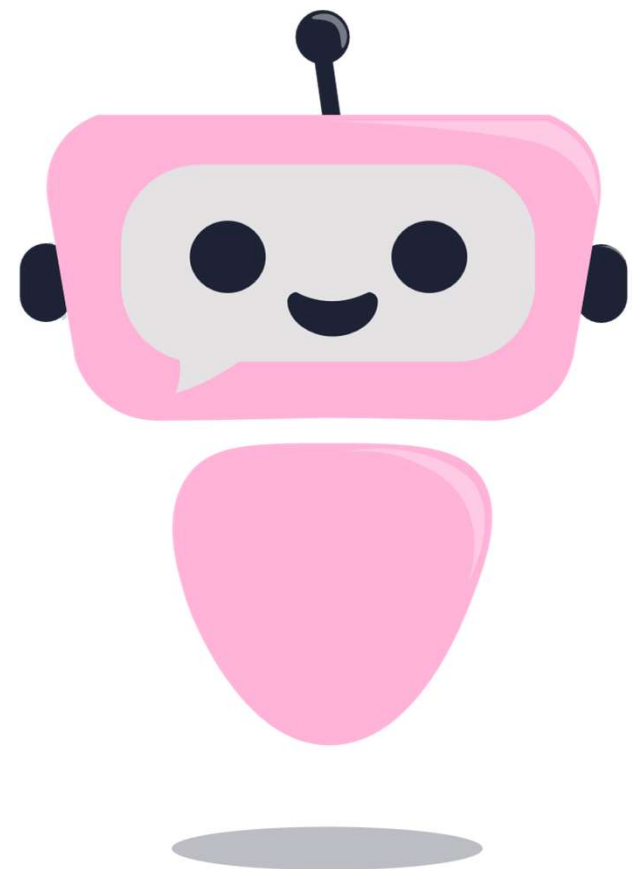


DEN FÆLLES- KOMUNALE CHAT- & VOICEBOT MUNI



DDH



Dagsorden

- . Munis generative svar: De generative vs. regelbaserede svar
- . Lokale erfaringer fra Holbæk og Aarhus kommune
- . Proaktivitet
- . Spørgsmål

Regelbaseret chatbot-flow

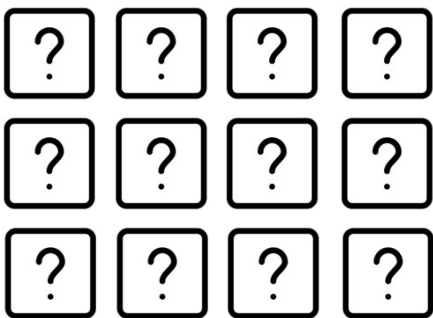


**Borger stiller
et spørgsmål**



**Statistisk analyse /
tekstklassifikation**

**Spørgsmålskategorier
(intents)**



**Prediction til et
intent/spørgsmål**

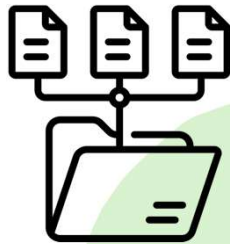


**Intent/spørgsmål er
koblet til prædefineret
svar**

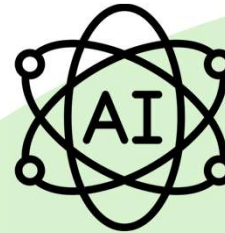
**Chatbotten giver
prædefineret svar**



Generativt chatbotflow (RAG)



Viden fremsøges i
afgrænset database



LLM genererer svar

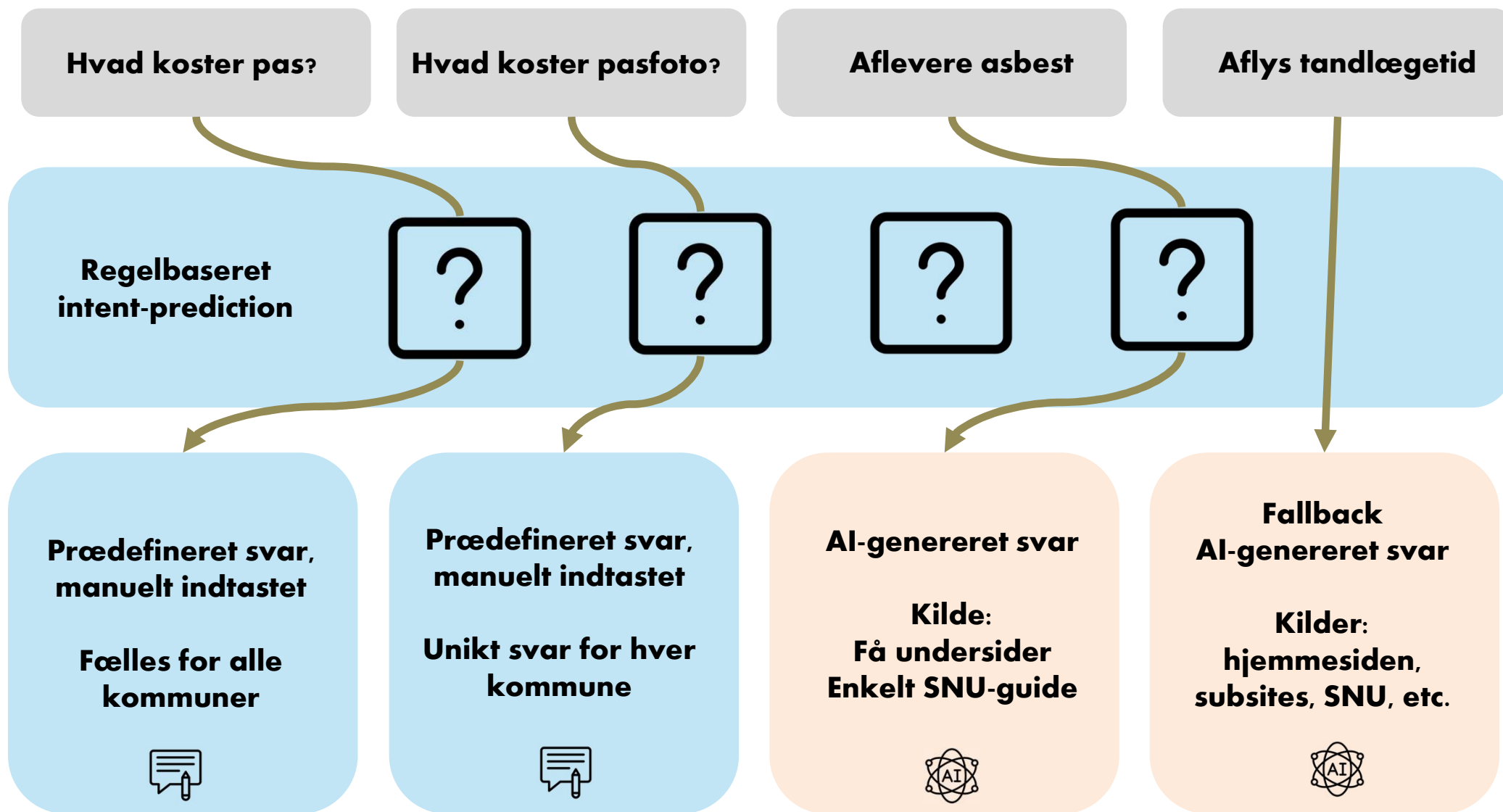
Chatbotten giver
genereret svar



Borger stiller
et spørgsmål



Retriever
modtager
spørgsmål





"Hvordan søger jeg bostøtte?"

Nuværende struktur

Regelbaseret intent-prediction



Fallback med LLM



www.kommunen.dk



Finder link til info

Fallback med LLM

SELVBETJENING.NU



Genereret svar med info

Regelbaseret fallback

Hm, jeg er ikke sikker på, at jeg kan hjælpe med dit spørgsmål. Beklager!

Kontakt kommunen >

Få hjælp i borgerservice >



Indtastet svar



"Hvordan søger jeg bostøtte?"

Ny struktur?

Regelbaseret intent-prediction



Fallback med LLM



www.kommunen.dk

www.svommehal.kommunen.dk



Genereret svar med info

Fallback med LLM

SELVBETJENING.NU



Genereret svar med info

Regelbaseret fallback

Hm, jeg er ikke sikker på, at jeg kan hjælpe med dit spørgsmål. Beklager!

Kontakt kommunen



Få hjælp i borgerservice



Indtastet svar

**Regelbaseret intent-
prediction**



Ny struktur?

Fallback med LLM

[SELVBETJENING.NU](#)



[www.kommunen.dk](#)



**Genereret svar
med info**

Fallback med LLM



[www.borger.dk](#)

[www.skat.dk](#)



Finder link til info

Fallback med LLM



[www.svommehal.kommunen.dk](#)

[www.festugen.dk](#)



**Genereret svar
med info og link**

Regelbaseret fallback

Hm, jeg er ikke sikker på, at jeg kan hjælpe med dit spørgsmål. Beklager!

Kontakt kommunen



Få hjælp i borgerservice



Indtastet svar

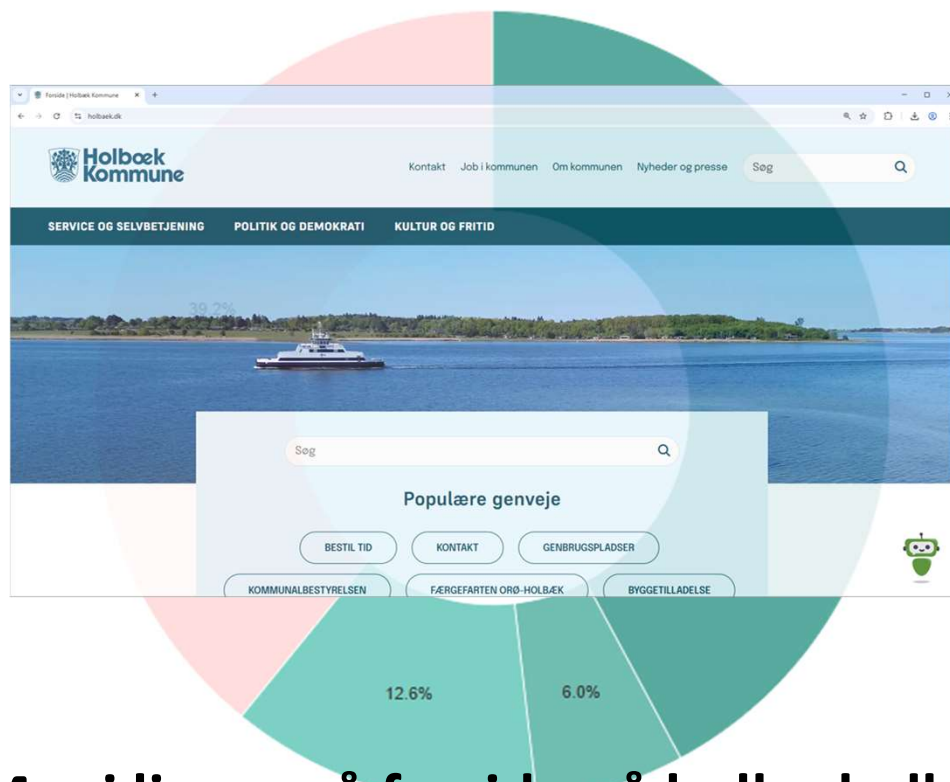
+
° • Lokale eksempler:
Holbæk og
Århus kommune

Muni og AI - Holbæk Kommune



Beslutningen om at skrue for AI var meget enkel:

- Ledelsesindstilling: Potentialet i Muni skal udnyttes – ellers giver det ikke mening at have chatbotten
- Hellere prøve end at gøre ingenting
- Kan altid skrue ned for AI, hvis Muni svarer forkert
- Tjekker Dashboard løbende



**Muni ligger på forside på holbæk.dk
og tilhørende undersider**

Regelbaseret indhold:
50%

Fallback på holbæk.dk:
25%

DDH Omstilling:
15%

Gaurd rails:
8%

Fallback i selvbetjening.nu:
2%

Munis generative svar

● Info

source_url: "https://holbaek.dk/service-og-selvbetjening/bolig-og-byggeri/min-bolig/se-byggesagsarkiv"

12:53:42

Byggesag Regstrup

12:54:04

44%

🔄 Fallback 1 med sitemap, fuld generativ

- Generated response

Regstrup er en stationsby med større bolig- og erhvervsområder. For administrative detaljer om byggesager, kontakt byggesagsafdelingen. [Læs mere på vores hjemmeside \(link\)](#).

12:54:10

Munis viden

Regstrup | Holbæk Kommune

holbaek.dk/dt-lokalomraade/de-18-lokalomraader/regstrup

Kontakt Job i kommunen Om kommunen Nyheder og presse Søg

SERVICE OG SELVBETJENING POLITIK OG DEMOKRATI KULTUR OG FRITID

Regstrup

Regstrup lokalområde er et forskelligartet net af større og mindre landsbyer og varierende naturtyper. Områdets decentrale struktur understreges af, at der er intet mindre end 4 kirker i hver sit kirkesogn, og alle er stadig i funktion.

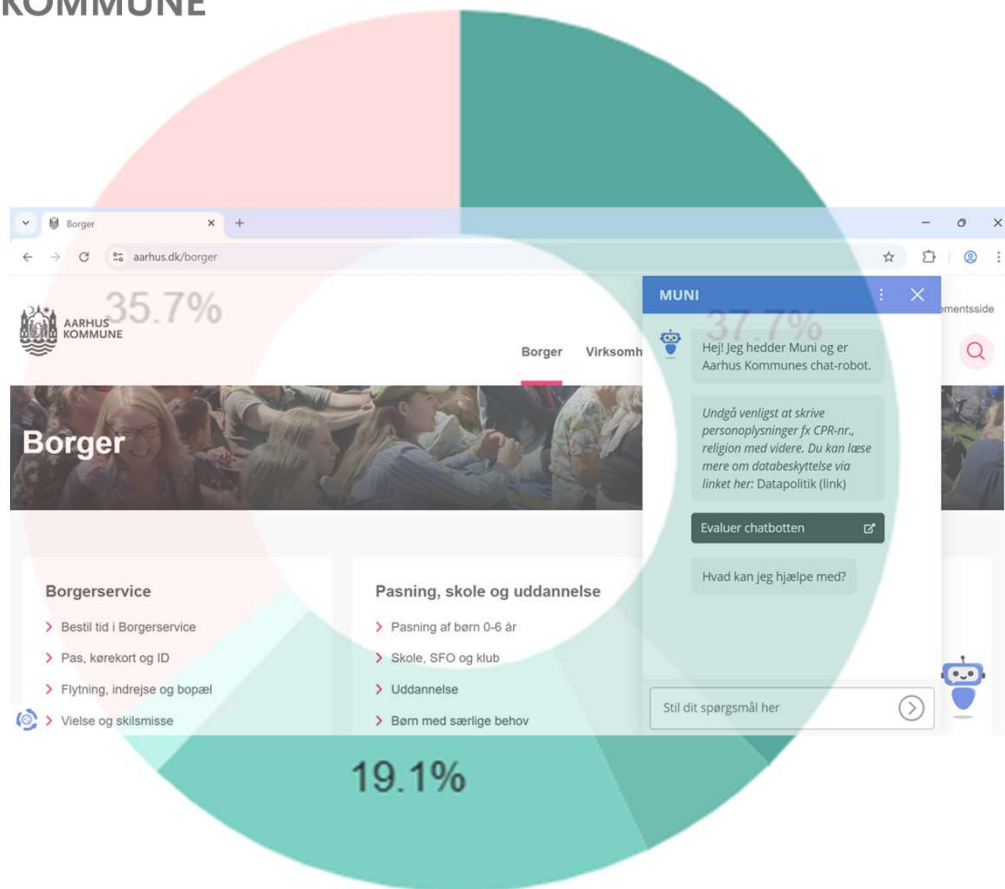
Stationsbyen Regstrup er for længst sammenvokset med den ældre landsby Nr. Jernløse, og Regstrup/Nr. Jernløse udgør den bymæssige kerne med de største boligområder og et decideret erhvervsområde - Virkelyst.

Udenom finder man Søstrup, Kvanløse og Sdr. Jernløse samt en perlerække af endnu mindre landsbyer. Meget af området har beholdt sit oprindelige landlige præg, og der gode muligheder for en bolig med udsigt.

Herunder kan du dykke ned i, hvad Regstrup har at byde på af blandt



AARHUS
KOMMUNE



**Muni ligger på aarhus.dk/borger
og tilhørende undersider**

Regelbaseret indhold:
50%

Fallback på aarhus.dk:
24%

DDH Omstilling:
16%

Gaurd rails:
9%

Fallback i selvbetjening.nu:
1%

Munis generative svar

Hvis man parkere og oplader sin elbil, skal man så både betale for parkering og opladning?

10:02:04



36%



Fallback 1 med sitemap, fuld generativ

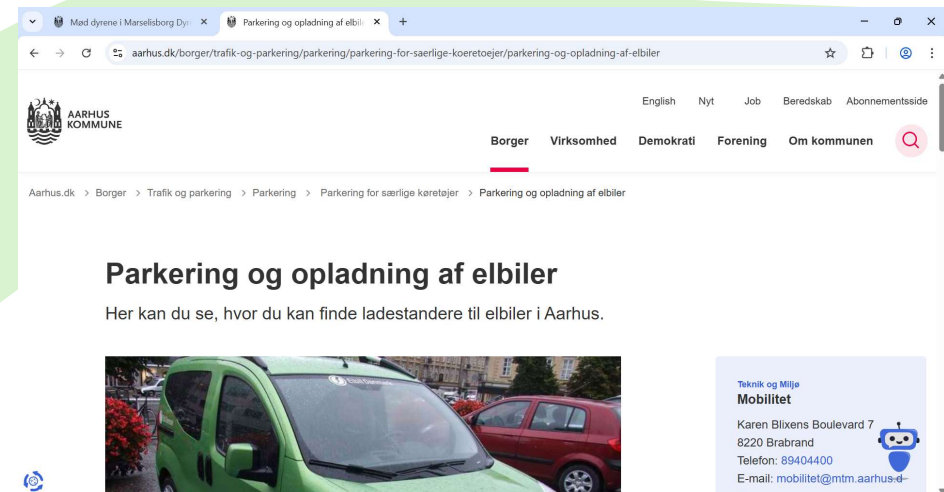
- Generated response



Under opladning af elbil på tidsbegrænsede pladser er parkering gratis op til 3 timer. Du betaler for selve opladningen. [Læs mere på vores hjemmeside \(link\)](#)

10:02:09

Munis viden



Hvordan slår jeg det generative til?

Skriv til Rikke på ribch@aarhus.dk

De generative svar kan hurtigt slås til og fra igen.

I kan teste de generative svar i jeres testmiljø før det bliver lagt i produktion til borgerne.



Spørgsmål?