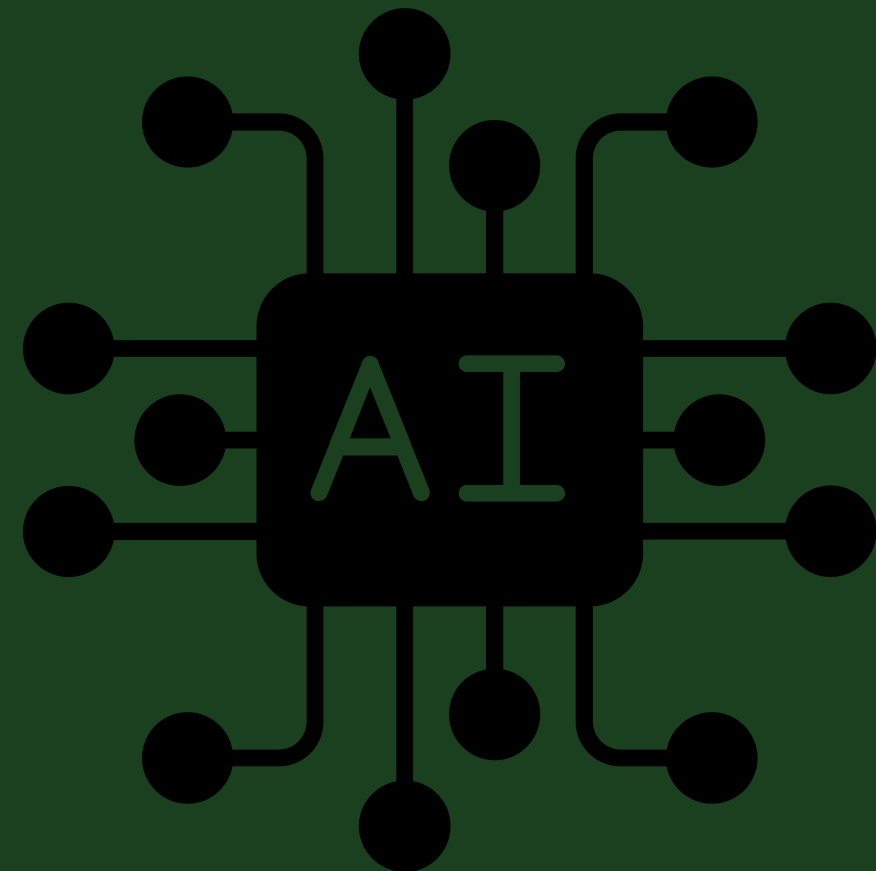


DDH Chatbot

Oplæg til:

Implementering– plan



Torben Glock

Opdateret 26.09.2024





Introduktion

I efteråret 2024 vælger DDH en leverandør for den nye Chat- og Voicebot platform. Der lægges her op til en rammesætning af implementering i kommunerne, med henblik på endelig godkendelse af implementeringsplan til det kommende DDH repræsentantskabsmøde i november 2024.

Elementer

Servicepakker

Økonomi

Ressource-
behov

Tidsplan

Organisering

01/ Servicepakker

Det er forventningen at implementeringen kommer i etaper, afhængig af den valgte leverandør, mulighederne i det indkøbte system og kommunernes behov.



01/ AI servicepakker

Det er forventningen at det nye system giver en række muligheder for kommunerne. Det er vigtigt at service-pakkerne beskrives grundigt inkl. tidsramme, lokalt ressourcebehov og økonomi.

Integrationer

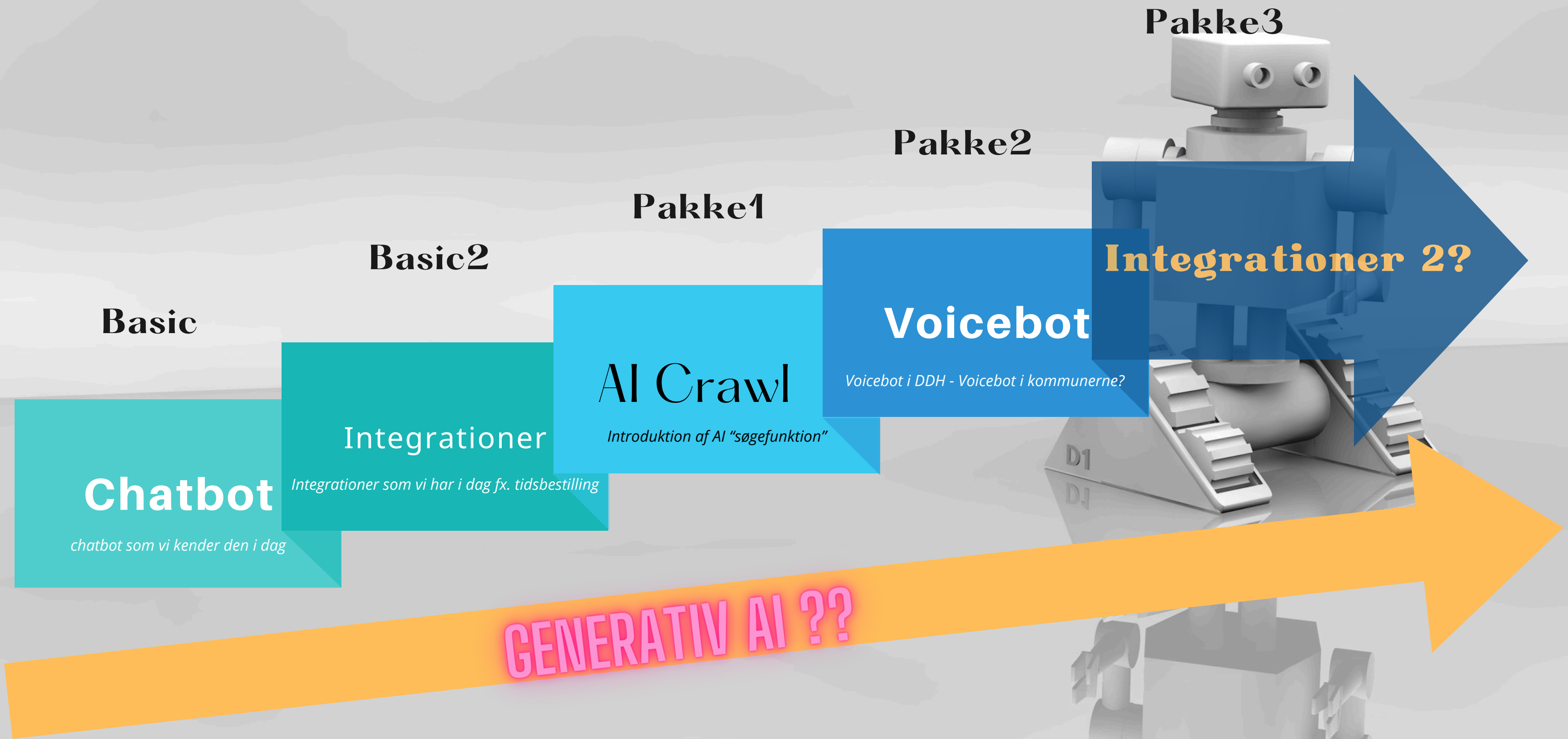
AI Crawl

Chatbot 'som nu'

Chatbot GenAI

Voice

AI SERVICEPAKKER



02/ Tidsplan

Tidsplanen kommer til at indeholde forskellige delelementer afhængig af målgruppe.

Tidsplan1: Kontraktindgåelse til opstart

Tidsplan 2: Udrulning af servicepakker

Basic

Chatbot

Integrationer

AI Search

Introduktion af AI søgefunktion

Voicebot

Voicebot i DDH - Voicebot i kommunerne?

Integrationer 2?

Tidsplan 1 – overordnet



Tidsplan 1 – kommune



Tidsplan 1 – kommunikation og



03/ Økonomi

Det er forventningen at økonomien komme til at bestå af to dele.

Den ene del udgør den grundlæggende drift inkl. systemlicenser, sekretariatet (inkl. løn), markedsføring, fast udvikling mv.

Den anden del indeholder kommunens forbrug af på platformen.





Basis

Befolkning

BASIS DRIFT

Denne udgift indeholder følgende dele:

1. System licenser
2. Sekretariat inkl. løn
3. Udvikling jf. aftale

**Antal
Dialoger**

Forbrug

CHATBOT

Denne udgift indeholder kommunens udgifter til chatbot-forbruget. Det for ventes at del af volumen betales via grund-licensen.

**Antal
minutter**

Forbrug

VOICE

Denne udgift indeholder kommunens udgifter til bruges af voicebot. Udgifter opgøres i antal minutter som afregnes efter en listepriis.

**Antal
token**

Forbrug

GENERATIV

Denne udgift indeholder kommunens udgifter til brugen af generativ AI, hvor der anvendes større sprogmodeller. Dette afregnes i antal Token

**Antal
dokumen-
-ter**

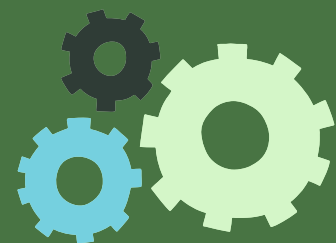
Forbrug

AI SØGNING

Denne udgift indeholder kommunens udgifter til brug af søgninger i en database, fx hjemmesiden. Udgifter opgøres som antal dokumenter som skal gennemses.

04/ Organisering

Der lægges op til at der under implementeringen etableres forskellige projektgrupper. Nogle er reguleret i kontrakten, andre anbefales at blive etableret med henblik på at sikre inddragelse bredt i samarbejdskommunerne.



Styregruppe

Styregruppen arbejder frem til opstarten med at sikre at indkøbte implementeres som aftalt jf. kontrakten - til tiden.

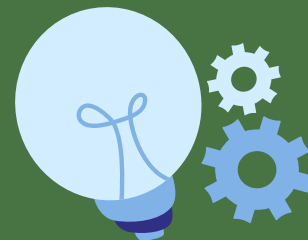
*Lene Hartig Danielsen
+ DDH*

styregruppemedlem?

Torben Glock (PL)

Leverandøren (leder)

Leverandør (PL)



Følgegruppe - ledelse

Følgegruppen består af udvalgte ledelsesrepræsentanter fra de 40 samarbejdskommuner. Følgegruppen kvalificerer beslutninger under implementeringen og giver anbefalinger til udvikling af servicepakker mv.



Arbejdsgrupper - faglig

De faglige arbejdsgrupper etableres blandt medarbejdere i samarbejdskommunerne, som faglig sparring/test.

Etableringen sker løbende i takt med behovet i implementeringen.



Udvikling / Drift

Jf. kontrakten etableres to grupper, som varetager dels udviklingen og den løbende drift.

DDH-Ressource behov

Drift NU

Der skal anvendes ressourcer til at 'køre' vores nuværende setup. Kontakt til kommuner, digitale breve, træning, monitorering, statistik mv. Det sker parallelt med nyt udbud.

Udbud

Der bruges mange ressourcer på at gennemføre udbudsprocessen frem til kontraktindgåelse. Obs! forhandling = øget egen-belastning

Implementering

Der ligger en stor opgave for alle i chatbot teamet:

- migrering
- byggeopgaver
- konfiguration
- DBA - Digst. + datatilsynet

Kommunikation

Der ligger en ret stor kommunikations-opgave i implementeringen:

- nyhedsbreve
- teams møder
- LinkedIn (SoMe)
- Styregruppe, følgegruppe, repræsentantskab

Ressourcer

Dorte

DDH
chatbot

Product Manager & Conversational AI Specialist

Rikke

DDH
chatbot

Konsulent / kommunikation

Charlotte

Studerter medhjælpe

DDH
chatbot

Liv

DDH
chatbot

(7 mdr.) Conversational AI Developer

Torben

DDH
Sek.

Projektleder, kontrakt, økonomi

Jon

IT
Syddjurs

Databehandleraftale, GDPR, IT konsulent / projektleder

**DDH
Chatbot
implementerings
team**

**DDH
Chatbot
kontrakt,
økonomi,
DBA**