



boost.ai platformen til interne Conversational AI (CAI) løsninger

Conversational AI

November 2025



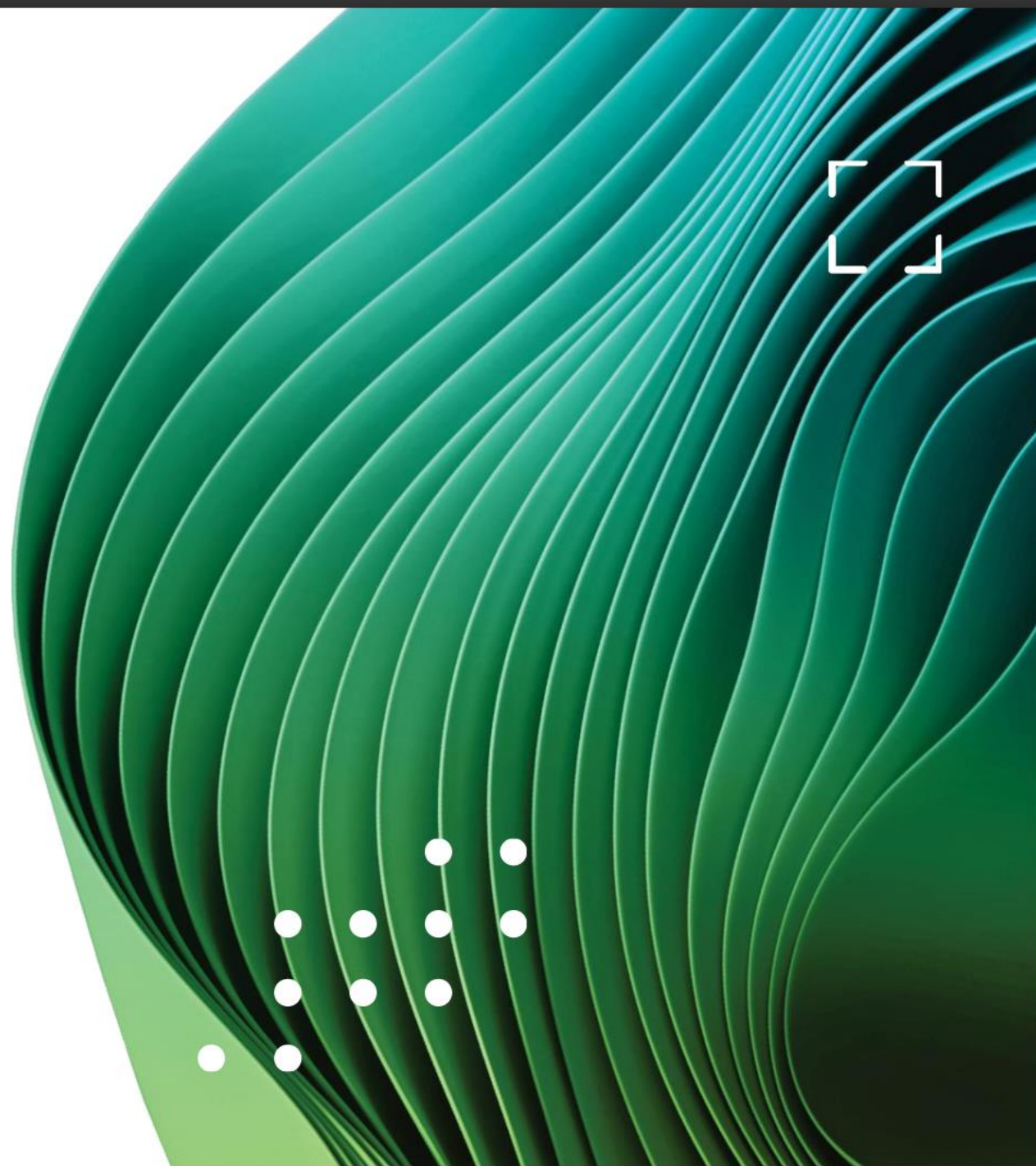
Indhold

"Bliv inspireret til hvordan jeres kommune kan anvende Boost platformen internt til stor gavn for jeres medarbejdere og borgere"

01 **INTRODUKTION TIL INTERNE CAI LØSNINGER**

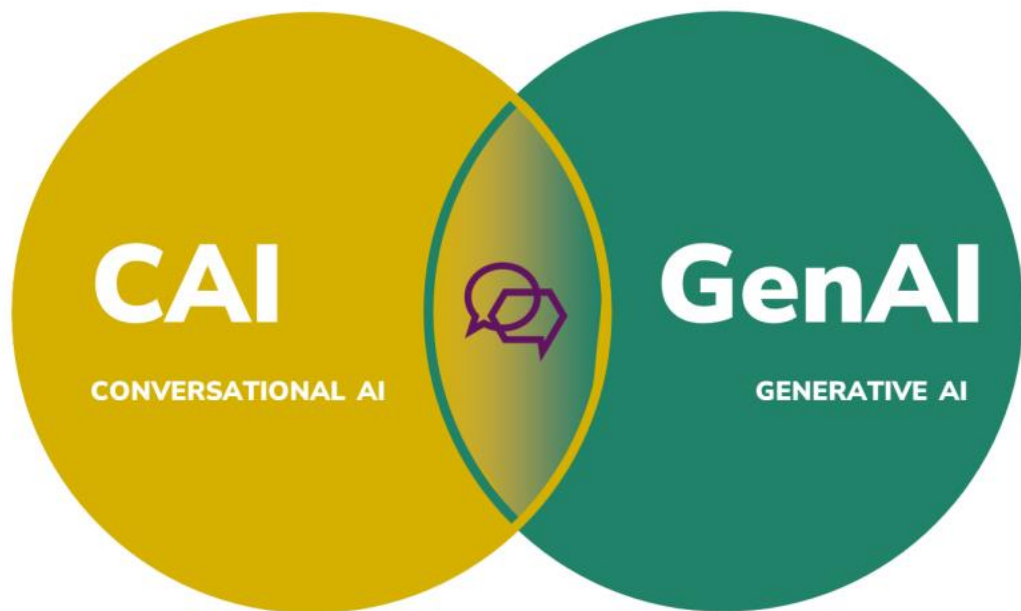
02 **EKSEMPLER PÅ ANVENDELSE AF CAI INTERNT**

03 **SAMARBEJDE OM INTERNE CAI LØSNINGER**



Conversational AI: Muligheder i platformen

En conversational AI platform der kombinerer det bedste fra Conversational AI og Generativ AI.



Udvalgte boost.ai kapabiliteter



Vidensindhentning og dokumentforståelse

CAI-teknologien søger og opsummerer information på tværs af dokumenter, vejledninger og mails — både strukturerede og ustrukturerede kilder.



Interaktion og systemintegration

CAI-teknologien udfører handlinger på vegne af brugeren i bagvedliggende systemer (create/read/update), fx via integrationer



Generering af tekstsvar

CAI-teknologien genererer eller foreslår svar til medarbejderhenvendelser, så support- og servicemedarbejdere kan besvare hurtigere og mere konsistent.



Tale- og stemmeinteraktion

Brugeren kan ringe eller tale til en voicebot, som forstår, klassificerer og håndterer henvendelser direkte.



Tilgængelighed

Man kan bygge teknologien ind i både eksisterende og nyudviklede systemer så den kan tilgås via en chat i Intra, Teamschat, Cura app, telefonisk, og lign. Svarene kan indeholde links, videoer billeder og tekst/tale.



Kategorisering af henvendelser

Automatisk klassificering og routing af medarbejders og borgers henvendelser baseret på indhold, tone, og kontekst.

Nogle ting går på tværs af brugere..



Fire tværgående kilder til utilfredshed

Lang og ligegyldig **ventetid**

At man ikke får fat på den rigtige
information **første gang**

At der ikke er tid og plads til at yde den
rette service til en

Forskellige afdelinger, der **ikke taler
sammen**



Fire tværgående ønsker til fremtiden

Alt jeg har brug for samlet ét sted

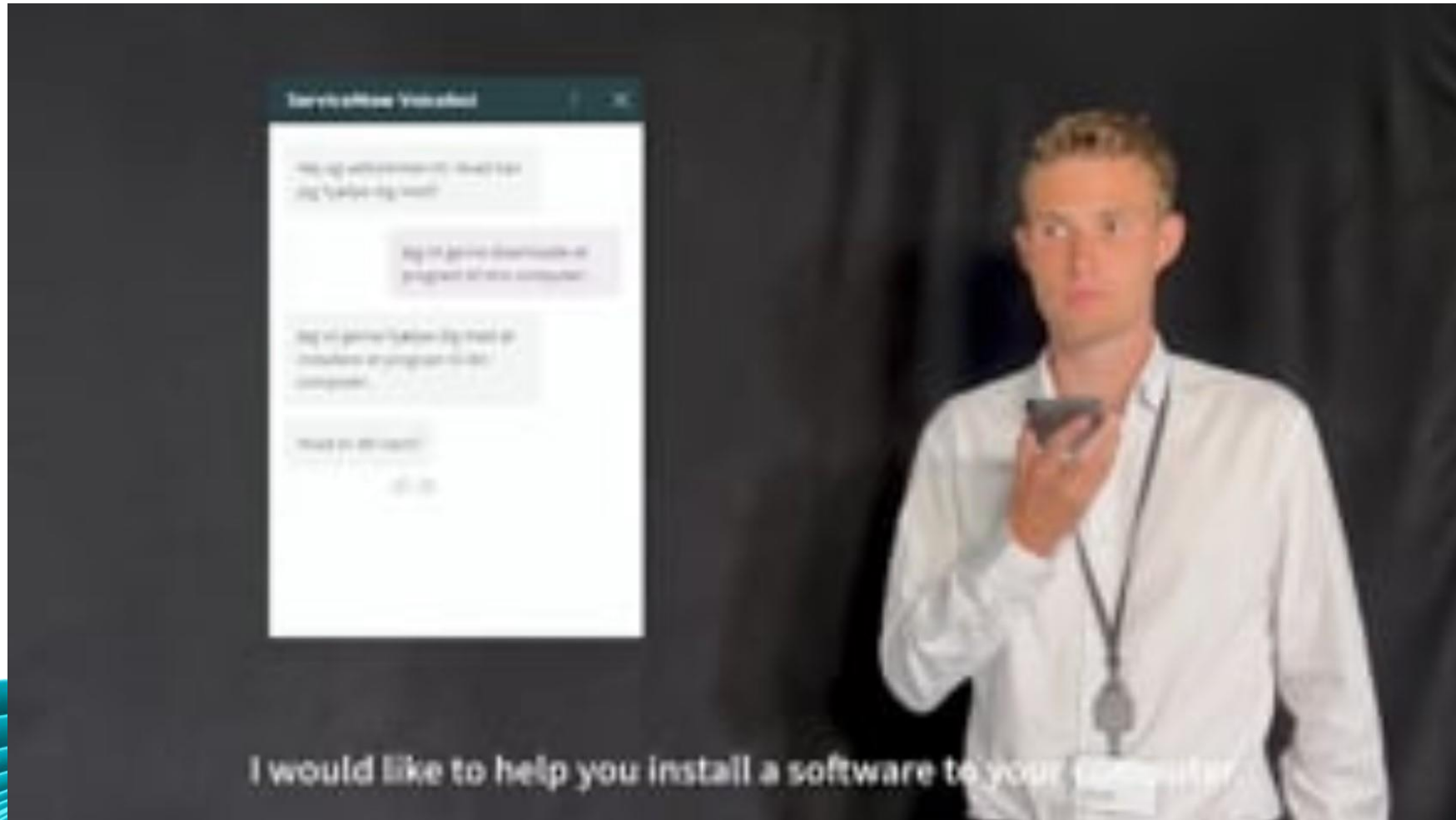
Ikke at skulle **gentage sig selv** igen og
igen

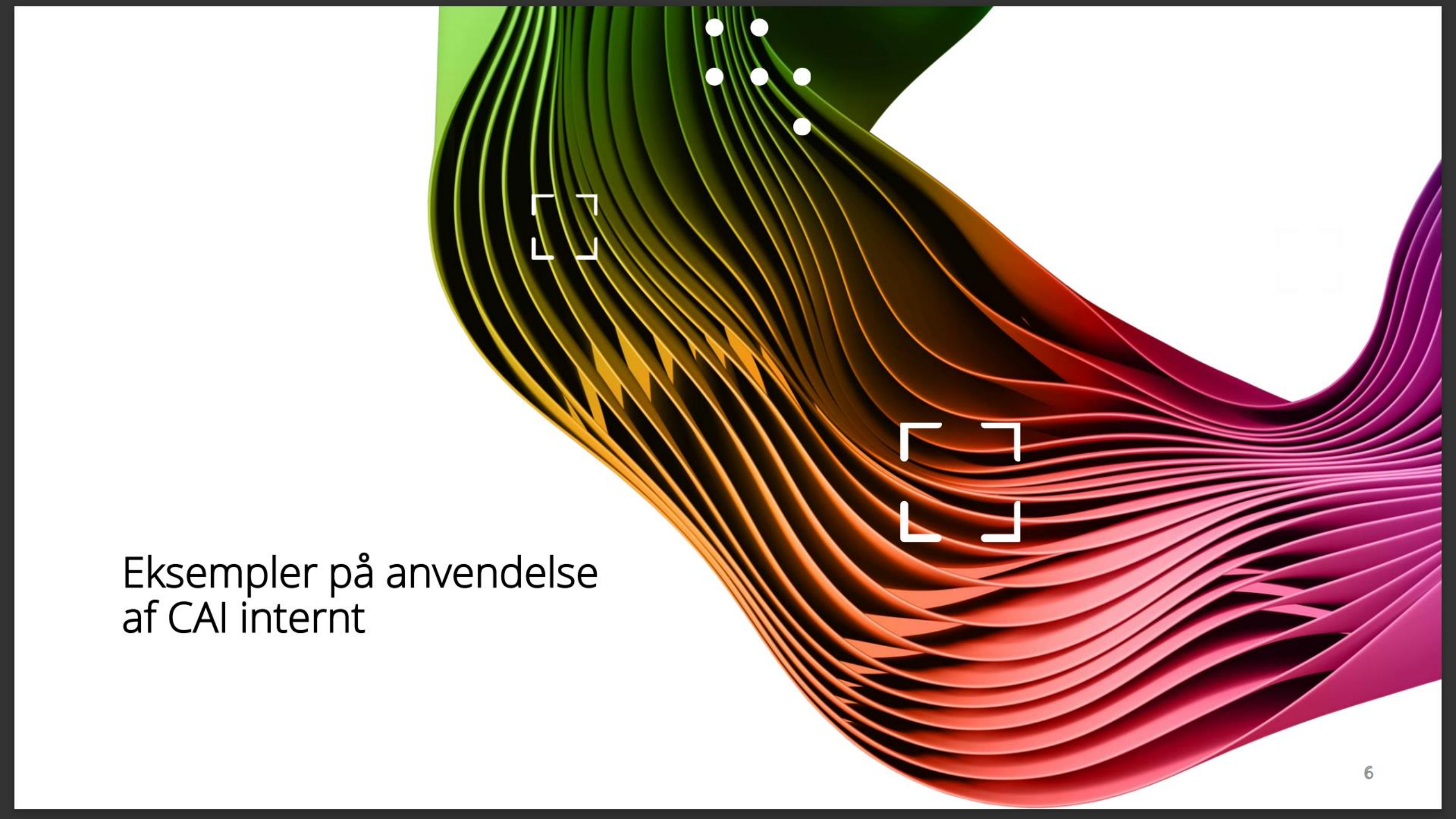
Oversigt over, **hvor man skal
henvende sig** i bestemte situationer

En **tryk og brugervenlig** oplevelse af
digitale løsninger

Intern CAI – Chat og voice

Alt efter medarbejderes primære behov, kan interne CAI løsninger også bade være chat og voice løsninger.





Eksempler på anvendelse
af CAI internt

Anvendelse af CAI Internt – medarbejder henvendelser

Der findes mange måder CAI kan understøtte kommunen på – herunder automatisering af medarbejderhenvendelser.

Straksafklaring

Medarbejder info

Medarbejderen spørger: "Hvor mange feriedage har jeg tilbage?" → botten svarer direkte med dine feriedage.

Statusforespørgsler

"Hvor langt er min bestilling af brugeradgang?" → botten henter status fra fagsystem og viser det straks.

Regel- og retningspørgsmål

"Hvornår kan jeg søge om en ny computer?" → botten giver præcist svar baseret på regler.

Viderestilling

Routing efter behov

"Jeg har fået forket løn udbetalt" → botten genkender emnet og sender til Løn afdelingen.

Sprog- eller emnebaseret routing

Botten opdager sproget ("jeg taler engelsk") og kobler til engelsktalende medarbejder.

Kategorisering af henvendelser

Brugeren beskriver sit problem frit → botten identificerer emnet (fx "IT-support") og viderestiller.

Selvbetjening

Guidet blanketudfyldelse

Botten hjælper brugeren med at udfylde en digital ansøgning korrekt. Kunne være adgange, ny computer eller dokumenter.

Selvbetjeningsvejviser

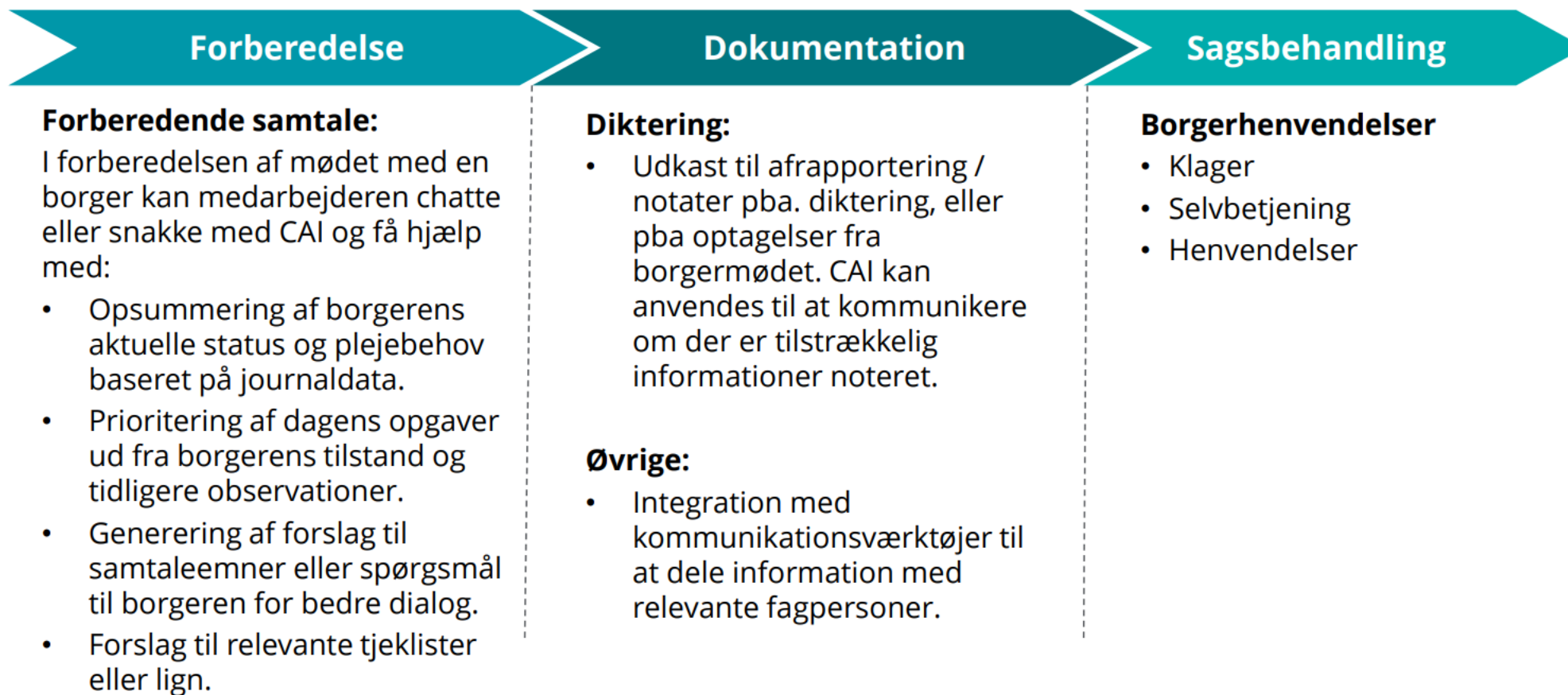
"Jeg skal flytte afdeling" → botten guider til det relevante selvbetjeningslink og forklarer forløbet.

Automatiseret formularudfyldelse

Botten forudfylder data via integration (fx navn og adresse) og sender formularen til godkendelse.

Anvendelse af CAI Internt – Understøtter medarbejderen

Eksempler på hvordan CAI løsninger kan understøtte medarbejdere i borgerrejsen



2 udvalgte use cases for anvendelse af interne CAI løsninger

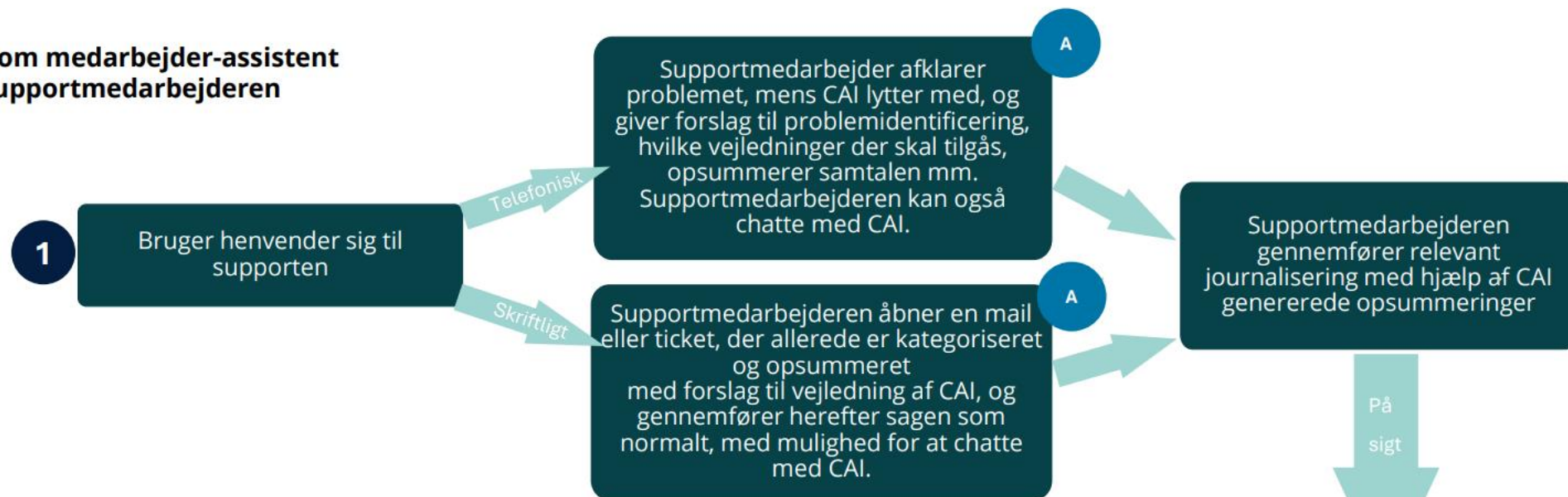
2 konkrete eksempler på hvordan

Use Case	Beskrive 	Kvalitative gevinster
1 Intern Support	Automatisering af intern supportfunktion ved hjælp af CAI, der assisterer supportmedarbejdere i realtid med vejledninger, kategorisering og dokumentation, samt på sigt selvstændig første linje support via chat, mail og telefon.	• Forbedret brugeroplevelse med hurtige, præcise og konsistente svar • Øget arbejdsglæde og bedre arbejdsmiljø for supportmedarbejdere • Kortere onboardingtid af nye medarbejdere • Lavere kommunikationsbarrierer og færre fejl • Bedre håndtering af opdaterede vejledninger
2 Retnings-givende dokumenter	CAI som intelligent assistent til medarbejdere, der hjælper med at finde, forstå og anvende retningsgivende dokumenter på tværs af platforme via chat og voice, med mulighed for omformulering, oversættelse og kontekstbaseret vejledning.	• Forbedret arbejdsgang og nemmere adgang til korrekt viden • Mindre behov for manuel søgning og færre forstyrrelser • Kortere oplæringstid og bedre onboarding • Øget faglig tryghed og arbejdsglæde • Bedre ensartethed og kvalitet i opgaveløsning • Mindre risiko for fejl og øget lovmedholdelighed

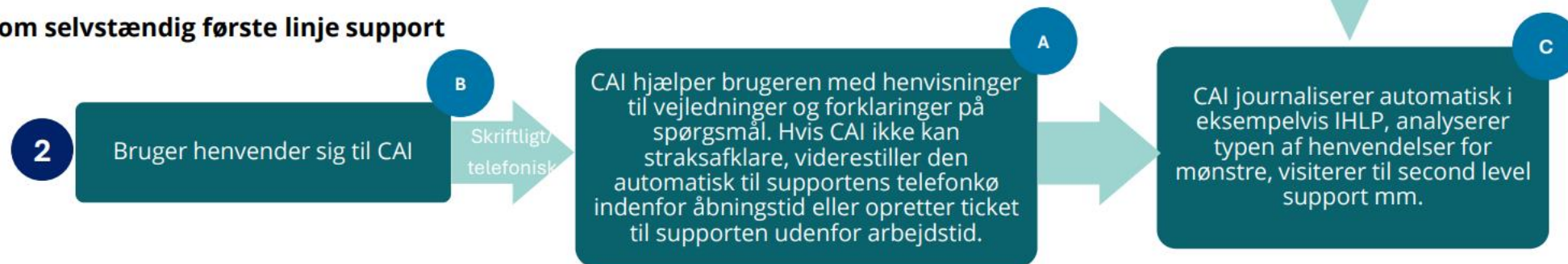
Løsningsdesign - use case 1

Illustration af CAI-teknologiens rolle som medarbejder-assistent og selvstændig første linje support i intern supportfunktion.

CAI som medarbejder-assistent for supportmedarbejderen



CAI som selvstændig første linje support



Løsningsdesign – use case 2

Illustration af CAI-teknologiens anvendelse til intelligent adgang og interaktion med retningsgivende dokumenter. Det anbefales at foretage en juridisk vurdering af muligheder og begrænsninger. Nedenfor illustreres udrulning i to hovedtrin, hvor der startes med de juridisk mest sikre områder og funktionaliteter.

CAI som Chat/Voice-bot



CAI som agent



Anvendelse af CAI-plattformen boost.ai i KK

KK har via KIT i sommeren 2025 anskaffet en teknisk platform til udvikling og drift af Chat- og Voicebots (Conversational AI), der skal understøtte en effektiv, brugervenlig og tydelig kommunikation mellem borgere, virksomheder og kommunen. Med platformen er der skabt afsæt for, at alle forvaltninger i KK kan anvende avanceret AI-teknologi til at automatisere relevante serviceprocesser internt og eksternt.

boost.ai platformen i KK

KK har via KIT i sommeren 2025 **anskaffet Boost.ai platformen til udvikling og drift af Chat- og Voicebots (Conversational AI)**, der skal understøtte en effektiv, brugervenlig og tydelig kommunikation mellem borgere, virksomheder og kommunen.

Platformen skal således bidrage til at understøtte KK's digitaliseringsstrategi, hvor der bl.a. er fokus på at skabe digitale løsninger og kontaktkanaler, der sikrer en sammenhængende opgaveløsning for borgere, virksomheder og medarbejdere.

Platformen leveres af Deloitte baseret på teknologi fra Boost.ai, og den **kan anvendes af alle forvaltninger i KK til at udvikle chat- og voicebots til både interne (medarbejdere og ledere) og eksterne (borgere og virksomheder).**

Interne use cases

Vidensområder

Scope: IT service

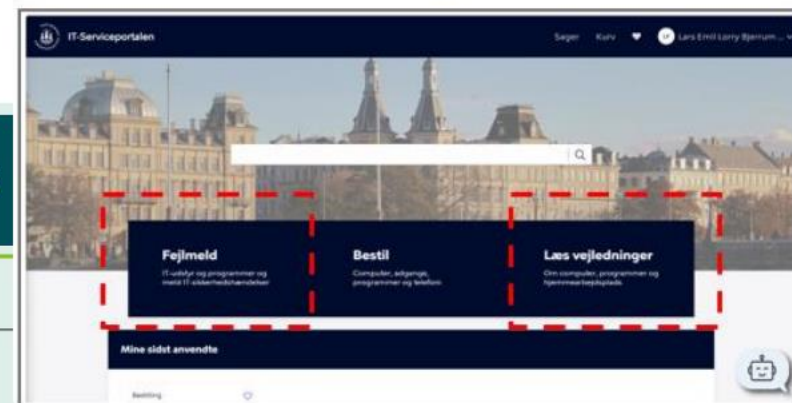
ServiceNow Integration:

- Alle IT vejledninger om computer, programmer og hjemmearbejdsplads
 - F.eks. Hvordan nulstiller jeg mit password, hvad er reglerne for hjemmearbejdsplads eller bestilling af nyt udstyr.
- Links til fejlmelding (IT-udstyr og programmer og meld IT-sikkerhedshændelser)

Scope: HR service

ServiceNow Integration:

- Alle HR vejledninger
 - F.eks hvordan tjekker jeg hvor mange ferie dage jeg har tilbage, hvordan fungerer en MUS samtale.



Samarbejde



Hvordan kommer man i gang?

I er velkomne til at kontakte Deloitte direkte for at drøfte:



Marianne Horsager

mhorsager@deloitte.dk

+45 30 93 43 21

- *Hvilke use cases der kunne være relevante for jeres kommune*
- *Hvor det ville give mest værdi at starte*
- *Hvordan vi kan hjælpe jer med at bygge en intern robot, og hvad udgifterne er til dette*
- *Erfaringer fra andre kommuner*



The state of Generative AI in the Enterprise

Moving from potential to performance

New Q3 insights: Explore the latest findings from the Deloitte AI Institute's survey series tracking Generative AI adoption, successes, and challenges throughout 2024.



[VIEW Q3 REPORT](#)

[Potential]

[Performance]

About Deloitte

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. In the United States, Deloitte refers to one or more of the US member firms of DTTL, their related entities that operate using the "Deloitte" name in the United States and their respective affiliates. Certain services may not be available to attest clients under the rules and regulations of public accounting. Please see www.deloitte.com/about to learn more about our global network of member firms.

Copyright © 2023 Deloitte Development LLC. All rights reserved.