

DDH Chatbot statusrapport

07.03.2023

Chatbot Statistik

2022

Maj

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
18373	41	316	2.30	2.45 

Juni

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
14509	59	922	2.39	2.49 

Juli

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
10079	46	964	2.42	2.47 

August

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
9423	51	862	2.33	2.49 

September

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
7326	76	676	2.32	2.53 

Oktober

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
9930	47	857	2.38	2.51 

November

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
9200	35	588	2.32	2.48 

December

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
5680	34	352	2.27	2.45 

Januar

2023

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
7281	28	537	2.09	2.40 

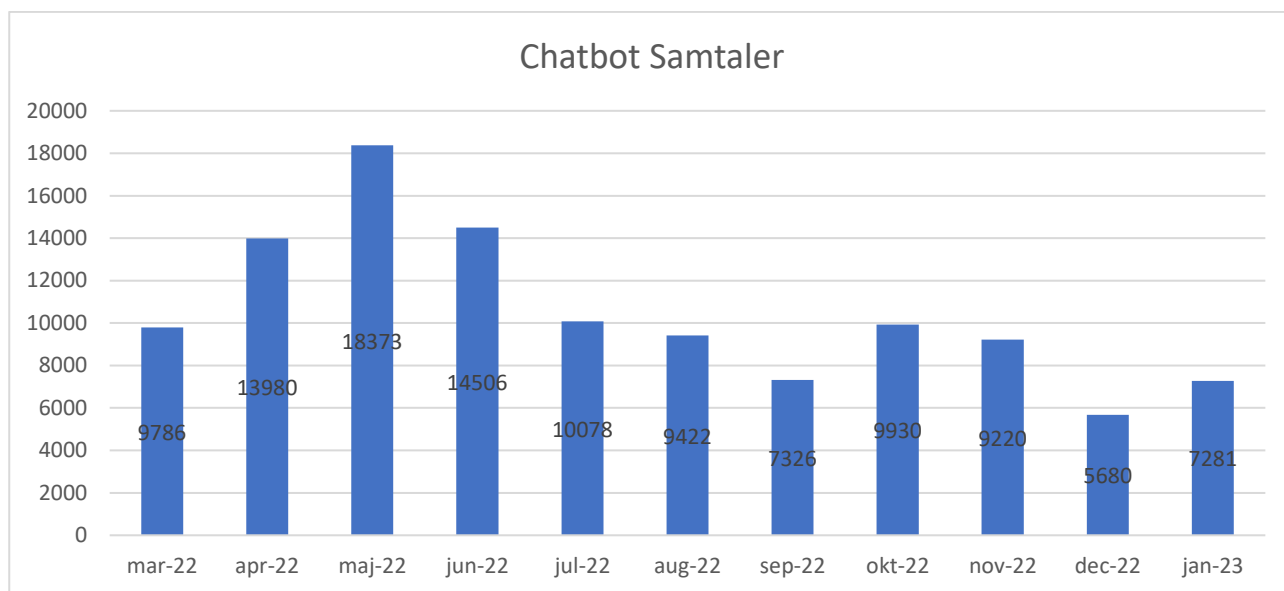
Februar (27/2 kl. 14)

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNET RATING	GENNEMSNET RATING SCOPE
6303	32	431	2.16	2.40 

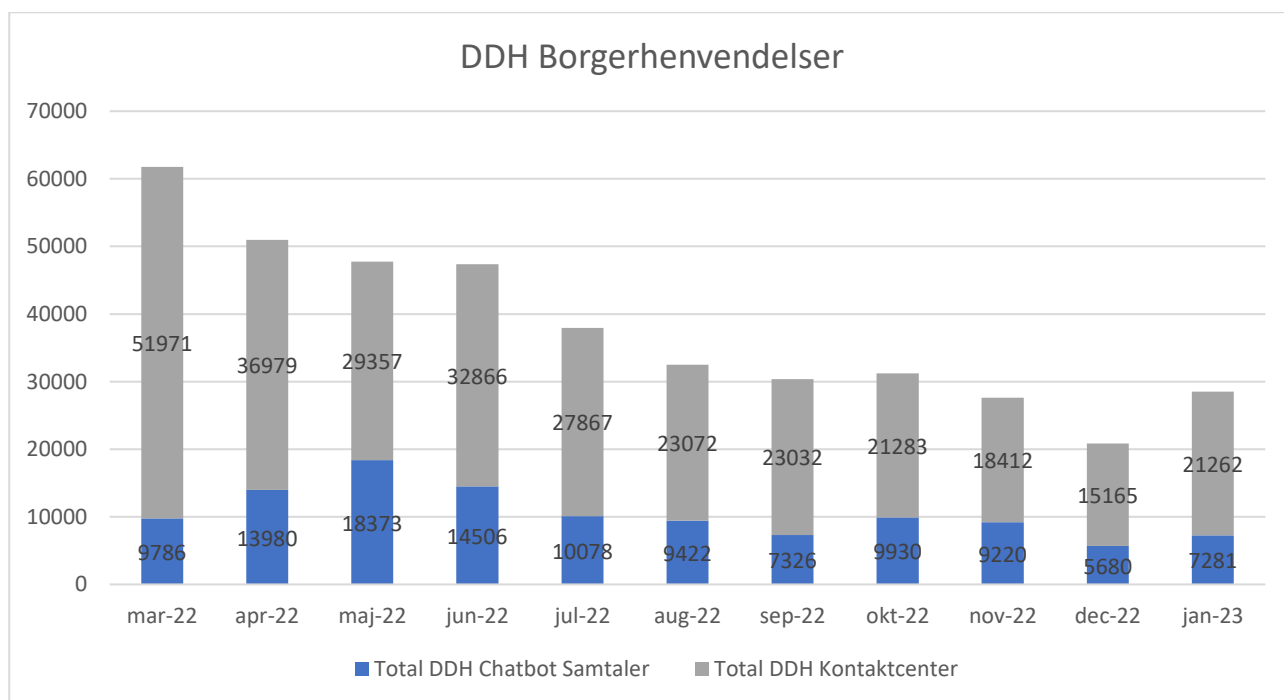
Chatbot Statistik i DDH-kontekst

Siden 1. marts 2022

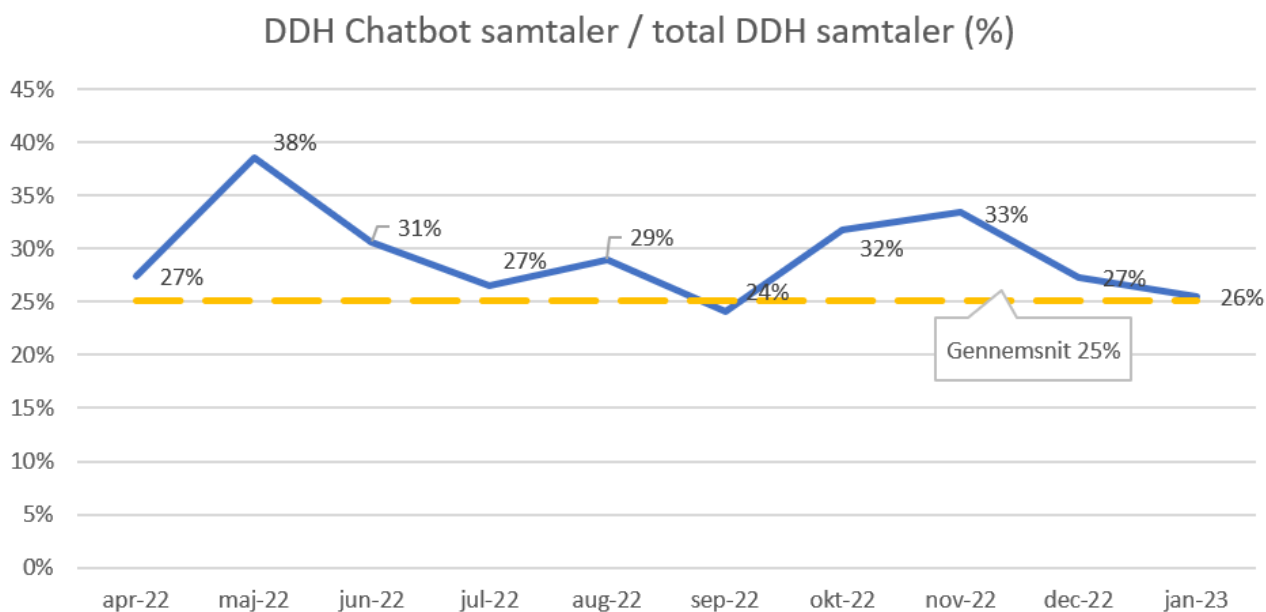
I januar 2023 har DDH Chatbotten haft 7.281 samtaler med borgerne. Det er 15% flere samtaler sammenlignet med januar 2022. Antallet af samtaler har set en fin stigning siden december, men januar måned ligger dog lavere sammenlignet med de øvrige sidste måneder i Q4 2022.



Både for kontantcenter og Chatbot har borgerhenvendelser til DDH ikke været på sit højeste i januar 2023, men historisk kan vi se, at januar måned er en måned, hvor DDH har fået færre henvendelser på Chatbotten. Bemærk opkaldstallene for kontaktcenteret er kun inklusive kommuner med Chatbotten installeret på deres hjemmeside.



I januar har Chatbotten har besvaret 26% af alle de henvendelser, der har været til DDH. Målet for 2023 er at kunne forhøje dette tal til 30%. Dette kræver, at tidsbestilling via Chatbotten bliver brugt aktivt i kommunerne, samt Watson Discovery kommer i drift, hvilke medfører, at Chatbotten kan få en bedre dækning på kommunernes hjemmesider.



Tidsbestilling Statistik

Siden 11. maj 2022

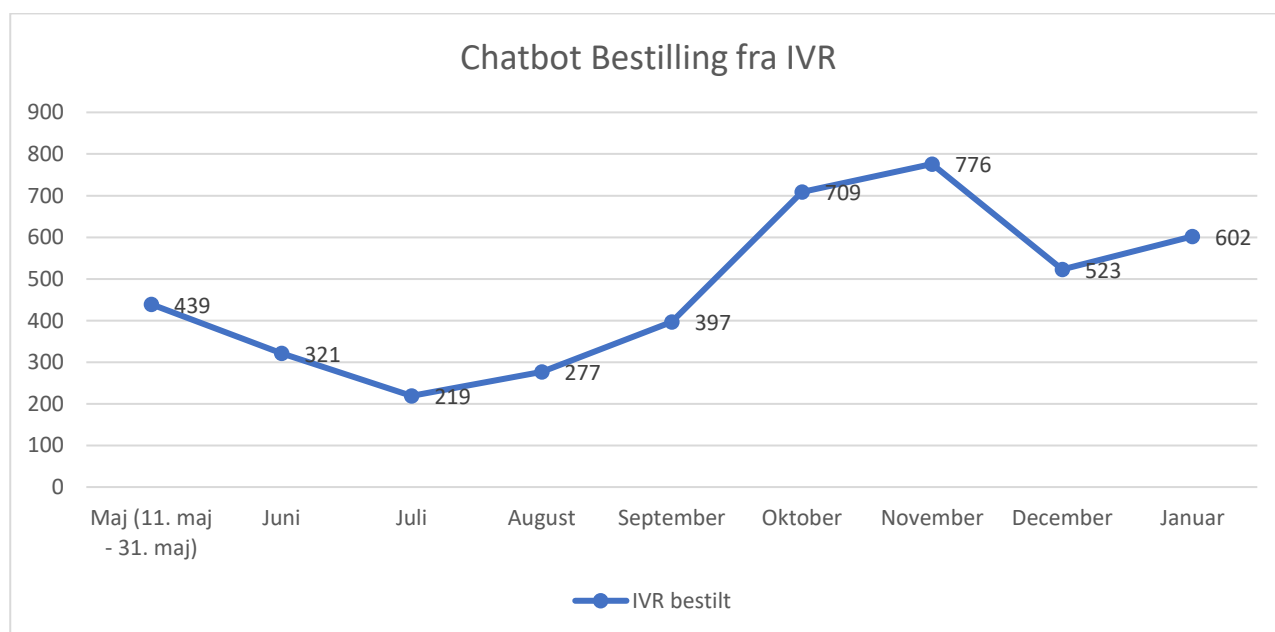
Tidsbestilling er nu i produktion i følgende kommuner:

- Aarhus
- Hjørring
- Odder
- Holbæk
- Furesø
- Brønderslev
- Holstebro
- Horsens
- Egedal
- Randers
- Silkeborg
- Aalborg
- Fredensborg
- Hørsholm
- Favrskov
- Norddjurs
- Skive
- Skanderborg

Aarhus kommune står fortsat for størstedelen af tidsbestillingerne via Chatbotten, men andelen er begyndt at blive mindre, da flere kommuner får tidsbestilling i drift, og borgerne begynder at tilvælge løsningen.

Statistikken på "påbegyndte" tidsbestillinger var i januar ikke korrekt, og derfor er påbegyndte tidsbestillinger ikke med i denne status. Fejlen er dog rettet, og i næste status vil "påbegyndt" data også blive inkluderet. Der har været 5.339 succesfulde tidsbestillinger i alt siden lanceringen i de kommuner, hvor tidsbestilling er tilgængelig.

Med flere nye kommuner med tidsbestilling i drift kan vi også se en stigning i antallet af borgere, der vælger at flytte fra telefonkøen over til Chatbotten. Grafen herunder viser antallet af borgere, der vælger at flytte fra telefonkøen over i Chatbotten på tidsbestilling.



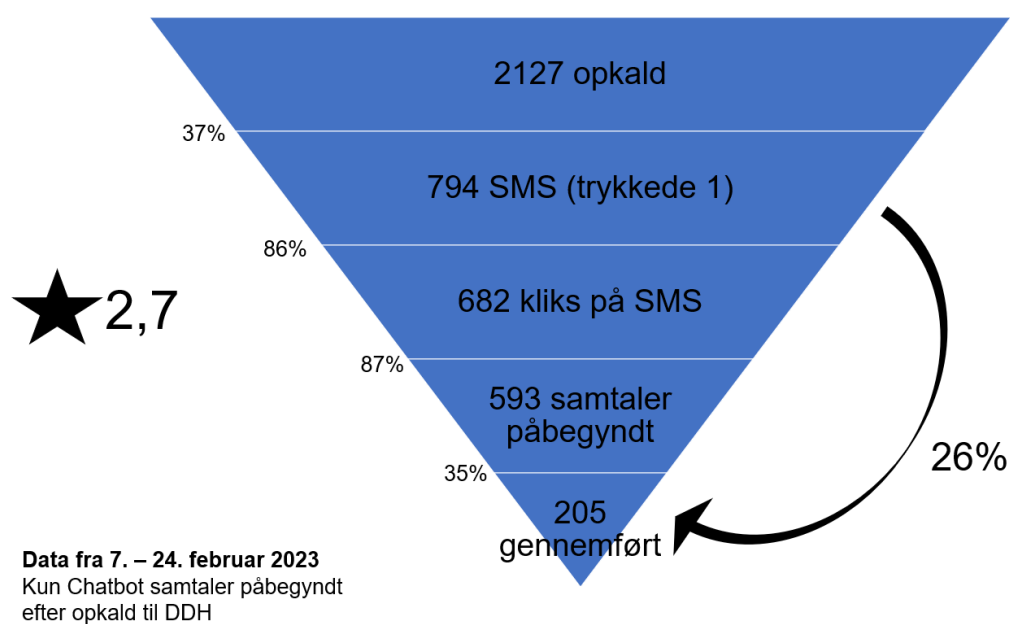
Tidsbestilling Statistik: Aarhus Test

I perioden fra den 2. februar til 1. maj vil der blive kørt en pilottest i Aarhus Kommune, hvor alle borgere, der kontakter kommunen telefonisk for at bestille en tid til Borgerservice, vil blive henvist til kommunens Chatbot MUNI for at gennemføre tidsbestillingen igennem en SMS.

Hypotesen, som testen skal be- eller afkræfte er, at størstedelen af disse henvendelser er fra borgere, som faktisk er i stand til at bestille en tid selv igennem Chatbotten MUNI eller selvbetjeningsløsningen på Aarhus.dk. For at teste hypotesen kommer vi til at se på følgende datapunkter ugentligt:

- Antal opkald vedrørende tidsbestilling til Aarhus Kommune
- Antal SMS'er afsendt med Chatbot tidsbestilling
- Antal påbegyndte samtaler vedrørende tidsbestilling
- Antal afsluttede tidsbestillinger i Chatbotten
- Borgernes bedømmelse af tidsbestilling løsningen i Chatbotten

På nuværende tidspunkt har testen vist, at der er en andel af borgere, der er i stand til at lave tidsbestillingen på egen hånd uden at være i kontakt med en DDH-agent.



De borgere, der ikke færdiggør tidsbestillingen, bliver inddelt i følgende kategorier:

1. Borgeren klikker på SMS, men interagerer ikke med Chatbotten
2. Borgere stopper i flow – og får typisk præsenteret muligheden for at ringe til Aarhus Kommune igen
3. Borgeren finder ikke en tid, de ønsker
4. Borgeren skriver ikke sit telefonnummer for at bekræfte tiden

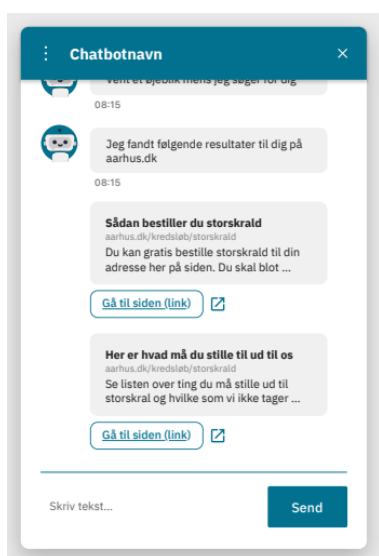
Integrations- og udviklingsopgaver

Siden 1. januar 2022

Igangværende opgaver

⇒ **Modning af IBM Watson Discovery**

Piloten på Watson Discovery har været i test siden december 2022. IBM påbegynder modning af funktionaliteten baseret på erfaringer fra piloten. I modningen bliver der også kigget på, hvordan vi nemt tilføjer funktionaliteten til nye kommuner



⇒ **Voice**

I samarbejde med IBM arbejder vi på de endelige kravspecifikationer til voice funktionaliteten og de tre use cases.

⇒ **Udrulning af tidsbestilling i Frontdesk kommuner**

Vi mangler at tilføje 4 kommuner til tidsbestillingsfunktionaliteten.

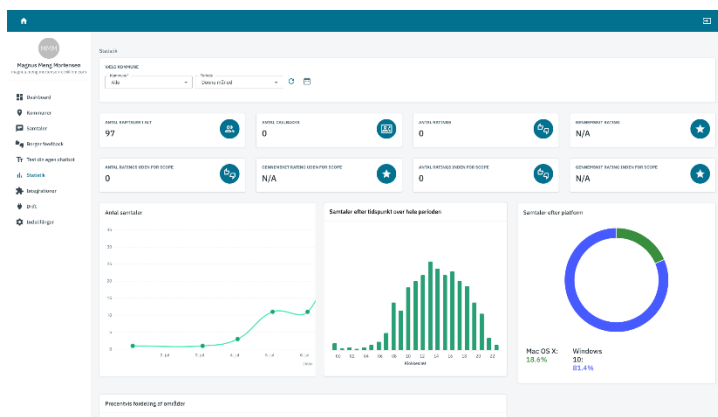
Afsluttet udviklingsarbejde

⇒ Nyt tidsbestillingsflow (Frontdesk)

Den 16. december kom et nyt tidsbestillings-flow i produktion. Formålet med ændringen er at præsentere den første ledige tid til borgeren hurtigere. I januar har der været yderligere forbedring på flowet ift. præsentation af ledige tider ud fra lokation.

⇒ Statistik: Ny visning af opkaldstidspunkt

Vi vil på sigt gerne kunne bruge Chatbotten udenfor åbningstiden lokalt og i DDH. Den nye statistikvisning viser, hvor mange samtaler Chatbotten har på hvilke tidspunkter.



⇒ Redigering af kø længde (Frontdesk)

Det er blevet muligt for den enkelte kommune at redigere, hvor langt ude i fremtiden Chatbotten skal præsentere tider til borgerne på hver kø.

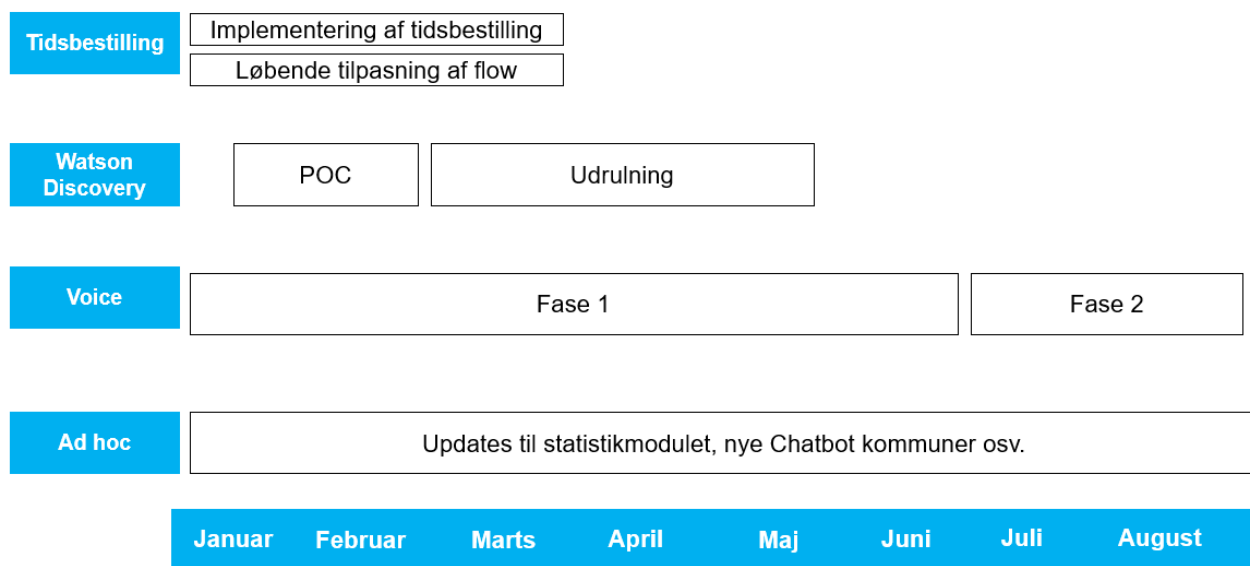
Front desk ID	Front desk navn	Navn til visning	Køens type	Lokationer	Vis antal dage fra nu	Status
29	Pas Start-selv	-	-	Borgerservice	150 dage	Deaktiveret
30	Kørekort	-	-	Borgerservice	150 dage	Deaktiveret
31	NemID	NemID	NemID	Borgerservice	150 dage	Aktiv
1109	Digital Post	Digital Post	Digital Post	Borgerservice	150 dage	Aktiv
1110	Sygesikring og lægevalg	-	-	Borgerservice	150 dage	Deaktiveret
1111	Flytning og folkeregister	-	-	Borgerservice	150 dage	Deaktiveret
1112	Anægning om vielse	-	-	Borgerservice	150 dage	Deaktiveret
1113	SKAT	-	-	Borgerservice	150 dage	Deaktiveret

Udviklingsopgaver 2022-2023

I H1 2023 vil det primære fokus for Chatbotten være:

1. Udrulning af tidsbestilling integrationen i de sidste kommuner med Frontdesk
2. PoC og implementering af Watson Discovery
3. Voice fase 1

Roadmap for Chatbot projektet 2023



Chatbot Vidensområder

Siden 1. januar 2022

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