

DDH Chatbot statusrapport

22.08.2024

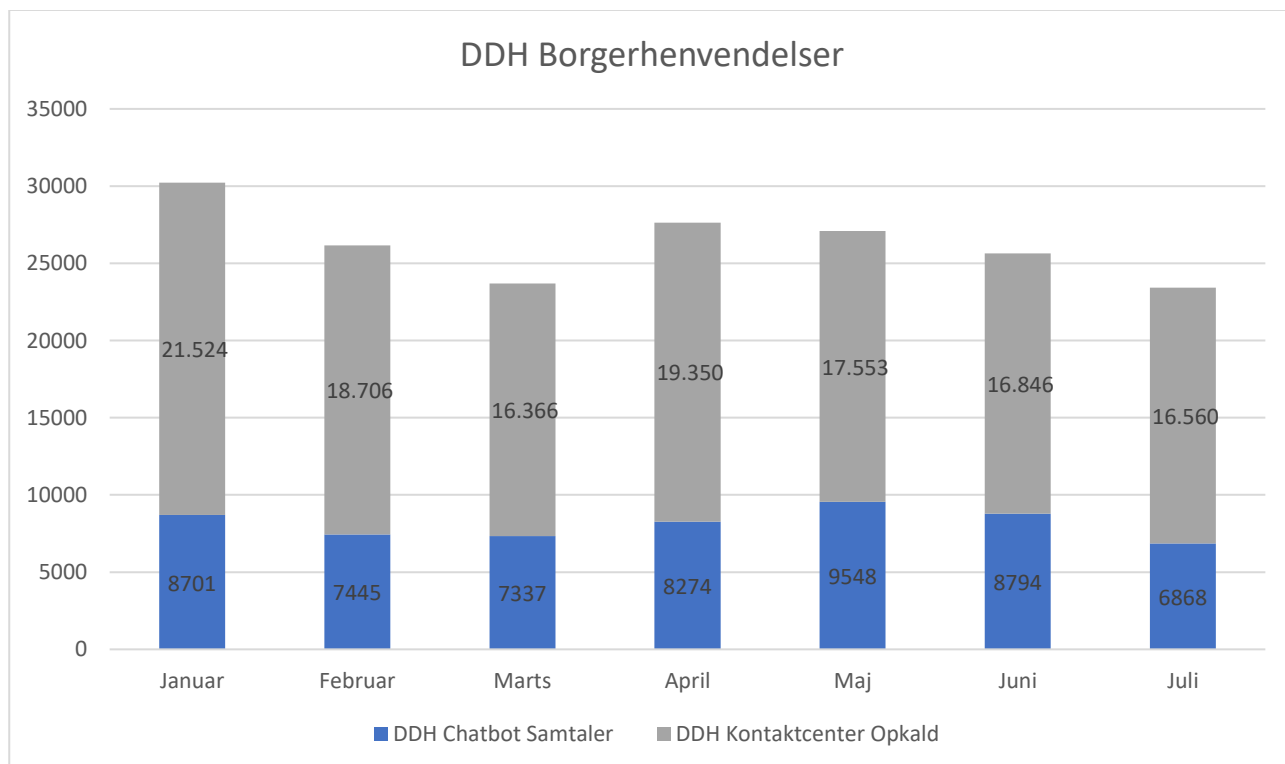
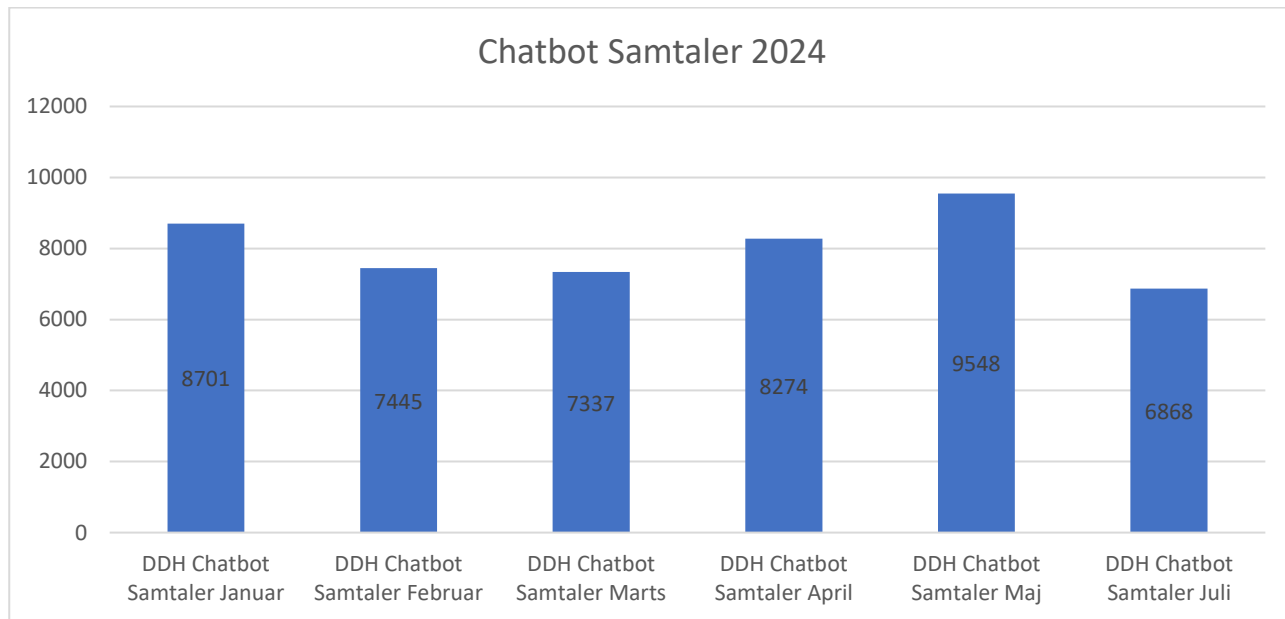
Chatbot Statistik

					2023
November					
ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSINIT RATING	GENNEMSINIT RATING SCOPE	
5987	25	443	1.88	2.17	★
December					
ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSINIT RATING	GENNEMSINIT RATING SCOPE	
5074	11	344	1.88	2.07	★
Januar					2024
ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSINIT RATING	GENNEMSINIT RATING SCOPE	
8705	32	570	1.85	2.19	★
Februar					
ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSINIT RATING	GENNEMSINIT RATING SCOPE	
7445	21	545	1.80	2.19	★
Marts					
ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSINIT RATING	GENNEMSINIT RATING SCOPE	
7337	21	493	1.85	2.15	★
April					
ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSINIT RATING	GENNEMSINIT RATING SCOPE	
8274	22	609	1.87	2.21	★
Maj					
ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSINIT RATING	GENNEMSINIT RATING SCOPE	
8948	25	622	1.84	2.22	★
Juni					
ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSINIT RATING	GENNEMSINIT RATING SCOPE	
8794	16	567	1.80	2.10	★
Juli					
ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSINIT RATING	GENNEMSINIT RATING SCOPE	
6868	17	468	1.81	2.18	★
August					
ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSINIT RATING	GENNEMSINIT RATING SCOPE	★

Chatbot Statistik i DDH-kontekst

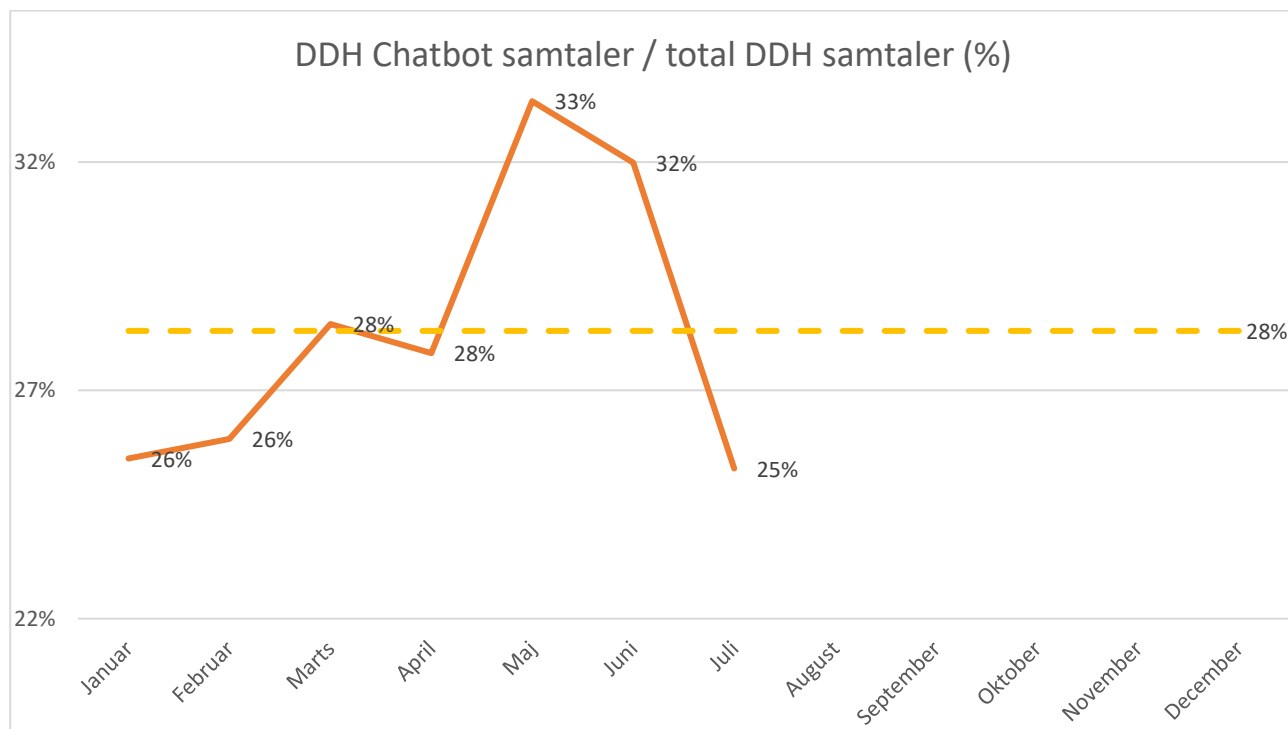
Siden 1. januar 2024

Chatbotten har haft et højere månedligt gennemsnit af samtaler i 2024 sammenlignet med samme periode i 2023. Det højere antal samtaler er drevet af en større integration af Chatbotten i kommunernes øvrige kommunikationskanaler. Eksempelvis QR koder eller link i skrivelser til Borgerne samt QR koder til information om valget.



Andelen af henvendelser til DDH, der er blevet besvaret af Chatbotten i 2024, er 28% i gennemsnit. I dette tal bliver der kun kigget på kommuner med både Kontaktcenter og Chatbot i drift. Derfor er Chatbot samtaler fra følgende kommuner ikke medregnet: Hørsholm, Mariagerfjord, Ringkøbing-Skjern, Silkeborg, Thisted og Aalborg.

Særligt Europaparlamentsvalget i starten af juni og brugen af links/QR koder med link til Chatbotten Muni har været med til at forhøje antallet af samtaler.



Tidsbestilling Statistik

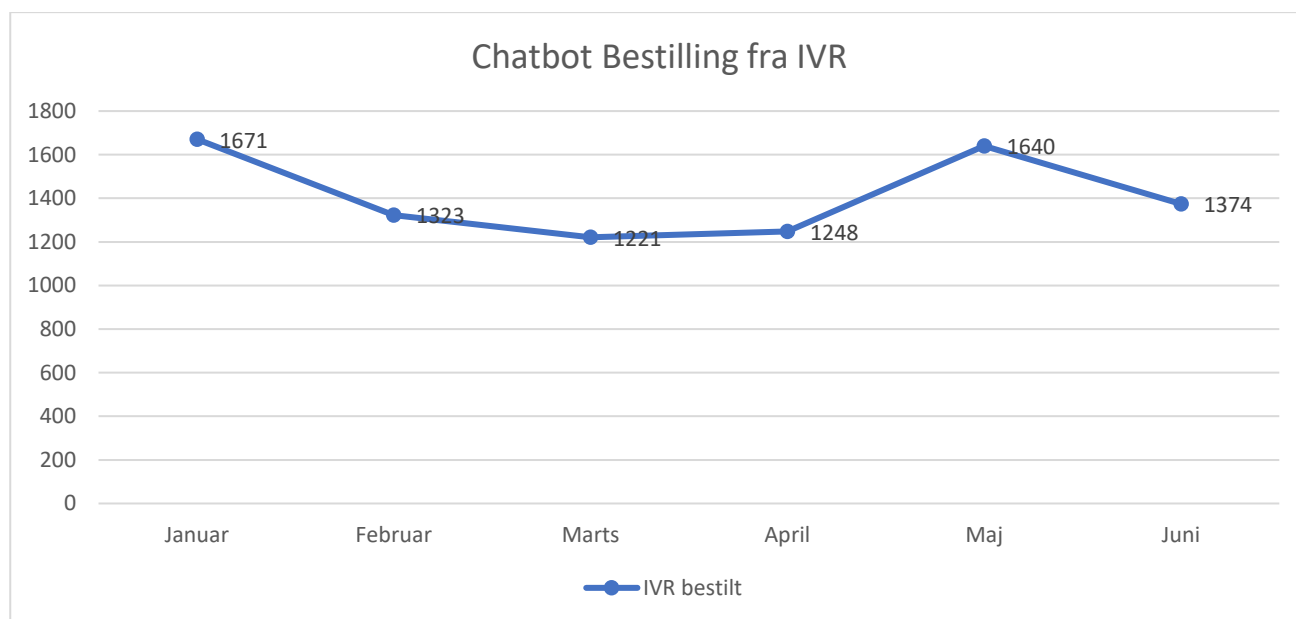
Siden 11. maj 2022

Tidsbestilling er nu i produktion i følgende kommuner:

- Aarhus
- Randers
- Hjørring
- Silkeborg
- Odder
- Aalborg
- Holbæk
- Fredensborg
- Furesø
- Hørsholm
- Brønderslev
- Favrskov
- Holstebro
- Norddjurs
- Horsens
- Skive
- Egedal
- Skanderborg
- Ikast-Brande
- Vesthimmerland
- Herning
- Thisted
- Viborg
- Ringkøbing-Skjern

I 2024 har der været 2.578 tidsbestillinger via Chatbotten på tværs af 24 kommuner. 75% af dem, der påbegynder en tidsbestilling, gennemfører den succesfuldt.

Borgerne har bestilt Chatbot tidsbestillingen via IVRen 8.477 gange, og der har ligget et stabilt højt niveau igennem årets første 6 måneder. IVR indgangen er i høj grad drevet af Aarhus Kommune, hvor man fortsat lader alle tidsbestillinger ske igennem Chatbotten ved opkald til DDH. 6.841 af bestillingerne af Chatbotten til tidsbestilling er sket i Aarhus Kommune.



Status på Udbuddet

Aktivitet	Tidsplan	Status
Kontraktindgåelse	27. september	
Afklaring	November 2024	
Migrering og opbygning	November 24-Februar 25	
Samarbejdsaftale inklusiv DBA	Februar 2024	
Februar 2025	Funktionsprøve	
Februar-marts 2025	Installationer	
Marts 2025	Opstart	
Marts-April 2025	Driftsprøve	

Chatbot Vidensområder

Release 1-2	Release 3-4	Release 5-7
Pas	Byg og Miljø	MitID
Kørekort	Jobnet.dk	Skimmelsvamp
Flytning	Børnepasning	Flexboliger
Lægeskift	Digital Pladsanvisning	Generel update på Byg og Miljø
NemID	Sygesikringsgrupper	Folkestemning af forsvarsforbeholdet
Beboerindskudslån	Boligstøtte	Digital fuldmagt
Sygedagpenge til ledige	Helbredstillæg	Grundlisten og lægdommere
Sygedagpenge til lønmodtagere	Hjælpe midler	Vielse
Sygedagpenge til selvstændige	Enkeltydelser	Skoleindskrivning
NemRefusion	Børne- og ungeydelse	Rottebekæmpelse
Adresseforespørgsel	Børnetilskud	Navneændring
Digital Post	Midlertidig børnetilskud	
BBR	Børnebidrag	
Gult sundhedskort	Bidrag ved fødsel og navngivning	
EU-sygesikring	Konfirmations- og beklædnings-bidrag	
Særligt sundhedskort	Uddannelses-bidrag	
	Ægtefællebidrag	
	Folkepension	
	Tidlig pension	
	Førtidspension	
	Kontanthjælp 30 år eller derover	
	Ungesats	
	Uddannelseshjælp	
	Selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse	
	Plejevederlag og pasningsorlov	
	Kommunalvalg	