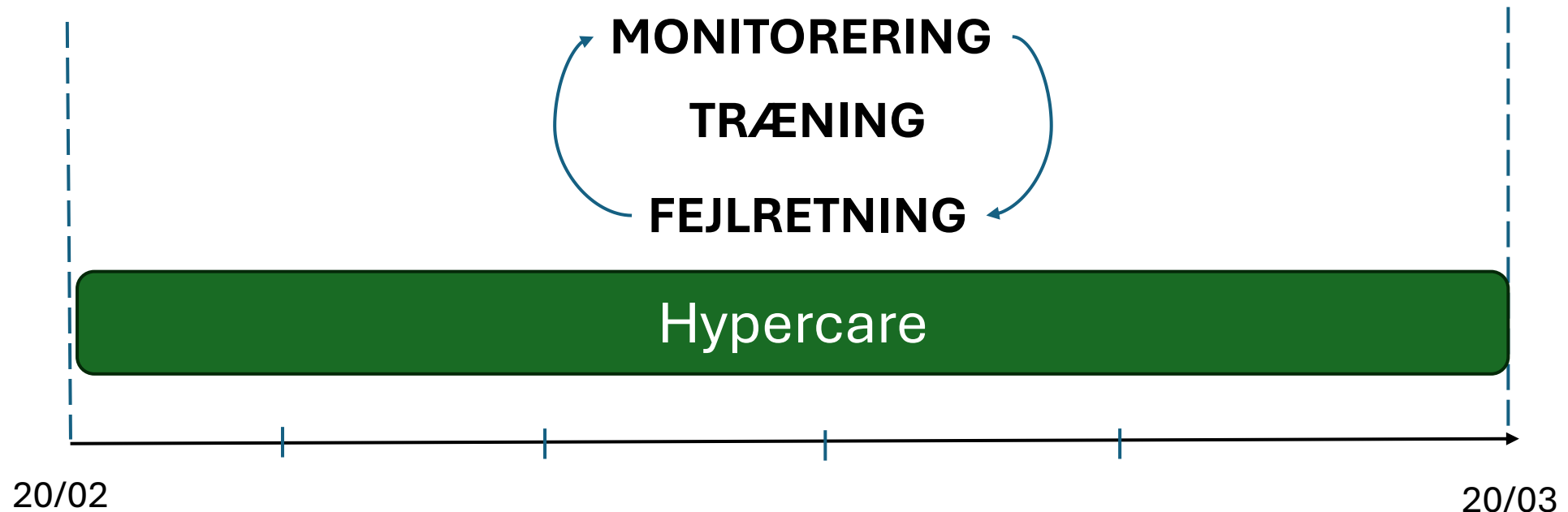
Forskelligt niveau af parathed og erfaring blandt kommunerne





GO LIVE
DRIFTSPRØVE
PÅBEGYNNES
20. FEBRUAR 2025

DRIFTSPRØVE
GODKENDT
20. MARTS 2025



Økonomi: Udbudsproces og etablering

Udbud & anskaffelse

Udbudsproces, advokat, GDPR, DBA, indkøbt AI-platform, afklaring & implementering.
Konfiguration

1,38 kr. pr. borger

Kommunefakturering

Vælg én mulighed:

- a. Hele beløbet i 2024
- b. Hele beløbet i 2025
- c. 50/50 – 2024/2025

Økonomi

Basis

Befolkning

BASIS DRIFT

Denne udgift indeholder følgende dele:

1. System licenser
2. Sekretariat inkl. løn
3. Udvikling jf. aftale

Antal Dialoger

Forbrug: 1,20 DKK /dialog

CHATBOT

Denne udgift indeholder kommunens udgifter til chatbot-forbruget.

Antal minutter

Forbrug: 1,35 DKK /min

VOICE

Denne udgift indeholder kommunens udgifter til bruges af voicebot. Udgifter opgøres i antal minutter som afregnes efter en listepriis.

Antal token

Forbrug: 6,88 DKK / 1 mio. tokens

GENERATIV

Denne udgift indeholder kommunens udgifter til brugen af generativ AI, hvor der anvendes større sprogmodeller. Dette afregnes i antal Token

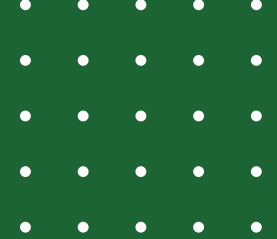
Antal dokumenter

Basis drift

AI Crawl

Denne udgift indeholder kommunens udgifter til brug af søgninger, fx hjemmesiden. Udgifter opgøres som antal dokumenter som skal gennemses.

Hvad er et token?



Basis

"Store sprogmodeller bearbejder tekst ved hjælp af tokens, som er almindelige sekvenser af tegn fundet i et sæt af tekst. Modellerne lærer at forstå de statistiske relationer mellem disse tokens og er fremragende til at producere det næste token i en sekvens af tokens."

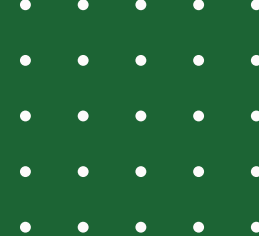
hvad er tegn på rotter

=

hvad er tegn på rotter?

8 tokens

Hvad er et token?



Bot

08:14

rotter?

Jeg kan hjælpe med forskellige områder inden for rottebekæmpelse. Du kan enten bruge knapperne nedenfor eller skrive et spørgsmål 😊

Anmeld rotter Tegn på rotter Forebyggelse af rotter Forskel på rotter og mus

08:14

3 tokens

51 tokens

08:14

hvad er tegn på rotter

Nogle af de spor, en rotte kan efterlade, er:

- En skarp og ubehagelig lugt
- Rottelort
- Synkende fliser
- Huller omkring paneler, vægge, gulve, kloakdækslet, i græsplænen og blomsterstedet eller lignende. Rottehuller er som regel cirkelrunde og behøver ikke være større end en tokrone
- Kradse- eller pibelyde, særligt hvin og skrig

Du kan læse mere om rotter på Miljøstyrelsens hjemmeside via linket herunder:

[Rottens biologi \(link\)](#)

08:14

8 tokens

144 tokens

Total:
0,0014 kr.

Driftsøkonomi (basis + chatbot-dialoger)

2023 / 2024

MUNI driftsøkonomi – inkl.
Chatbotdialoger

2023: 1,01 kr. pr. borger
2024: 1,18 kr. pr. borger

Fremtiden (som 2024)

MUNI driftsøkonomi NY –
inkl. Chatbot dialoger
(antal som i 2024)

2025: 0,97 kr. pr. borger
(gennemsnitligt)

Fremtiden (5 x 2024)

MUNI driftsøkonomi NY
–inkl. Chatbot dialoger
(5x chatbot antal –
450.000 dialoger)

2025: 1,14 kr. pr. borger
(gennemsnitligt)

Samarbejdsaftalen

- Vilkår for samarbejdet i den 6-årige kontraktperiode
- Forbrugspriser
- Driftspriser
- Opsigelsesvilkår
- Bilag: DBA (som skal underskrives)

SAMARBEJDSAFTALE

Aarhus Kommune
CVR.nr.: 55 13 30 18
Rådhuspladsen 2
8000 Aarhus C

("AAK")

og

[KOMMUNE]
CVR.nr.: [INDSÆT]
[INDSÆT]

("Medlemmet")

AAK og Medlemmet benævnes tilsammen "Parterne" og hver for sig en "Part".

har dags dato indgået denne samarbejdsaftale ("Samarbejdsaftalen") vedrørende Løsningen, som stilles til rådighed og administreres af AAK i medfør af Kontrakten.

Databehandleraftalen

- Anvender skabelon fremsendt af Det fælleskommunale Databehandlersekretariat
- Medsender Aarhus kommunes konsekvens og risikoanalyse til inspiration med udgangspunkt i den juridiske værktøjskasse for ansvarlig AI (KL og Kammeradvokaten)
- Nonfunktionelle krav i udbuddet til DBA'en er blandt andet hentet fra OS2 kravmotoren og verificeret af tre IT-chefer



Servicepakker

AI Crawl

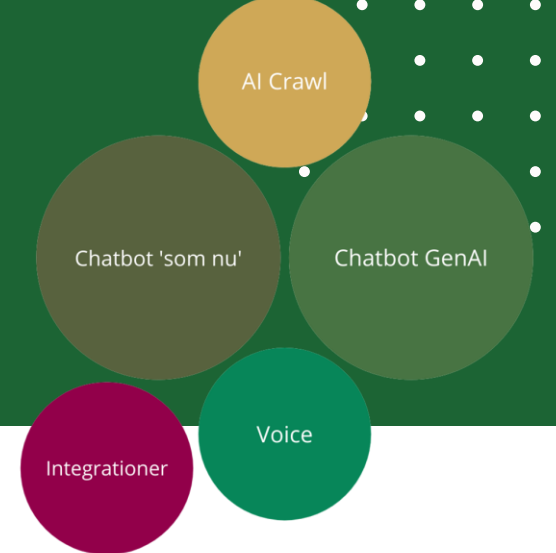
Chatbot 'som nu'

Chatbot GenAI

Voice

Integrationer

Muni Chatbot



Muni nu	Muni 20. februar	Muni i fremtiden
Indbyggede svar i 60 forskellige kategorier	Indbyggede svar i 60 forskellige kategorier (70%) + eksisterende borgervendt kommunalt indhold i boost.ai platformen (30%)	Bedre muligheder for hurtigere at udbygge nyt indhold i Muni Bedre muligheder for lokale variable via ProKom

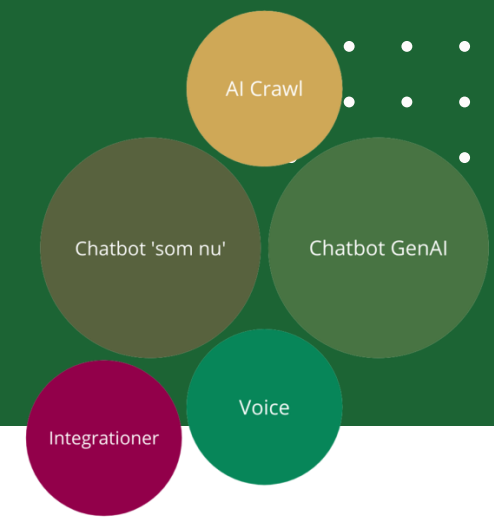
Indhold på Muni

Procentandel af emneområdet, som dækkes af boost

MUNI

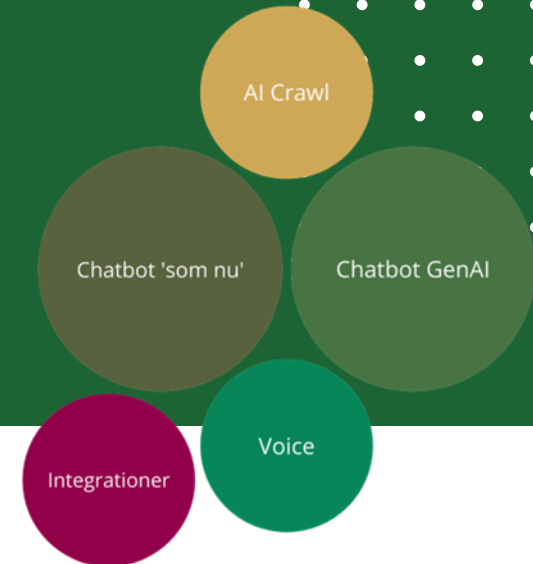
Emner med links til information andetsteds 67%	Aula 10%	Beboerindskudslån 13%	Beboerindskudslån 22%	Borgertip 100%	Byg og miljø 45%	Byg og Miljø (specifikt for Aalborg) 17%
BBR 8%	Børnepasning og digital pladsanvisning 31%	Digital Fuldmagt 0%	Digital post og e-Boks 12%	Enkelttydelser 55%	Familieydelse 0%	Feriepenge og ferie på ydelser 8%
Flytning 56%	Fjernvarme 33%	Folkeregister 50%	Folkeregisterbøder (specifikt for Aarhus) 0%	Førtidspension (før og efter 2003) 0%	Grundlisten og lægdommere 0%	Handicapkomenserende ordninger 0%
Helbredstillæg (personligt tillæg, almindeligt- og udvidet helbredstillæg) 64%	Hjælpebidler 41%	Jobnet.dk 11%	Job på særlige vilkår 57%	Kontanthjælp (ungesats, 30 eller derover, uddannelseshjælp, selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse) 17%	Kørekort 55%	Ledighed 33%
Lægskift 33%	MitID 40%	Navneændring 18%	Opkrævningen (specifikt for Aarhus) 8%	Parkering (specifikt for Aalborg) 31%	Pas 66%	Pasning af nærtstående med betydeligt handicap 0%
Pension 0%	Pension, andre emner 50%	Plejevederlag 0%	Rottebekæmpelse 13%	Skoleindskrivning 43%	Skoletransport (Specifikt for Aalborg) 8%	Skole (ikke indskrivning) 33%
Sundhedskort (særligt, gult og blåt) 26%	Sygedagpenge (Ledige, lønmodtagere og selvstændige) 5%	Sygesikringsgruppe skift 0%	Valg (aktiveres ved valg) 92%	Vielse 38%	Ydelsesberegner 38%	Ældreområdet 50%

Lokale variabler i chatbot dialoger



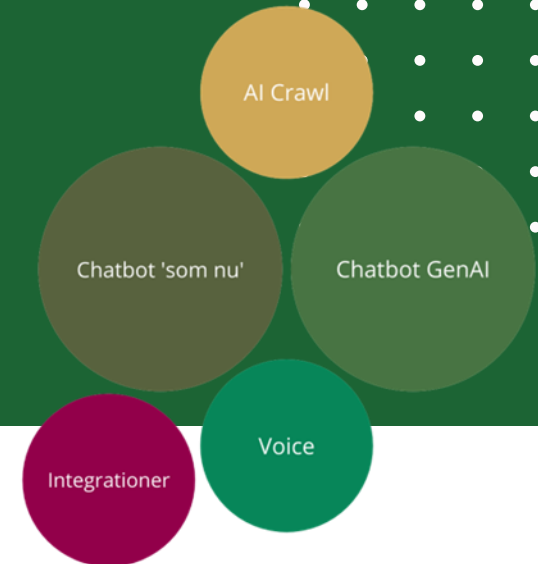
Muni nu	Muni 20. februar	Muni i fremtiden
Lokale variabler hentes fra selvbetjening.nu platformen eller indskrives manuelt i eksisterende chatbot platform	Lokale variabler hentes fra ProKom platformen, som er blevet præudfyldt af DDH chatbot teamet før go-live. Variablerne skal kvalitetssikres lokalt i kommunen.	Lokale variabler hentes fra ProKom platformen. Selvbetjening.nu bliver brugt som en vidensdatabase, som en AI crawl kigger ned i og genererer svar på baggrund af. Svarene verificeres efterfølgende af DDH chatbot team.

Muni AI Crawl



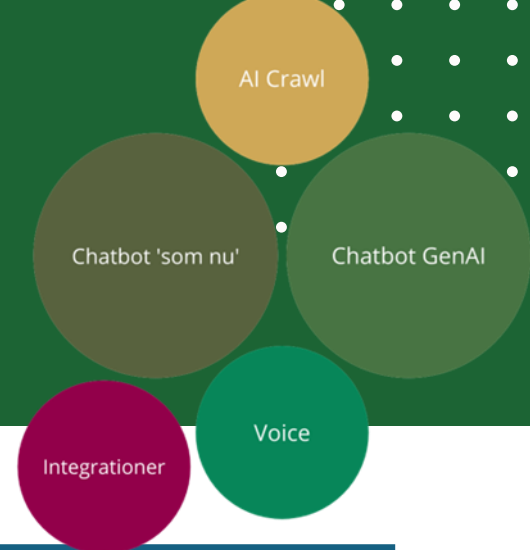
Muni nu	Muni 20. februar	Muni i fremtiden
Muni anvender en AI crawl via IBMs løsning, Watson Discovery, der anvendes som en fallback, når chatbotten ikke har et indbygget svar. WD er <u>ikke</u> baseret på en LLM.	Boost.ai's AI crawl tages i brug som en fallback løsning, når chatbotten ikke har et indbygget svar. Denne AI crawl anvendes sammen med en LLM. LLMen forbedrer søgningen og genererer en indholdsvisning til borgerne baseret på kommunens hjemmeside	Der kobles flere vidensdatabaser på AI crawlen, så chatbottens svar kan hente viden for flere, kvalificerede datakilder. Fx Borger.dk, skat.dk osv.

Muni Voice



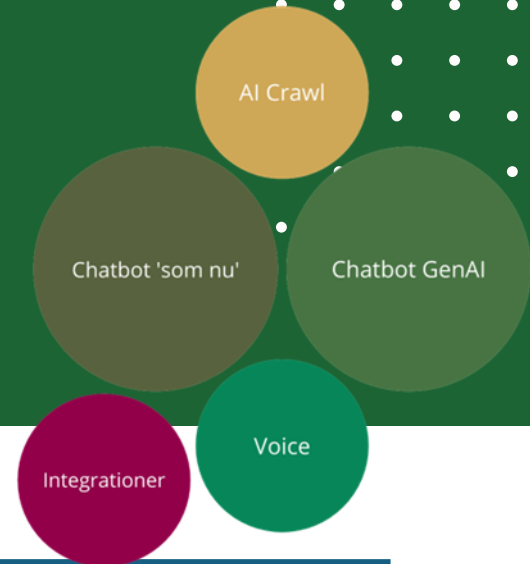
Muni nu	Muni 20. februar	Muni i fremtiden
Muni anvender ikke voice på nuværende tidspunkt	Voice lanceres i DDH kontaktcenter til straksafklaring, herunder både FAQ og tidsbestilling via Frontdesk. Derudover tilbydes 2 kommuner at lancere voice til straksafklaring i deres lokale telefonsystem.	Voice omstilling udvikles til DDH Voice straksafklaring/FAQ og voice omstilling tilbydes til alle kommuner til lokal brug.

Muni integrationer



Muni nu	Muni 20. februar	Muni i fremtiden
Eksisterende integrationer dækker: • Find mit valgsted • Puzzle • Selvbetjening.nu • Frontdesk tidsbestilling • MitID	Alle eksisterende integrationer følger med over i den nye løsning til go-live ifm. driftsprøven. Nye integrationer inkluderer: • ProKom • Kultunaut	Udvidelse af integrationer til relevante fagsystemer på tværs af kommunerne. Herunder eksempler på fagsystemer, der kunne være relevant: RenoWeb, Sweco, Kube Udvidet Puzzle integration, der inkluderer Live Chat viderestilling

Muni LLM & Generativ AI



Muni nu	Muni 20. februar	Muni i fremtiden
Muni anvender ikke LLM og generativ AI i dag.	LLM forventes at blive brugt i udvalgte use cases til go-live af driftsprøven. Udvalgte use cases dækker: • Brug af LLM i AI crawl • Brug af LLM til optimering af produktion af svar til den regelbaserede chatbot.	Anvende en LLM til at producere borgervendte svar på andre sprog end dansk Mulighed for at udrulle flows med brug af LLM, fx i tidsbestilling

Muni Kommunespecifik instans

Muni nu	Muni 20. februar	Muni i fremtiden
Kommuner har mulighed for at være udvidet kommune, hvilket betyder, at de kan bestille udelukkende lokalt indhold, der skal bygges af DDH chatbot team.	Kommuner har mulighed for at være udvidet kommune, hvilket betyder, at de kan bestille udelukkende lokalt indhold, der skal bygges af DDH chatbot team.	Kommuner får mulighed for at få adgang til boost.ai platformen efter undervisning, hvilket gør dem i stand til selv at udbygge lokalt indhold til chat og voice.

Hvad gør DDH

Udbygning af nye
områder

Etablering af nye
integrationer

Træning og
monitorering

Hypercare i driftsprøve
og løbende

Første udkast af lokale
variabler i Prokom

Risikoanalyse og
konsekvensanalyse til
inspiration

Etablere dashboard til
statistik samt forbrug

Migrering af
eksisterende indhold

Migrering af
eksisterende
integrationer

Hvad kræver det i hver kommune?

Underskrive
Samarbejdsaftale

Lokal Organisering

Valg af layout på
Avatar

Underskrive
databehandlersaftale

ProKom Uddannelse

Installation af script

Lokal risikoanalyse og
konsekvensanalyse
samt procedure

ProKom
Kvalitetssikring

Lokal Organisering

Chat/voicebot Ambassadør

Den primære kontakt til DDH Chatbot teamet ift. koordineringen lokalt i kommunen på tværs af afdelinger.

Information omkring nye funktioner, nyt udviklingspotentiale, kvalitetskontrol osv. bliver delt med ambassadøren.

Installations- ansvarlig

Ansvarlig for installationen af scripts samt tilføjelse af kategorier til scriptsene.

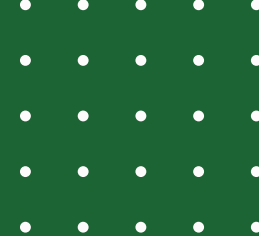
Det er vigtigt at denne rolle har afsat tid til at installere scripts op til påbegyndelse af driftsprøven den 20. februar 2025

ProKom Redaktør

Ansvarlig for at udfylde og vedligeholde lokale variable i ProKom.

Det er vigtigt at denne rolle har afsat tid til undervisning i ProKom samt udfylde og kvalitetssikre indhold i ProKom op til påbegyndelsen af driftsprøven den 20. februar 2025

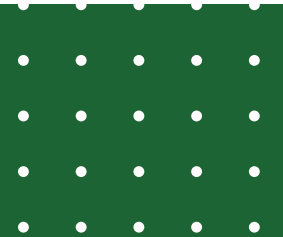
Ressource estimat



	Chat/voicebot Ambassadør	Installations- ansvarlig	ProKom Redaktør	DPO
Etablering	2-3 dage Kommunikation DDH Kommunikation lokalt Support til DPO	1-2 dage til installation	1 dag til kvalitetssikring	Review af DBA Lokal risiko- og konsekvensanalyse
Drift	2 timer månedligt	2 timer hvert kvartal	2 timer månedligt	Vedligehold af risiko- og konsekvensanalyse

Centrale Milepæle

- Underskriv Samarbejdsaftale inklusiv DBA: **1. februar**
- Del farve, font, CMS, telefonsystem med DDH: **1. december** via spørgeskema
- Del lokal organisering og kontaktoplysninger: **1. december** via spørgeskema
- Uddannelse i ProKom: **Uge 5, 2025**
- Kvalitetssikring af indhold i ProKom: **Uge 5-8, 2025**
- Installation af script: Forventeligt **uge 6-8, 2025**



Spørgsmål