



Use cases på Muni voicebot

7. maj 2025

- 1** Oversigt
- 2** Spor 1: Selvbetjening
- 3** Spor 2: Omstilling og callback
- 4** Spor 3: Generativ AI FAQ
- 5** Næste skridt
- 6** Appendiks

Voicebot til understøttelse af effektiv borgerservice

Med henblik på at forbedre effektiviteten i de kommunale kontaktcentre og DDH ved at tilbyde borgere hurtig og præcis hjælp, og dermed frigive tid til de kommunalt ansatte til mere komplekse sager, er der iværksat et hovedspor målrettet tale i Muni.

Use cases med afsæt i kommunale behov

For at identificere de use cases med størst potentiale for at skabe værdi for borgere og kommuner, fik deltagende kommuner på en workshop mulighed for at udvikle de use cases, som ville skabe mest værdi fra deres lokale perspektiv. Den samlede liste af use cases blev herefter grupperet ud fra temaer på tværs af kommuner, som fremgår af appendikset. Endeligt blev fem use cases prioriteret ud fra deres potentiale for at skabe værdi for borgere og kommuner samt deres tekniske implementeringsmuligheder.

Bidrag til udviklign af spor med use cases

De fem prioriterede use cases er blevet inddelt i tre spor – selvbetjening, omstilling og callback, samt generativ AI FAQ. Hvert spor kræver deltagelse af *relevante* kommunerepræsentanter fra 1-3 kommuner, som har lyst til at være med til at designe fremtidens digitale løsninger i Muni ved aktivt at deltage i processen for design, implementering og test af det specifikke spor.

På de følgende sider kan det overordnede forløb og den forventede ressourceallokering for hvert spor ses.

1

SELVBETJENING

- **Aflysning af aftale i Jobcenter:**

Denne use case omfatter udvikling af en integration, så borgere har mulighed for at aflyse aftaler med deres sagsbehandler i Jobcentret direkte via voicebotten gennem en mail og potentielt på sigt med integration direkte via mødesystemet. Dette skaber værdi ved at reducere ventetider og administrative byrder for både borgere og kommunalt ansatte, hvilket resulterer i en mere effektiv og brugervenlig service.

- **Tidsbestilling:**

Denne use case omfatter skalering af den nuværende integration til Frontdesk, hvilket gør det muligt for borgere at booke og aflyse aftaler. Dette forbedrer tilgængeligheden og fleksibiliteten i kommunale tjenester, hvilket igen frigiver tid for medarbejderne til at fokusere på mere komplekse opgaver.

2

OMSTILLING OG CALLBACK

- **Omstilling:**

En digital løsning på dansk og engelsk, der kan besvare generelle spørgsmål og omstille opkald til de rette afdelinger både inden for og uden for åbningstid. Dette sikrer, at borgere får hurtig og præcis hjælp, uanset hvornår de kontakter kommunen.

- **Callback:**

Udvikling af en funktionalitet, der muliggør bestilling af tilbagekald ved lange ventetider eller når der ringes uden for åbningstid. Dette forbedrer borgernes oplevelse ved at sikre, at deres henvendelser bliver håndteret effektivt og rettidigt.

3

GENERATIV AI FAQ

- **Generativ AI FAQ**

Udvikling af en digital løsning på dansk og engelsk, hvor Generativ AI primært bruges til at besvare spørgsmål inden for udvalgte områder baseret på definerede vidensbaser, såsom regler for byggetilladelser eller andre områder med omfattende dokumentation. Dette sikrer, at borgere får hurtige og præcise svar på deres spørgsmål, hvor kontaktcentre tidligere har måtte slå op i systemer for at finde svaret. Der skal konkret identificeres 2-4 use cases, som vil blive udrullet successivt i sprints på 3-4 uger. Hver sprint fokuserer på en specifik use case, hvilket muliggør en gradvis og kontrolleret implementering af løsningen, samtidig med at der opnås løbende forbedringer og tilpasninger baseret på feedback fra brugerne.

BESKRIVELSE

Dette spor omfatter følgende use cases:

1.

Aflysning af aftale i jobcenter
Udvikling af digital løsning, der giver borgere mulighed for at aflyse aftaler med jobcenteret direkte via voicebot, hvor mail med aflysning sendes til sagsbehandleren.
2.

Udvidelse af tidsbestilling i Frontdesk
Udvidelse af Frontdesks tidsbestillingsfunktion på voicebot til at håndtere flere køer og typer af aftaler udover de nuværende til MitID, kørekort og pas.

RESSOURCEALLOKERING

Ved deltagelse i arbejdsgruppen for dette spor, forpligter relevante kommune-repræsentanter sig til at allokere 11-19 timer til følgende:

Forberedelse Skitserer nuværende IVR-opsætning og nuværende tastevalg for use cases samt skitserer nuværende setup for use cases (integrationer m.m.).	2-4 timer
Design Deltage fysisk i workshop til designudvikling af use cases.	4 timer
Implementering Bidrage med feedback løbende implementeringen af use cases.	2-5 timer
Test Teste færdige use cases og kommunikere resultaterne til DDH/Deloitte.	1-2 timer
Go-live Kommunikere eventuelle opståede fejl til DDH/Deloitte.	1-2 timer
Ad-hoc Forespørgsler og kortere afklaringsmøder.	1-2 timer

PROJEKTFORLØB

Tabellen viser forløbet, ansvarsområder og tidsplan for use cases frem til lanceringen af løsningen i september:

	1. Forberedelse	2. Design	3. Implementering	4. Test	5. Go-live
Formål	Afdække nuværende setup for use cases	Design forløb og tekniske forudsætninger	Udvikling af løsning og integrationer	Test og evaluering af resultater	Sikre stabil drift
Kommune-repræsentanternes ansvarsområde	Kortlægge IVR-system Optegne nuværende setup for use cases	Designworkshop af use cases	Bidrage med feedback af use cases	Test løsningen lokalt inden go-live Notere og kommunikere eventuelle fejl	Kommunikere eventuelle fejl
DDH/Deloitte ansvarsområde	Analyse af nuværende systemer og behov	Planlægning og facilitering af workshops Udvikling af arkitektur for use cases	Udvikling og implementering af use cases Integrationer til nuværende systemer Løbende dialog med aktører	Udbedring af eventuelle fejl	Hypercare Analyse af use cases baseret på samtaleaflytning Afrapportering af use cases
Tidsplan	J U N I		A U G U S T	S E P T E M B E R	

BESKRIVELSE

Dette spor omfatter følgende use cases:

1.

Omstilling
Digital løsning på dansk og engelsk, som kan svare på generelle spørgsmål og omstille til de rigtige afdelinger inden og uden for åbningstid.
2.

Callback
Udvikling af funktionalitet som muliggør bestilling af callback ifm. lange ventetider eller hvis der ringes uden for åbningstid.

RESSOURCEALLOKERING

Ved deltagelse i arbejdsgruppen for dette spor, forpligter relevante kommune-repræsentanter sig til at allokere 10-18 timer til følgende:

Forberedelse Skitserer nuværende IVR-oplæg og tastevalgsmenu, samt nuværende setup for use cases	2-4 timer
Design Deltager fysisk i workshop til designudvikling af use cases.	3 timer
Implementering Bidrage med feedback løbende implementeringen af use cases.	2-5 timer
Test Teste færdige use cases og kommunikere resultaterne til DDH/Deloitte.	1-2 timer
Go-live Kommunikere eventuelle opståede fejl til DDH/Deloitte.	1-2 timer
Ad-hoc Forespørgsler og kortere afklaringsmøder.	1-2 timer

PROJEKTFORLØB

Tabellen viser forløbet, ansvarsområder og tidsplan for use cases frem til lanceringen af løsningen i september:

	1. Forberedelse	2. Design	3. Implementering	4. Test	5. Go-live
Formål	Afdække nuværende setup for use cases	Design forløb og tekniske forudsætninger	Udvikling af løsning og integrationer	Test og evaluering af resultater	Sikre stabil drift
Kommune-repræsentanters ansvarsområde	Kortlægge IVR-system Optegne nuværende setup for use cases	Designworkshop af use cases	Bidrage med feedback af use cases	Test løsningen lokalt inden go-live Notere og kommunikere eventuelle fejl	Kommunikere eventuelle fejl
DDH/Deloitte ansvarsområde	Analyse af nuværende systemer og behov	Planlægning og facilitering af workshops Udvikling af arkitektur for use cases	Udvikling og implementering af use cases Integrationer til nuværende systemer Løbende dialog med aktører	Udbedring af eventuelle fejl	Hypercare Analyse af use cases baseret på samtaleaflytning Afrapportering af use cases
Tidsplan	J U N I	J U N I - A U G U S T		S E P T E M B E R	

BESKRIVELSE

Dette spor vil omfatte udvalgte use cases på dansk og engelsk med potentiale inden for Generativ AI FAQ. Der vil blive udviklet 2-4 use cases, hvor Generativ AI vil anvendes til at besvare spørgsmål baseret på definerede vidensbaser. Disse use cases vil blive defineret i designfasen i samarbejde med kommunerne, baseret på deres specifikke behov og udfordringer.

Bemærk at hver use case vil blive implementeret og testet løbende frem til go-live.

RESSOURCEALLOKERING

Ved deltagelse i arbejdsgruppen for dette spor, forpligter relevante kommune-repræsentanter sig til at allokere 10-19 timer til følgende:

Forberedelse Skitserer nuværende IVR-oplægning og undersøge hvilke områder, som kan være oplagte at implementere generativ teknologi, fx områder med meget dokumentation.	2-4 timer
Design Deltage fysisk i workshop til designudvikling af use cases.	3-4 timer
Implementering Bidrage med feedback løbende implementeringen af use cases.	2-5 timer
Test Teste færdige use cases og kommunikere resultaterne til DDH/Deloitte.	1-2 timer
Go-live Kommunikere eventuelle opståede fejl til DDH/Deloitte.	1-2 timer
Ad-hoc Forespørgsler og kortere afklaringsmøder.	1-2 timer

PROJEKTFORLØB

Tabellen viser det generelle forløb og ansvarsområder for én use case, som udrulles successivt over en periode på 3-4 uger:

	1. Forberedelse	2. Design	3. Implementering	4. Test	5. Go-live
Formål	Afdække nuværende setup for use cases	Design forløb og tekniske forudsætninger	Udvikling af løsning og integrationer	Test og evaluering af resultater	Sikre stabil drift
Kommune-repræsentanternes ansvarsområde	Kortlægge IVR-system Undersøge mulige use cases	Designworkshop for use cases	Bidrage med feedback af use cases	Test løsningen lokalt inden go-live Notere og kommunikere eventuelle fejl	Kommunikere eventuelle fejl
DDH/Deloitte ansvarsområde	Analyse af nuværende systemer og behov	Planlægning og facilitering af workshop Udvikling af arkitektur for use cases	Udvikling og implementering af use cases Integrationer til nuværende systemer Løbende dialog med aktører	Udbedring af eventuelle fejl	Hypercare Analyse af use cases baseret på samtaleaflytning Afrapportering af use cases
Tidsplan	J U N I		L Ø B E N D E		

1

Introduktion til spor

Senest d. 15. maj

- Kommuner modtager detaljeret information om forberedelse samt datoer for workshops og estimerede mødekadence for de enkelte spor

2

Fastlæggelse af kommunernes involvering

Senest d. 20. maj

- Kommunerne beslutter, hvilke arbejdsgruppesper de vil deltage i med højde for den ressourceallokering, de forpligter sig til
- Kommunerne identificerer relevante kommunerepræsentanter, som skal deltage på sporet
- Kommunerne kommunikerer deres beslutning om deltagelse samt udpegede kommunerepræsentanter til DDH

3

Spor igangsættesPrimo juni – datoer
kommunikeres senest
15. maj

- Kommunerepræsentanter forbereder relevante opgaver for spor
- Workshops igangsætter designfasen for hver use case, hvorefter implementering og test afvikles

På workshopen blev nedenstående use cases foreslået af de deltagende aktører, som herefter blev grupperet ud fra overemne.

OMSTILLING

Omstilling til specifikke afdelinger inden for åbningstid, uden for åbningstid sendes mail via voicebot

CALLBACK

Bestil opkald fx via Frontdesk eller send mail til relevant medarbejder, hvis bøger ringer uden for åbningstid eller ikke kan komme igennem på telefonen til afdeling

UNDERSTØTTELSE AF USE CASES

MitID

Personalisere brugerrejsen ved at trække data og automatisere service, fx flytteanmeldelse, efter verificering med MitID

Track brugerrejsen

Overlevering af data mellem forskellige kanaler for at strømline brugerrejse

Sprogversionering

Tilbyde hjælp på andre sprog end dansk

STRAKSAFAKLARING OG SELVBETJENING

Center for parkering, vagt og service

Voicebot indhenter oplysninger i ventetiden, besvare generelle spørgsmål og kan slå op i fagsystemer for at besvare korrekt, og hermed videregive information til medarbejder inden evt. omstilling

Automatisere straksafklaring uden for åbningstid

Når borger ringer uden for åbningstid og vil rapportere noget, så kan disse informationer opsamles og sendes videre

Straksafklaring uden for åbningstid

Vejledning og straksafklaring på alle områder, når borger ringer uden for åbningstid

Pas- og kørekortbestilling
Integration til at bestille nyt pas**Aflyse aftaler**

Aflysning af planlagte aftaler, fx sende mail direkte til den relevante afdeling fx hjemmepleje eller jobcenter

Rotteanmeldelse

Overlevering af data mellem forskellige kanaler for at strømline brugerrejse

Bestil storskrald

Bestille storskrald og besvare spørgsmål om affald

INFORMATIONSSØGNING VHA. GENAI

MitID FAQ

Guide og vejledning på MitID-området

Juridisk afdeling

Svar og vejledning om generelle spørgsmål med juridiske dokumenter og fagspecifik information som vidensbase, hvorfra et svar genereres.

Folkeregister FAQ

Guide og vejledning på Folkeregister-området

Naturmyndighed

Voicebot, der kan besvare generelle spørgsmål om fx Natura200 områder, stier mm.