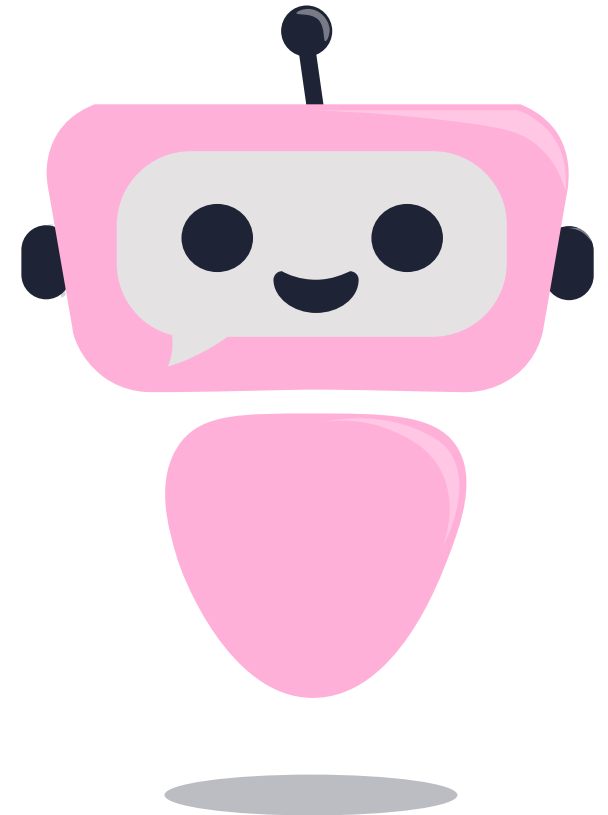


DEN FÆLLES- KOMUNALE CHAT- & VOICEBOT MUNI



DDH



MUNI kommunerne

Installation Muni 2.0: 33

Klar til installation: 2

Afventer installation: 2

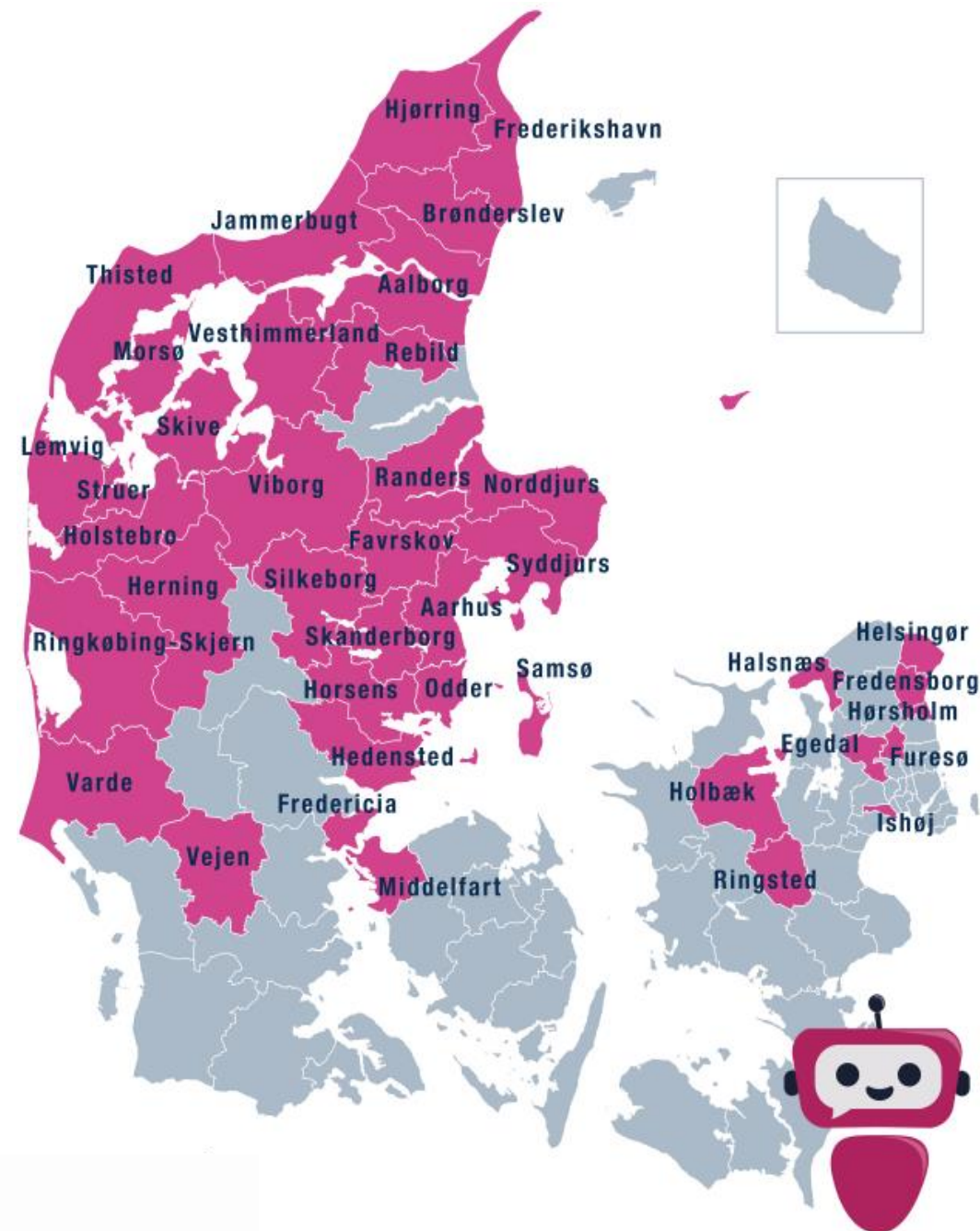
Mangler underskrift: 2

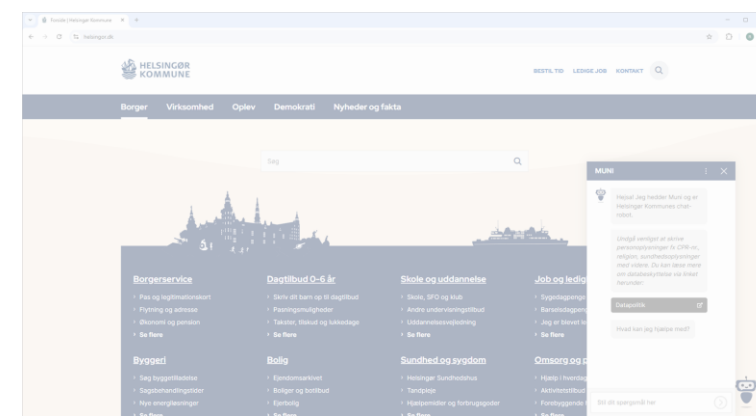
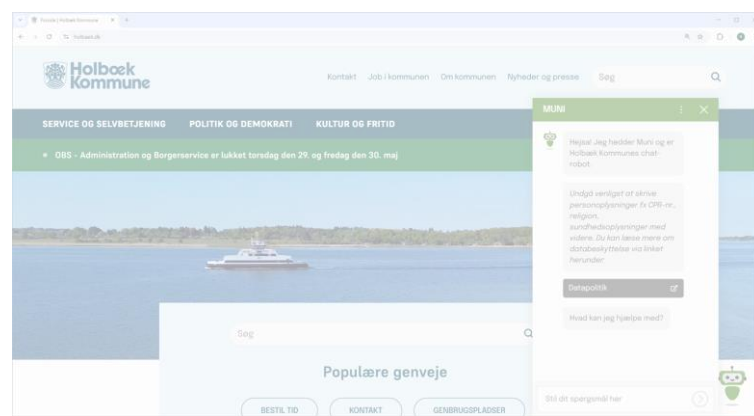
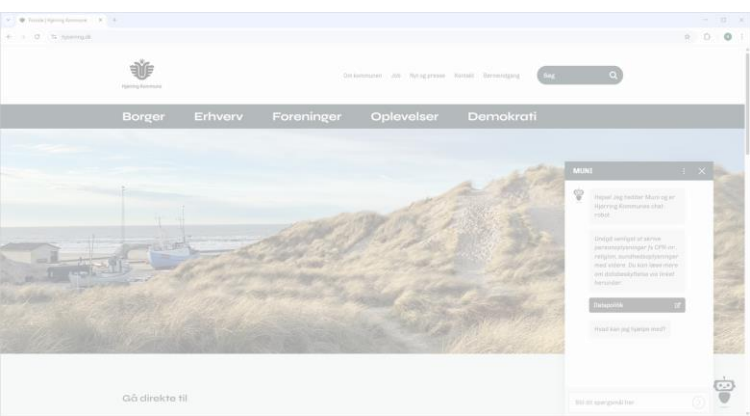
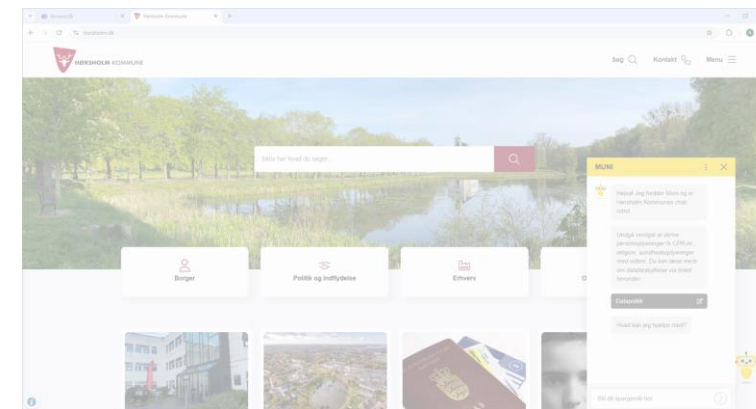
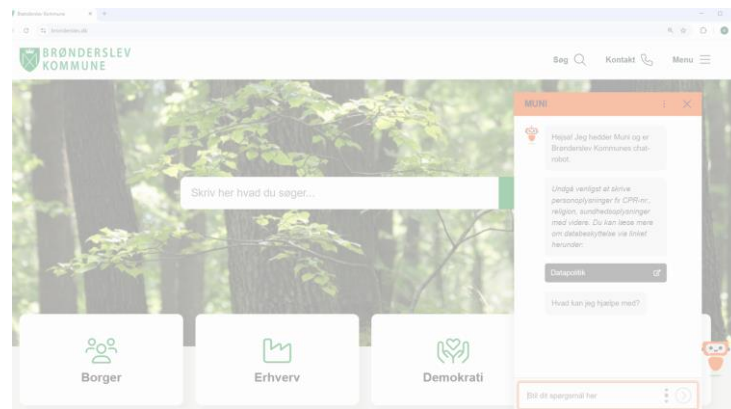
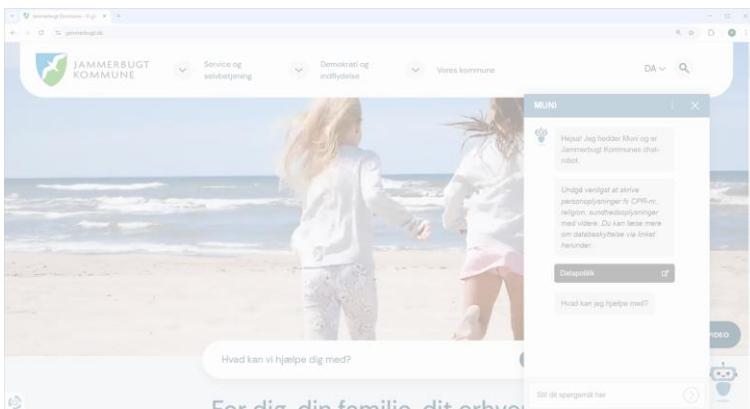
(Samarbejdsaftale & DBA)

Nye kommuner: 2

(Høje-Taastrup og Roskilde pr. 1. januar 2026)

Ønsker ikke installation: 2





25 kommuner har installeret chatbotten Muni på forsiden

Volumen

Total antal samtaler i Q2

2025: **14.062**

2024: **26.616**

(2025: Installation i 27 kommuner)

Total antal samtaler i Q3

2025: **15.428**

2024: **21.515**

(2025: Installation i 33 kommuner)

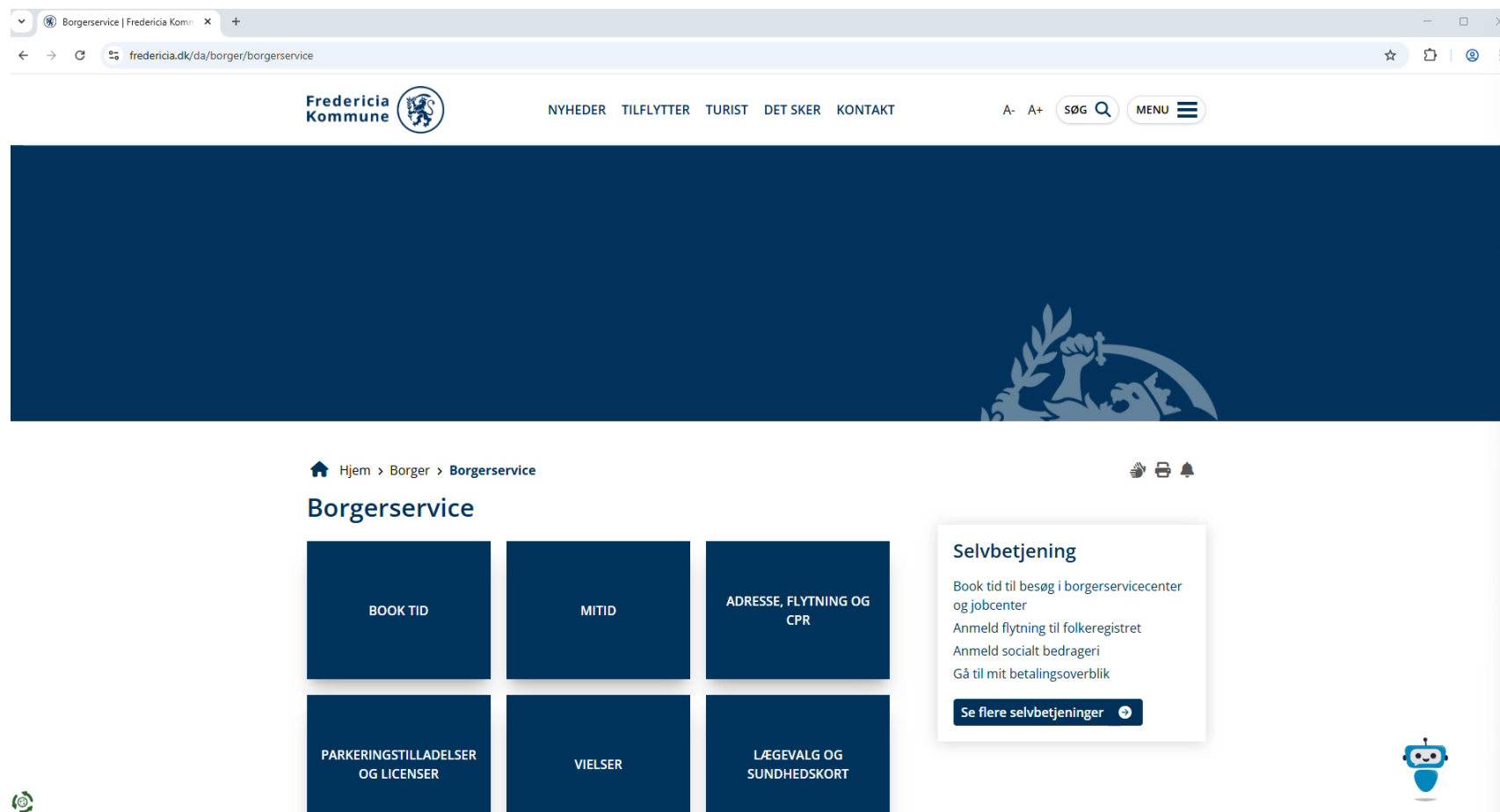
Fokus:

Få flere samtaler i Muni

Udviklingsprojekter:

- Tilføj animation
- Mobilvisning
- Integreret installation
- Proaktivitet (slide 5-7)
- Tilgængelighed
- anbefalinger til kommunerne

Proaktivitet



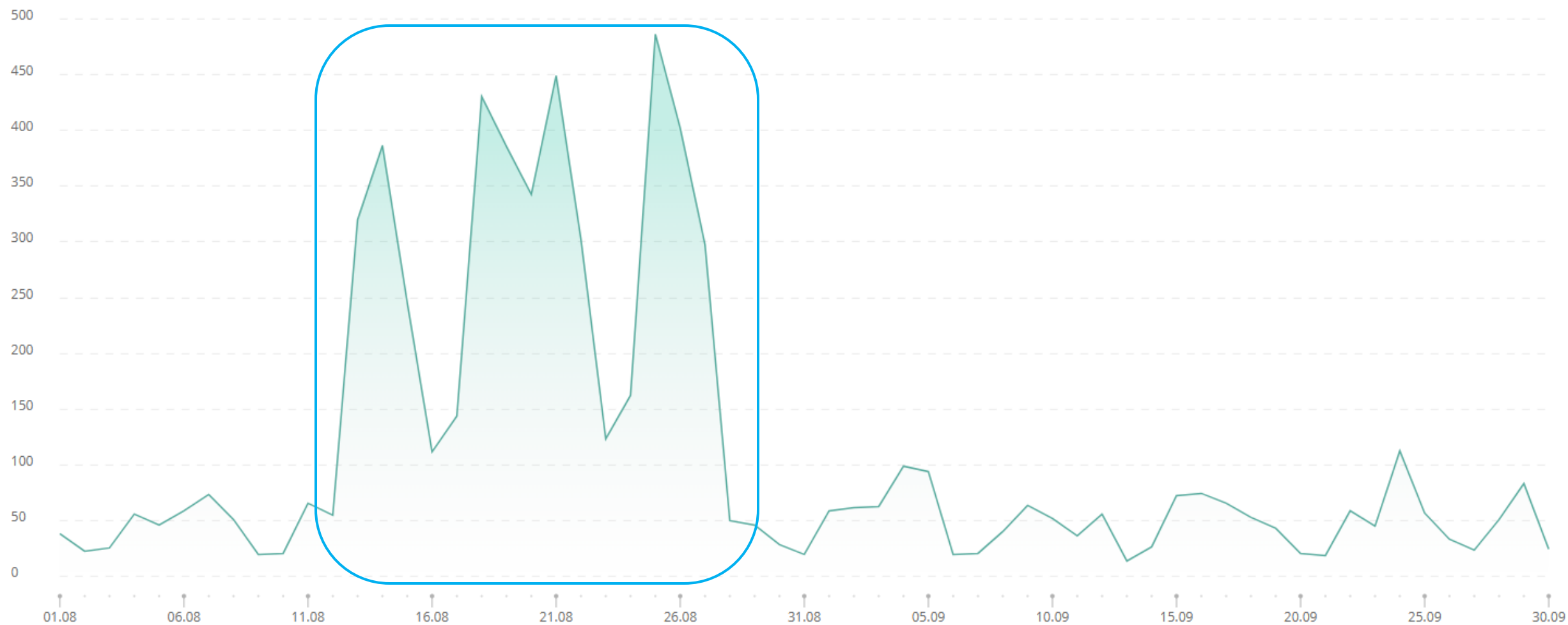
Messages

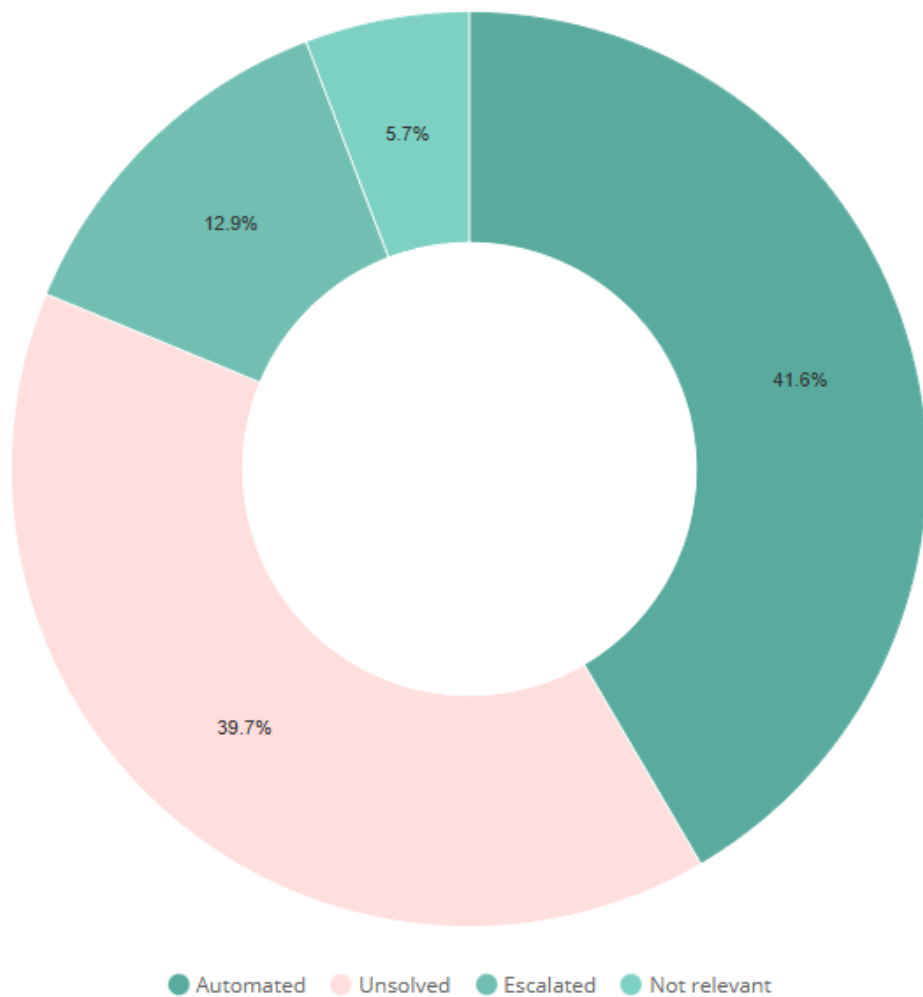
6 819 messages

01.08.2025 → 30.09.2025

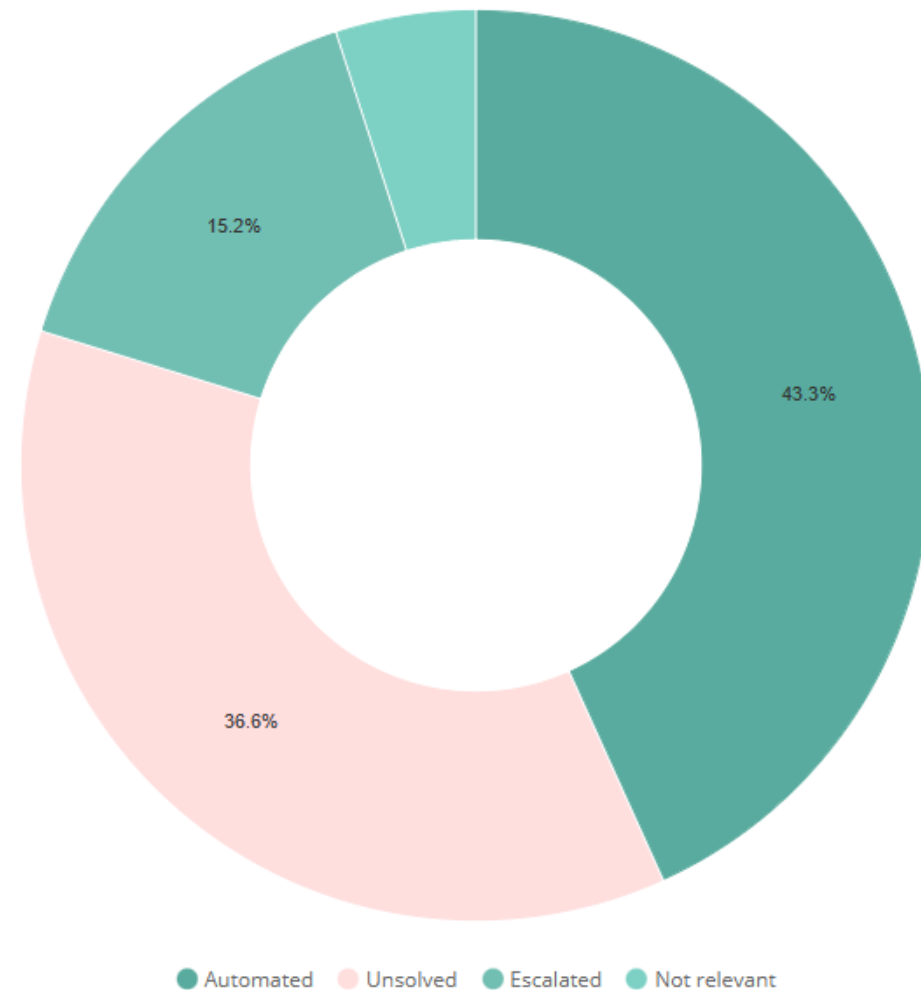


Proaktivitet test



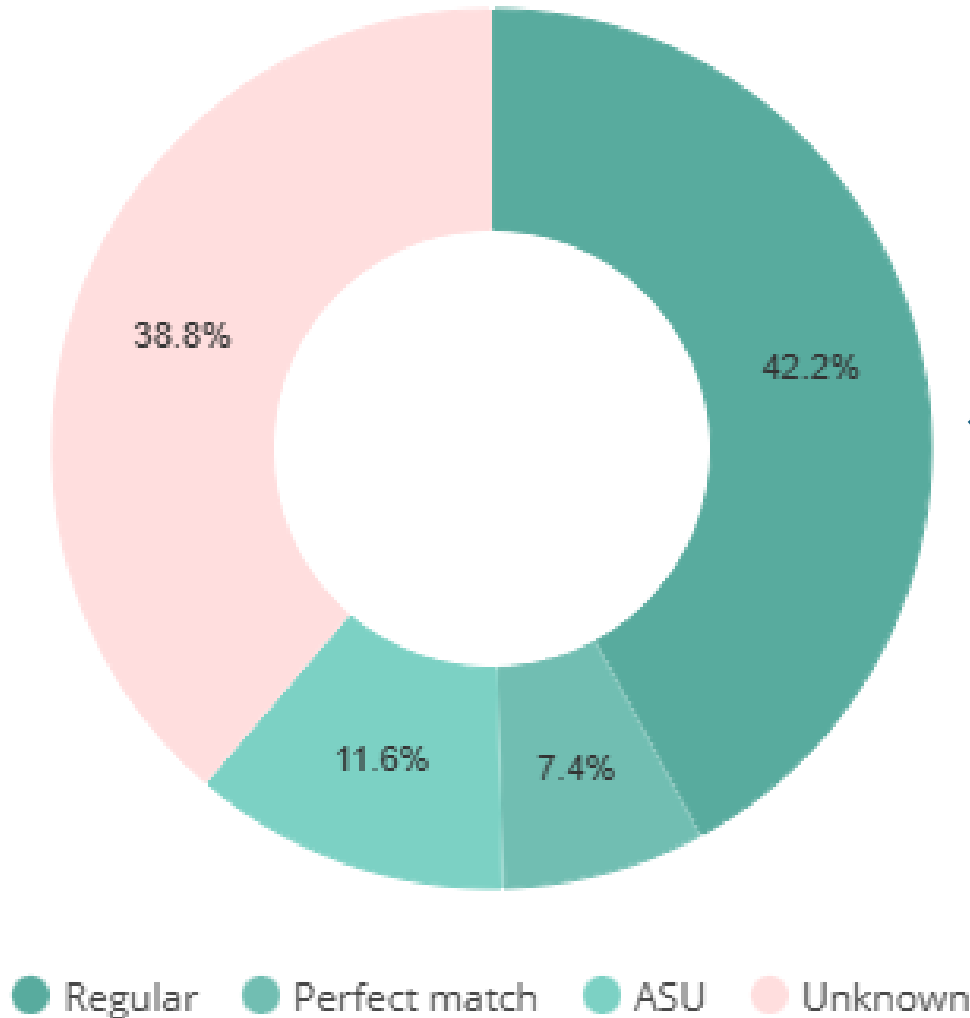


Samtaler aktiveret med proaktivitet



Samtaler aktiveret af borger på egen hånd

Hvordan besvares borgere?



Regelbaseret
indhold: **48%**

Fallback på hjemmeside:
30%

DDH Omstilling:
10%

Gaurd rails:
9%

Fallback i
selvbetjening.nu: **3%**

Borgernes modtagelse



Intent traffic ? 1049 intents

Download as CSV

Top 15 områder i september

Intent name	Traffic	Immediate	Unknow	Not predicted	Unassigned	Pos. feedback	Not feedback	New converted back	Unassigned	Escalated	Unresolved
Unknown	1 152 (25.7%)	46 (4%)	1 068 (92.7%)	2 (0.2%)	11 (1%)	127 (11%)	46 (4%)	14 (1.2%)	45 (3.9%)		
Kontaktoplysninger	212								8 (3.8%)	7 (3.3%)	11 (5.2%)
Specifik medarbejder kontaktinformation	73								0 (0%)	6 (8.2%)	2 (2.7%)
Teknik og Miljø kontaktinformation	71								0 (0%)	3 (4.2%)	1 (1.4%)
Kommunalpolitik	66								5 (7.6%)	1 (1.5%)	1 (1.5%)
Tidsbestilling	51								0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)
Anmeld problem med vej	48								1 (2.1%)	0 (0%)	1 (2.1%)
Snakker du engelsk	44								3 (6.8%)	0 (0%)	2 (4.5%)
Hej	41								2 (4.9%)	0 (0%)	0 (0%)
Dagtilbud kontaktinformation	35								0 (0%)	2 (5.7%)	0 (0%)
Tak	35								4 (11.4%)	0 (0%)	1 (2.9%)
Affaldssortering	34								0 (0%)	0 (0%)	2 (5.9%)
Job søgning	34 (0.8%)	2 (5.9%)	24 (70.6%)	0 (0%)	1 (2.9%)	2 (5.9%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (8.8%)		
Jobcenter kontaktinformation	32 (0.7%)	2 (6.3%)	24 (75%)	1 (3.1%)	1 (3.1%)	3 (9.4%)	1 (3.1%)	0 (0%)	2 (6.3%)		

Intent	Antal spørgsmål	Procent andel
fallback	2351	43%
Kontaktoplysninger	574	11%
Generelle spørgsmål	349	6%
Byg og miljø	300	6%
Pas	155	3%
Tidsbestilling	144	3%
Affald og genbrug	102	2%
Flytning	102	2%
Halve spørgsmål	102	2%
Dagtilbud	101	2%
Arbejdsløs	100	2%
Hjælpe midler	99	2%
Skole	82	2%
Valg	81	1%

Hvor hjælper Muni borgerne?



Automated

Solved conversations without human involvement.

Conversation review

✓ Automated ✚

✓ Informational, in-chat ✚

Informational, URL

Transactional

Escalated

Unsolved

Not relevant

Benchmark:
60%

Escalated

Solved conversations where a human had to get involved.

Conversation review

Automated

✓ Escalated ✚

✓ Escalated by design ✚

Escalated by fallback

Escalated by request

Immediate

Unsolved

Not relevant

Benchmark:
20%

Unsolved

Conversations where the user didn't get the help they needed.

Conversation review

Automated

Escalated

✓ Unsolved ✚

Not relevant

Benchmark:
10%

Not relevant

Conversations that shouldn't be included in our statistics.

Conversation review

Automated

Escalated

Unsolved

✓ Not relevant ✚

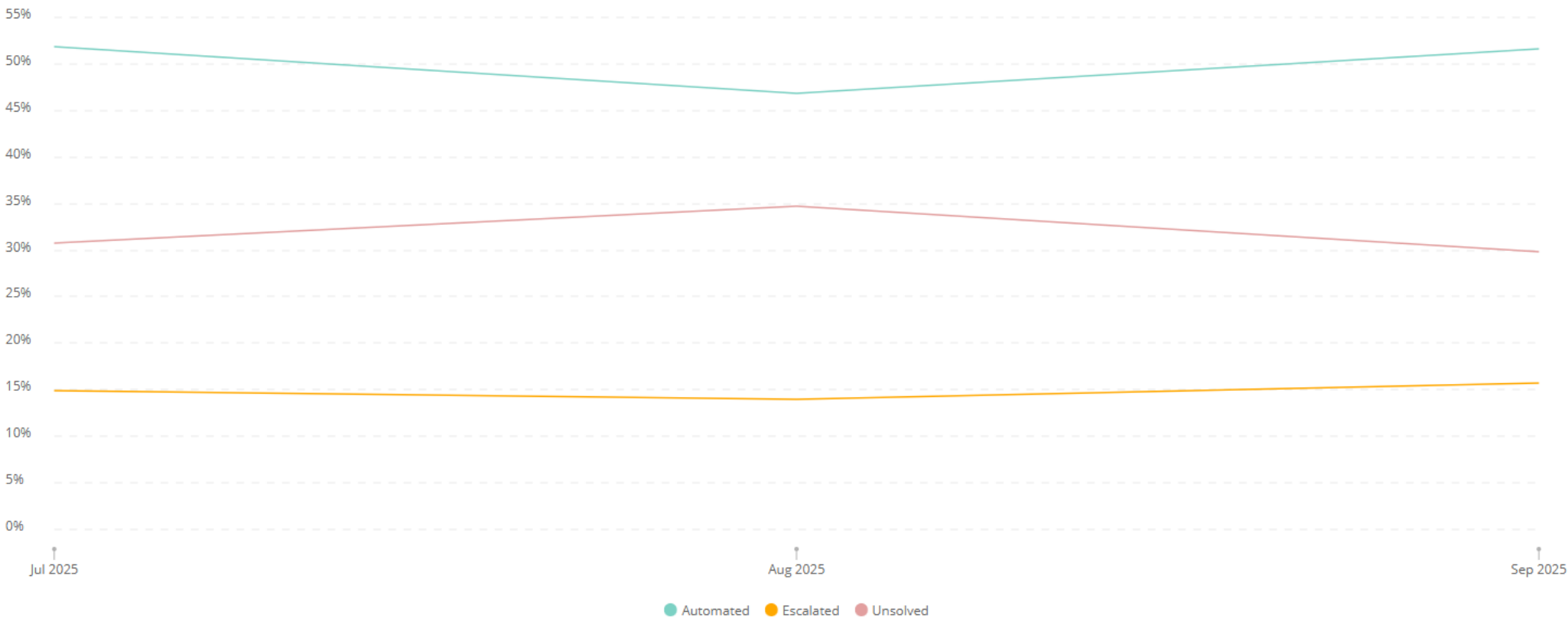
Hvor hjælper Muni borgerne?



Trends

14 762 conversations

01.07.2025 → 30.09.2025



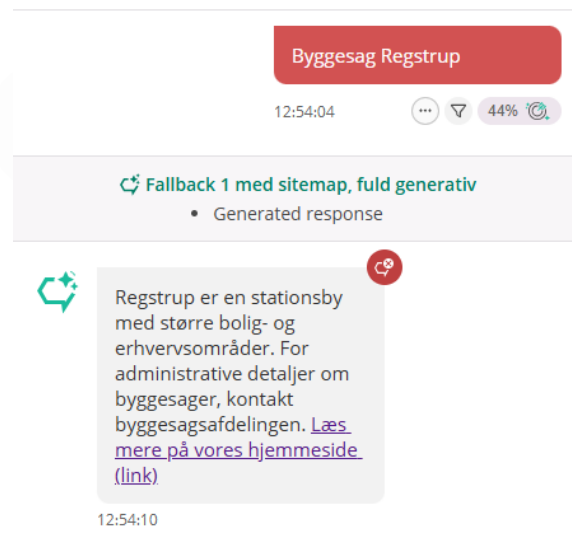


Implementeringsspor

1. Kommune indhold



2. Generative svar



3. Voice



1. Kommune indhold

Model 1:

En kommune får adgang til kommunens indhold som redaktør i produktionsmiljø. Her kan man ændre i eksisterende tekst-svar.

Tilmeldte kommuner: Aalborg, Hørsholm, Fredensborg, Samsø, Jammerbugt, Horsens Vesthimmerland

Eksempel:

- Kommunen ønsker at have en anden ordlyd i chatbottens svar (regelbaseret)
- Kommunen ønsker at promte chatbotten til at svare på en anden måde (GenAI)

1. Kommune indhold

Model 2:

En kommune får adgang til kommunens indhold som AI træner i testmiljø. Her kan der udvikles områder fra bunden (flows, intents og træning)

Tilmeldte kommuner:

Sjælland: Holbæk, Egedal, Fredensborg, Ringsted og Furesø

Undervisning afholdt 2. september

Jylland: Aalborg, Hjørring, Favrskov, Syddjurs

Undervisning afholdes 2. december

Eksempel:

- Kommunen ønsker at udvikle egne, lokale områder fra bunden (fx færgefart, festuge, frivilligforeninger etc)
- Kommunen ønsker at udvikle med egne RAG-løsninger på udvalgte områder

Governance proces

borgervendte **use cases**

	Model 1	Model 2
DDHs rolle		
Kommunes rolle	Restricted Content designer	AI Trainer til udvikling, Restricted Content designer til hyper care
Miljø	Produktion	DDH Lokal
Uddannelse	Boost Academy (LLM) Teams introduktion (Filter, navigation, editor)	Boost Academy & ½ dags undervisning
Ansvar for kvalitetssikring	Kommunen	Udvikling: DDH Hypercare: kommunen
Økonomi		10.500 kr. + forbrug



2. Generative svar

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



Furesø (i test)
Frederikshavn
Halsnæs (i test)
Holbæk
Randers (i test)
Vesthimmerland
Viborg
Aarhus

3. Voice

Status: Selvbetjening

Use case 1:
Aflysning af aftale i
jobcenter

Use case 2:
Tidsbestilling

3. Voice

Status: Selvbetjening

~~Use case 1:
Aflysning af aftale i
jobcenter~~

Use case 2:
Tidsbestilling

3. Voice

Status: Omstilling

Use case 1:
Omstilling

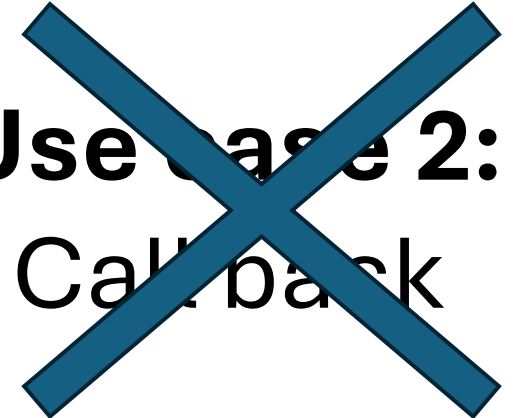
Use case 2:
Call back

3. Voice

Status: Omstilling

Use case 1:
Omstilling

Use case 2:
Callback



3. Voice

Status: Omstilling

Emnevalgslogik

LLM bruges til at
forstå emnet og
vælge korrekt
afdeling

Omstilling

Chatbotten
omstiller til
afdelingen

3. Voice

Status: GenAI

Affald

Digital fuldmagt

Flytning

Lægeskift

Kørekort

Pas



Hvilke kommuner skal teste?



Spor 1: Selvbetjening

Kommune	Test
DDH	DDH kan teste use case 1 på DDHs hovednummer
Randers	Vil gerne teste use case 1
Roskilde	Vil gerne teste use case 1

Spor 2: Omstilling

Kommune	Test
Aalborg	Vil gerne teste use case 1
Viborg	Vil gerne teste use case 1

Spor 3: GenAI FAQ

Kommune	Test
Aarhus	Vil gerne teste use case 2 og 5
Roskilde	Vil gerne teste use case 3



Test set-up

- Hver kommune får et test telefonnummer, hvor Muni voice kan tales med
- DDH sørger for at ligge relevant voice indhold til test hos de udvalgte kommuner
- DDH leverer testmateriale bestående af:
 - Kort beskrivelse af testforløb for testere
 - 5 user stories pr. emne
 - Feedback skema til testpersoner

Tidsplan: Spor 1 og Spor 3

Aktiviteter	Ansvarlig	Forventet dato
Færdiggøre tidsbestilling (spor 1) og genAI (spor 3) flows	DDH	Uge 41
Leverer testmateriale og testtelefonnummer til pilotkommuner for spor 1 og spor 3	DDH	Uge 43
Test af voice	Pilotkommune	Uge 43-47
Dele resultater fra test	Pilotkommune	24. november
DDH tilretter baseret på testresultater	DDH	December
Klar til go-live	Fælles	Januar

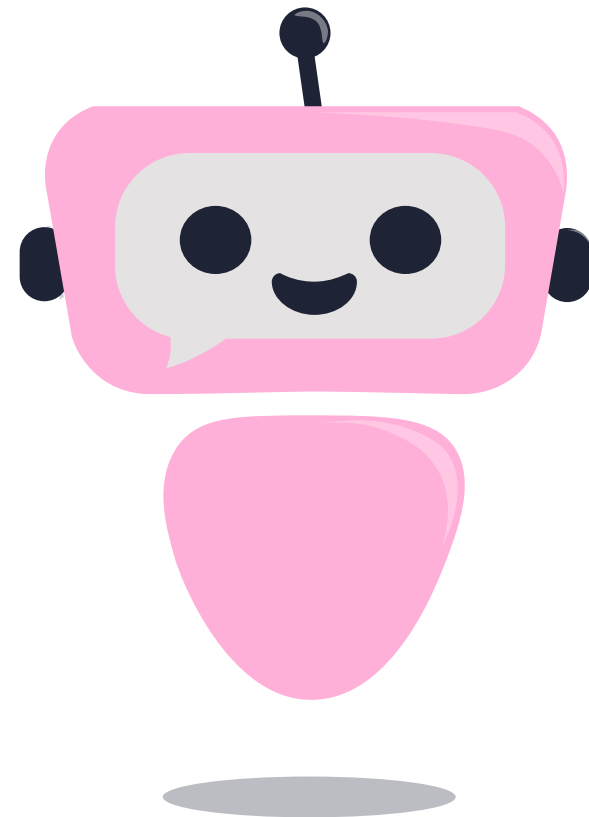
Tidsplan: Spor 2

Aktiviteter	Ansvarlig	Forventet dato
Test af emnevalgslogik og levering af testtelefonnummer	Pilotkommune	Uge 43-45
Færdiggøre omstillings-arkitektur	DDH	November, løbende
Leverer testmateriale og testtelefonnummer til pilotkommuner for spor 2	DDH	1. december
Test af omstilling med voice	Pilotkommune	December
Dele resultater fra test løbende	Pilotkommune	December-januar
DDH tilretter baseret på testresultater	DDH	Januar
Klar til go-live	Fælles	Februar 2026

DEN FÆLLES- KOMUNALE INTERNE ASSISTENT



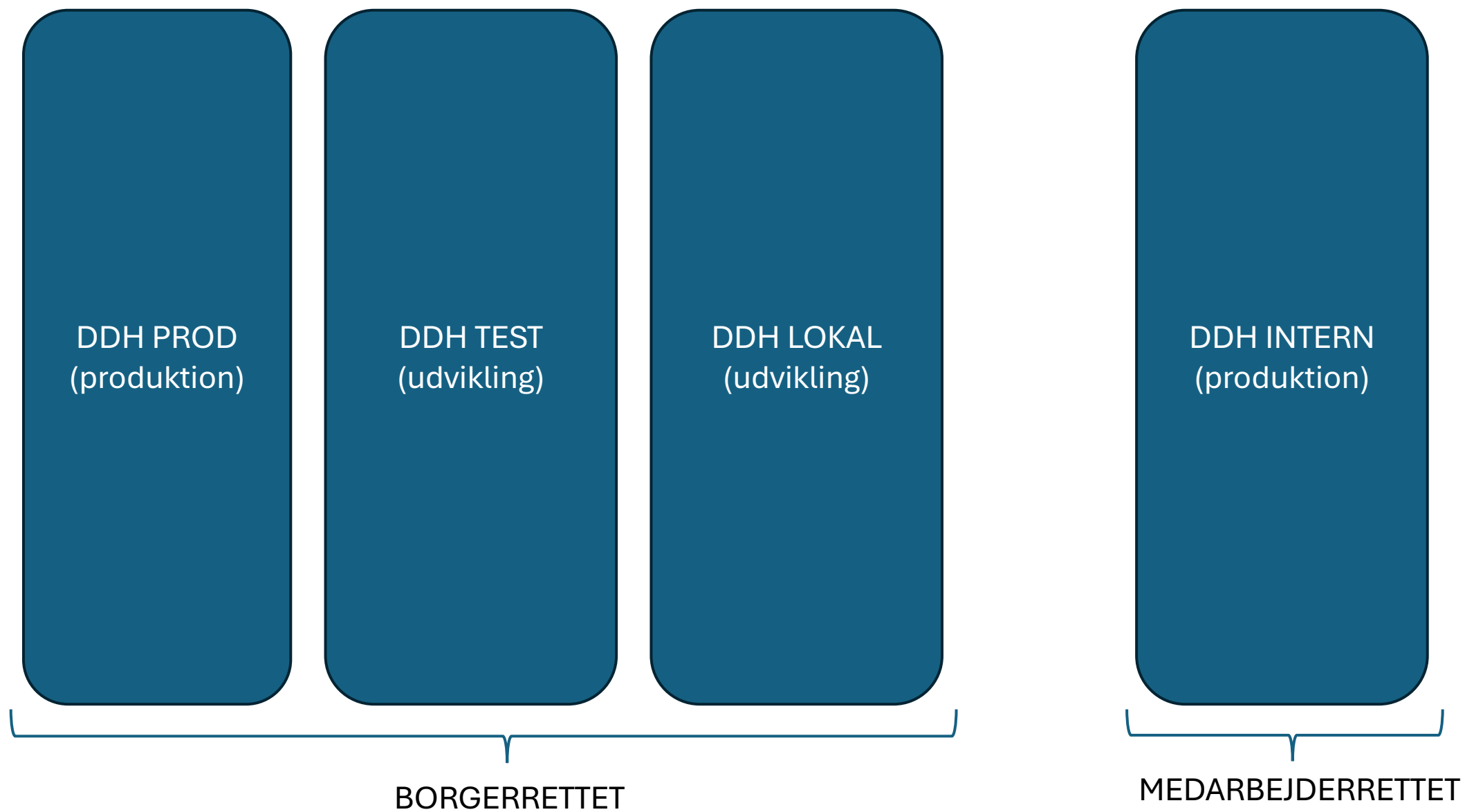
DDH



Hvorfor skal Muni også være en intern chatbot?

- Interesse fra kommunerne
- Vellykket POC med Aarhus kommune
- Konsolidering af ”Muni værktøjskassen” til Fremtidens Kontaktcenter
- Udbudspligt, anskaffelse og implementering er klaret – nye omkostninger er minimale (gode kommunale business cases)
- Udvide DDHs serviceportefølje med relevante kanaler for kommunerne (samme Ai-plattform til det hele)

EKSISTERENDE INSTANS + NY INSTANS



I kontrakten indgået med Deloitte er prisen for en ekstra instans prissat til 288.000,00 kr. Da både Boost og Deloitte ser indsatsen som et relevant forretningsområde, har vi kunnet forhandle en reduktion i pris år 1 og 2.

DDH INTERN

Normalpris: 288.000,00 kr. pr. år

År 1	oktober 2025 – september 2026:	168.000,00 kr. 120.000,00 kr.
------	--------------------------------	---

Udgifter år 1 vil kunne finansieres som del af implementeringsudgifter i forbindelse med anskaffelsen og kommunernes oprindelige betaling.

År 2	oktober 2025 – september 2026:	288.000,00 kr. 216.000,00 kr.
------	--------------------------------	---

År 3	oktober 2025 – september 2026:	288.000,00 kr.
------	--------------------------------	----------------

MEDARBEJDERRETTET

Økonomi per kommune

Intern Instans - omkostninger						
			120.000,00	216.000,00	288.000,00	
Kommune	indbyggere	andel	Beløb år 1 (okt.25-sep.26)	Beløb år 2 (okt.26-sep.27)	Beløb år 3 (okt.27-sep.28)	
Aarhus	373.559	15,1%	18.109,86 kr.	32.597,75 kr.	43.463,66 kr.	
Aalborg	224.491	9,1%	10.883,15 kr.	19.589,68 kr.	26.119,57 kr.	
Silkeborg	102.258	4,1%	4.957,39 kr.	8.923,30 kr.	11.897,74 kr.	
Randers	100.341	4,1%	4.864,46 kr.	8.756,02 kr.	11.674,69 kr.	
Horsens	98.117	4,0%	4.756,64 kr.	8.561,95 kr.	11.415,93 kr.	
Viborg	97.867	4,0%	4.744,52 kr.	8.540,13 kr.	11.386,84 kr.	
Roskilde	91.895	3,7%	4.455,00 kr.	8.019,00 kr.	10.692,00 kr.	
Holbæk	74.719	3,0%	3.622,32 kr.	6.520,18 kr.	8.693,57 kr.	
Skanderborg	66.057	2,7%	3.202,39 kr.	5.764,31 kr.	7.685,74 kr.	
Helsingør	64.176	2,6%	3.111,20 kr.	5.600,17 kr.	7.466,89 kr.	
Hjørring	63.325	2,6%	3.069,95 kr.	5.525,91 kr.	7.367,88 kr.	
Holstebro	59.287	2,4%	2.874,19 kr.	5.173,54 kr.	6.898,05 kr.	
Frederikshavn	57.653	2,3%	2.794,97 kr.	5.030,95 kr.	6.707,94 kr.	
Ringkøbing-Skjern	55.557	2,2%	2.693,36 kr.	4.848,05 kr.	6.464,07 kr.	
Fredericia	52.855	2,1%	2.562,37 kr.	4.612,27 kr.	6.149,69 kr.	
Varde	49.563	2,0%	2.402,78 kr.	4.325,00 kr.	5.766,66 kr.	
Favrskov	49.526	2,0%	2.400,98 kr.	4.321,77 kr.	5.762,36 kr.	
Hedensted	48.430	2,0%	2.347,85 kr.	4.226,13 kr.	5.634,84 kr.	
Egedal	45.813	1,9%	2.220,98 kr.	3.997,76 kr.	5.330,35 kr.	
Syddjurs	44.311	1,8%	2.148,16 kr.	3.866,70 kr.	5.155,59 kr.	
Skive	44.236	1,8%	2.144,53 kr.	3.860,15 kr.	5.146,87 kr.	
ikast-brande	43.237	1,7%	2.096,10 kr.	3.772,97 kr.	5.030,63 kr.	
Vejen	42.796	1,7%	2.074,72 kr.	3.734,49 kr.	4.979,32 kr.	
Thisted	42.659	1,7%	2.068,08 kr.	3.722,54 kr.	4.963,38 kr.	
Furesø	42.618	1,7%	2.066,09 kr.	3.718,96 kr.	4.958,61 kr.	
Fredensborg	42.370	1,7%	2.054,07 kr.	3.697,32 kr.	4.929,76 kr.	
Middelfart	40.410	1,6%	1.959,05 kr.	3.526,28 kr.	4.701,71 kr.	
Jammerbugt	37.990	1,5%	1.841,73 kr.	3.315,11 kr.	4.420,14 kr.	
Brønderslev	36.564	1,5%	1.772,60 kr.	3.190,67 kr.	4.254,23 kr.	
Norddjurs	36.553	1,5%	1.772,06 kr.	3.189,71 kr.	4.252,95 kr.	
Ringsted	36.119	1,5%	1.751,02 kr.	3.151,84 kr.	4.202,45 kr.	
Vesthimmerlands	35.740	1,4%	1.732,65 kr.	3.118,77 kr.	4.158,36 kr.	
Halsnæs	31.731	1,3%	1.538,29 kr.	2.768,93 kr.	3.691,91 kr.	
Rebild	31.160	1,3%	1.510,61 kr.	2.719,10 kr.	3.625,47 kr.	
Hørsholm	25.261	1,0%	1.224,63 kr.	2.204,34 kr.	2.939,12 kr.	
Odder	24.128	1,0%	1.169,71 kr.	2.105,47 kr.	2.807,30 kr.	
Struer	20.171	0,8%	977,87 kr.	1.760,17 kr.	2.346,90 kr.	
Morsø	19.398	0,8%	940,40 kr.	1.692,72 kr.	2.256,96 kr.	
Lemvig	18.686	0,8%	905,88 kr.	1.630,59 kr.	2.174,12 kr.	
Samsø	3.659	0,1%	177,39 kr.	319,29 kr.	425,73 kr.	



DDH INTERN

MEDARBEJDERRETTET

Hvad kan kommunen i den interne instans?

- Tilføje interne datakilder
- Opsætte RAG løsninger på datakilderne
- Chatbotten vil lave generative svar baseret på datakilder
- Lave egne prompts og instruktioner
- Mulighed for integrationer ved egen finansiering (fx til ServiceNow)
- Evt. tillæg til databehandleraftaler



DDH INTERN

MEDARBEJDERRETTET

Hvad skal DDH AI teamet i den interne instans?

- Undervisning i platformen
- Vejledning i udbygning af indhold
- Kontaktperson til leverandør ved udviklingsprojekter
- Koordinering ved udviklingsprojekter
- Overblik over synergipotentialer (økonomi, ressourcer og know-how)

Governance

	Uddannelse	Datakilder	Instruktioner	Test	Produktion	Hyper care	Teknisk vejledning
Kommune		X	X	X	X	X	
DDH	X				X		X

Kommune medarbejdere bliver oprettet som AI Trainer i produktion i instansen "DDH Intern"