

Deltagere: Mia Lærke Lundberg Christiansen, Furesø kommune
Mia Michelle Lende Ortved, Halsnæs kommune
Marianne Staby Frost, Holbæk kommune

Afbud: Marianne Castenschiold, Hørsholm kommune
Anne-Sophie Rasmussen, Hørsholm kommune
Birgit Hansen, Egedal kommune
Nikolaj Paw Bendz-Hansen, Fredensborg kommune

25. april 2023

Chatbot Superbruger Netværksmøde Øst

Mødedato: 25.04.2023

Dagsorden

Kl. 09.30 – 10.30

- Introduktion til hinanden
- Chatbot Organisering

Kl. 10.30 – 11.00

- 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:

- Hvilke arbejdsopgaver skal en Chatbot superbruger have?
- 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:

Hvordan er kommunerne organiseret nu:

	Superbruger	Installationsansvarlig	Kvalitetskoordinator
Holbæk	Marianne (stab)	Marianne (stab)	Maj-Britt (Borgerservice)
Halsnæs	Mia (Borgerservice)	Gitte	Mia (Borgerservice)

Superbrugerrollen og organisering:

I Holbæk fungerer det at have samme person som superbruger og installationsansvarlig.
"Der er én på opgaven"

For nye superbrugere er der behov for mere onboarding: Hvad ligger der i opgaven, hvordan griber jeg det an, hvordan finder jeg information osv.

→ Hvordan kan Chatbot teamet bidrage til at gøre dette bedre? (eventuelt på hjemmesiden)

Fokus på at sørge for, der bliver givet ressourcer til at arbejde med Chatbotten for at få det fulde udbytte ud af den.

Udbredelse af Chatbotten internt – hvordan:

- Præsenter den i hvert område i kommunen for at sikre, at kollegaer ved, at den findes, og hvad den kan bruges til
- Gør Chatbotten til et fast punkt på relevante møder: Er der noget på vores møde, som Chatbotten kan hjælpe med?

Udbredelse af Chatbotten eksternt – hvordan:

- Brug Borgerservice rummet klogt. E.g. infoskærme (video), t-shirts, MUNI papfigur, plakater
- Hold en årlig Chatbot ugen, hvor alle borgerservice har ekstra fokus på Chatbotten overfor borgerne

Hvad skal vi bruge netværksmøderne til?

Vi ønsker at skabe et uformelt rum til at snakke om MUNI uden nødvendigvis at involvere DDH Chatbot teamet.

Hvordan kan vi få alle kommuner med på den idé – Rikke følger op med de enkelte kommuner.

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 Øst 25.04.23.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.

Der bliver arbejdet på en ny hjemmeside til DDH (både kontaktcenter og chatbot)
Se testlink her: <https://dendigitalehotline.aarhus.dk/>

Næste Netværksmøde
Vi aftaler at holde næste netværksmøde i september, og Rikke indkalder til mødet. Fokus område for næste møde er: - Statistik gennemgang: Hvordan går det med MUNI generelt og hos den enkelte kommune - Hvordan kan vi bruge den viden til at få mere ud af Chatbotten i vores kommune