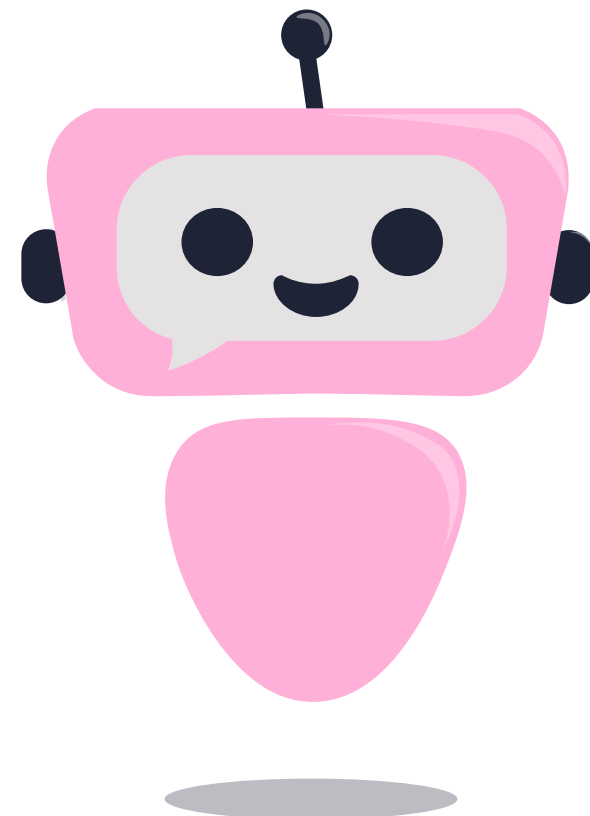


# DEN FÆLLES- KOMUNALE CHAT- & VOICEBOT MUNI



DDH



# Dagsorden

- **Hvad** er der sket siden sidst?
- **Hvem** skal teste?
- **Hvordan** kommer testen til at foregå?
- **Hvornår** kan I forvente at teste?

## 1

## SELVBETJENING

**1. Aflysning af aftale i Jobcenter**

På designworkshoppen blev der defineret et optimalt tværkommunalt flow for denne use case. På Jobcenter-området er der både lovbestemte informationer, der skal formidles, samt lokale betingelser, som man skal være opmærksom på.

**2. Tidsbestilling**

På designworkshoppen blev behovet for en udvidelse af tidsbestilling diskuteret. Kommunerne så ikke et behov for understøttelse af tidsbestilling på flere områder, men foreslog i stedet en udvidelse af emnerne pas, kørekort og MitID, som tidsbestilling allerede understøtter i dag.

## 2

## OMSTILLING OG CALLBACK

**1. Omstilling:**

På designworkshoppen blev det klart, at kommunerne ikke kunne enes om én fælles omstillingsmodel. I stedet er der behov for at definere flere arkitekturmodeller, som kommunerne kan vælge imellem.

**2. Callback:**

Callback blev vurderet som en mindre optimal use case, da det kan øge trafik for kommunale medarbejdere, eksempelvis ved at generere flere e-mails til postkasser. Der var også bekymringer omkring situationer, hvor en borger bestiller en opringning til en medarbejder, der ikke er til stede. Integration til Frontdesk Callcenter blev diskuteret, men det anvendes ikke af de fleste kommuner og har høje omkostninger.

## 3

## GENERATIV AI FAQ

**Generativ AI FAQ**

På designworkshoppen blev der identificeret fem use cases, som er godt dokumenterede og har tilgængelige videnskilder:

1. Affald
2. Digital fuldmagt
3. Hjælpe midler
4. Flytning (evt. på både dansk og engelsk)
5. Lægeskift

# Status: Selvbetjening



## **Use case 1:**

Aflysning af aftale i  
jobcenter

## **Use case 2:**

Tidsbestilling

# Status: Omstilling



**Use case 1:**  
Omstilling

**Use case 2:**  
Call back

# Omstilling: 2 dele



## **Emnevalgslogik**

LLM bruges til at  
forstå emnet og  
vælge korrekt  
afdeling

## **Omstilling**

Chatbotten  
omstiller til  
afdelingen

# Status: GenAI



Affald

Digital fuldmagt

Flytning

Lægeskift

Kørekort

Pas

# Hvilke kommuner skal teste?

## Spor 1: Selvbetjening

| Kommune  | Test                                                    |
|----------|---------------------------------------------------------|
| DDH      | DDH kan teste begge begge use cases på DDHs hovednummer |
| Randers  | Vil gerne teste begge use cases                         |
| Roskilde | Vil gerne teste begge use cases                         |
| Aarhus   | Vil gerne teste use case 1                              |

## Spor 2: Omstilling

| Kommune | Test                                                     |
|---------|----------------------------------------------------------|
| Aalborg | Vil gerne teste use case 1 – og muligvis også use case 2 |
| Odder   | Vil gerne teste use case 1                               |
| Viborg  | Vil gerne teste use case 1                               |

## Spor 3: GenAI FAQ

| Kommune  | Test                            |
|----------|---------------------------------|
| Aarhus   | Vil gerne teste use case 2 og 5 |
| Roskilde | Vil gerne teste use case 3      |



# Test set-up

- Hver kommune får et test telefonnummer, hvor Muni voice kan tales med
- DDH sørger for at ligge relevant voice indhold til test hos de udvalgte kommuner
- DDH leverer testmateriale bestående af:
  - Kort beskrivelse af testforløb for testere
  - 5 user stories pr. emne
  - Feedback skema til testpersoner

# Tidsplan: Spor 1 og Spor 3

| Aktiviteter                                                                       | Ansvarlig    | Forventet dato |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| Færdiggøre tidsbestilling (spor 1) og genAI (spor 3) flows                        | DDH          | Uge 41         |
| Leverer testmateriale og testtelefonnummer til pilotkommuner for spor 1 og spor 3 | DDH          | Uge 41         |
| Test af voice                                                                     | Pilotkommune | Uge 41-44      |
| Dele resultater fra test                                                          | Pilotkommune | 3. november    |
| DDH tilretter baseret på testresultater                                           | DDH          | November       |
| Klar til go-live                                                                  | Fælles       | Slut november  |

# Tidsplan: Spor 2

| Aktiviteter                                                            | Ansvarlig    | Forventet dato   |
|------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|
| Test af emnevalgslogik                                                 | Pilotkommune | Uge 41           |
| Færdiggøre omstillings-arkitektur                                      | DDH          | Oktober, løbende |
| Levere testmateriale og testtelefonnummer til pilotkommuner for spor 2 | DDH          | Uge 45           |
| Test af omstilling med voice                                           | Pilotkommune | November         |
| Dele resultater fra test løbende                                       | Pilotkommune | November         |
| DDH tilretter baseret på testresultater                                | DDH          | December         |
| Klar til go-live                                                       | Fælles       | Januar 2026      |



# Spørgsmål?