

Muni Voicebot

Status og forventninger i
Aalborg Kommune

- 
- Ca. 1 million telefonopkald årligt

- +50 kontaktcenterpunkter
- 1 hovedomstilling
- Flere forvaltnings- og afdelingsomstillinger

- Telefoniprojekt igangsat med fokus på ny organisering, styrket organisering og udnyttelse

Baggrund for pilotprojekt

- Pilotprojekt i By og Land (Teknik og Miljø)
- Lang og kompliceret telefonsluse
- Store problemer med at borgerne lander forkert, tabes, tilbagestilles etc.
- Fokus på tre vidensområder: BBR, Byggeri og Miljø



Projektstatus

Testfase og borgertest

Pilotprojektet nærmer sig testfasen med en planlagt borgertest den 9. december, en vigtig milepæl.

Voicebottens funktionalitet

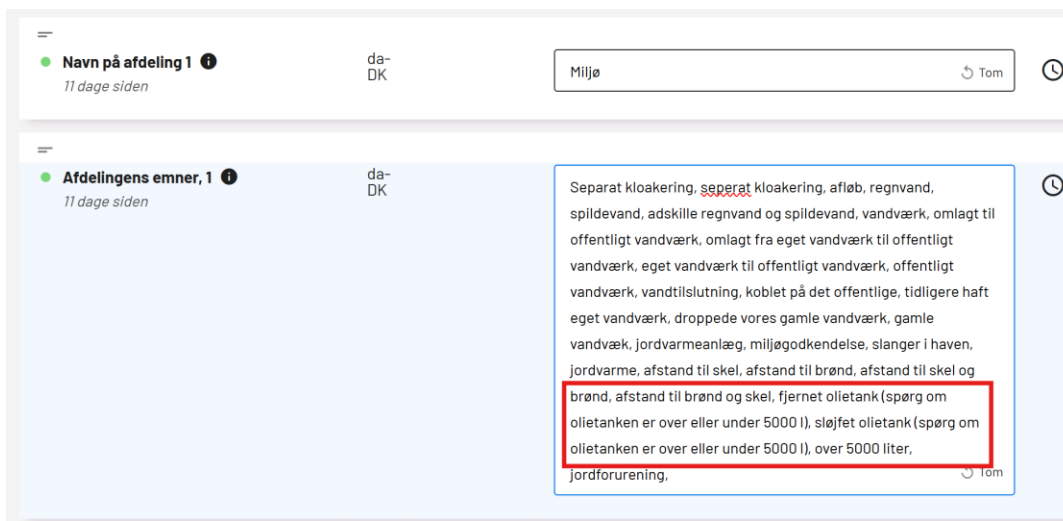
Voicebotten kan håndtere komplekse forespørgsler som olietanks kapacitet, og performer over forventning.

Fremtidige skridt og feedback

Efter testen samles erfaringer, rapporteres til Aarhus og planlægges næste faser med telefonistyregruppen.



Erfaringer og forventninger



- Voicebotten er *meget* generativ – vi kan ikke helt forudsige, hvad der sker
- Det er muligt at give voicebotten instruktioner og det virker!
- Det lader umiddelbart til at voicebotten kan manøvrere rundt i en kompleks og højt specialiseret forvaltning
- Vi forventer, der vil være en pæn del udvikling og vedligehold, når voicebotten går i luften – men vi tror pt. på den som en god løsning
- 24/7 "telefonbetjening"

Udfordringer og ubekendte

- Vi ved ikke, hvad der sker, når voicebotten udbredes i kommunen
 - Hvor specifikke kan vi reelt blive, hvis hele kommunen skal kunne bruge den?
- Vi har mange telefonnumre (hovednummer, forvaltningshovednummer, afdelingshovednummer), hvordan kan voicebotten håndtere dette, så man ikke sendes tilbage til første led?

