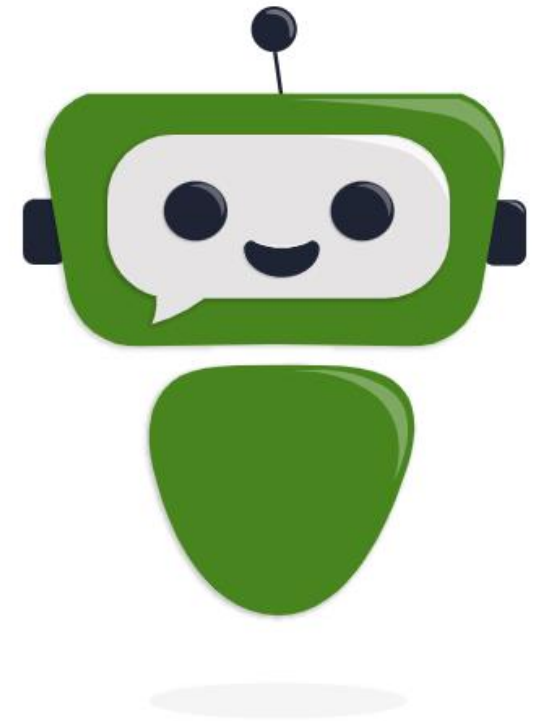


DEN FÆLLES- KOMUNALE CHATBOT MUNI



DDH



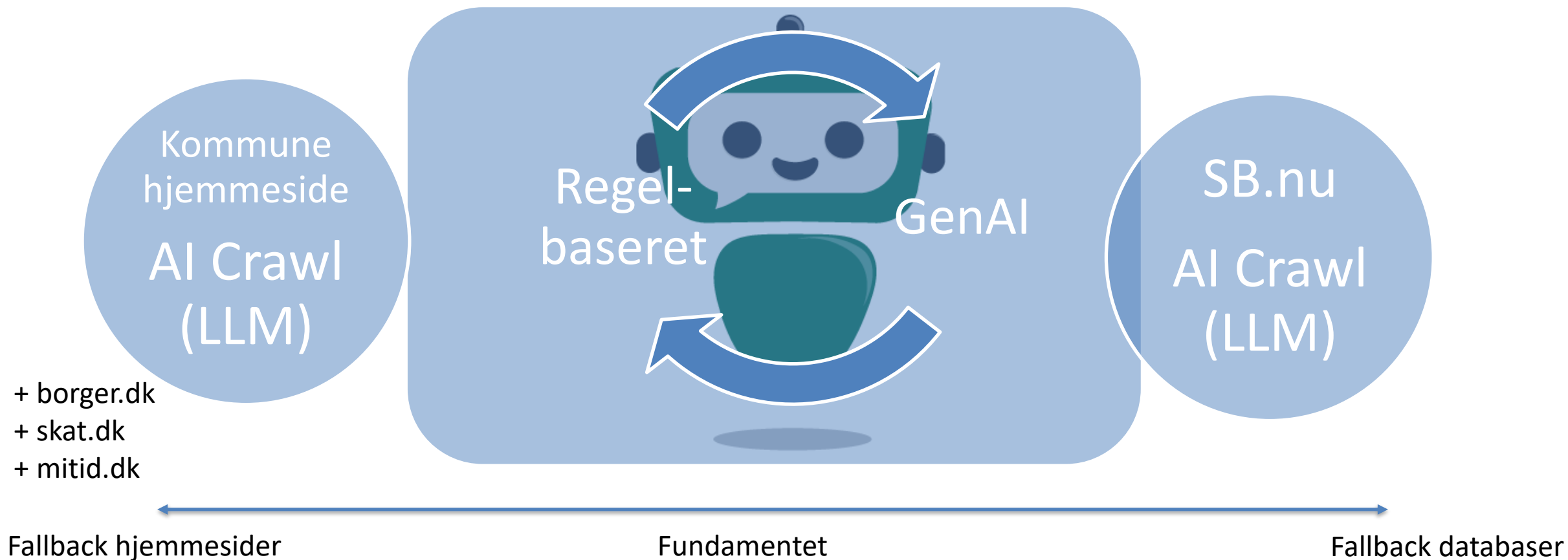
Dagsorden

- Brug af generativ AI
- Databehandleraftale
- ProKom status
- Installationsanbefalinger
- Driftsprøven og hyper care

Brugen af Generativ AI



Muni AI Strategi



PRINCIPPER FOR BRUG AF GENERATIV AI

Styrke chatbottens sprogforståelse uden at gå på kompromis med faglighed på sagsområdet, faglighed på servicedesign og faglighed i sproganvendelsen.

Det skal gå hånd i hånd med designs, som minimerer bias og hallucinering.

1. PRIORITET

GENAI: DYNAMISKE, LÅSTE SVAR

2. PRIORITET

GENAI: SAMTALE OM AFGRÆNSET EMNE

3. PRIORITET

GENAI: GENEREL FALLBACK

GENAI # 1: DYNAMISKE, LÅSTE SVAR

ACTION TRIGGES AF:
Regelbaseret intent-genkendelse.
~ spørgsmålskategorier

DATAGRUNDLAG:
Eksisterende regelbaseret svar, fx:

*"Priserne for pas til børn (2024) er:
0-11 år: 150 kr.
12-17 år: 181 kr. "*

Hvad koster pas når jeg er 16

Prisen for et pas til dig, hvis du er 16 år, er 181 kr. inklusive fingeraftryk. Husk, at prisen for et foto til passet kommer oveni. Hvis du tidligere har haft et pas og ikke kan medbringe det, så bliver prisen fordoblet.

Hvad koster pas til min datter på 16

Prisen for et pas til din datter på 16 år er 181 kr. inklusive fingeraftryk. Husk, at prisen for et foto til passet kommer oveni. Hvis hun tidligere har haft et pas og I ikke kan medbringe det, så bliver prisen fordoblet.

GENAI # 2: SAMTALE OM AFGRÆNSET EMNE

ACTION TRIGGES AF:

Regelbaseret intent-genkendelse.
~ spørgsmålskategorier

DATAGRUNDLAG:

Specifik side på kommunens hjemmeside,
Specifik guide på selvbetjening.nu

kan jeg hænge valgplakater
på motorvejen?

Nej, valgplakater må ikke
hænges op på motorveje,
motortrafikveje og rampeanlæg
til disse veje.

hvad så med cykelstier?

Valgplakater må ikke hænges op
lavere end 2,3 meter direkte
over cykelstier, målt til nederste
kant af plakaten.

må jeg bruge søm?

Nej, du må ikke bruge søm til at
fastgøre valgplakater. Brug
plastbindere, plastisoleret tråd
eller snor.

GENAI # 3: GENEREL FALLBACK

ACTION TRIGGES AF:

Fallback: Regelbaseret chatbot er ikke trænet på spørgsmålet

DATAGRUNDLAG:

Hele kommunens hjemmeside
Andre kommunale sider
Borger.dk
Skat.dk
etc.....

Har venstre en repræsentant i teknisk udvalg

Følgende svar er genereret baseret på oplysninger, jeg har fundet:

Ja, Gert Bjerregaard repræsenterer Venstre i Teknisk Udvalg.

Teknisk Udvalg





Databehandler aftalen

Databehandleraftalen

- Underskriftsrunde 1: 4/2
- Underskriftsrunde 2: 7/2

Underskrift ved de tilbageværende kommuner tages ad hoc

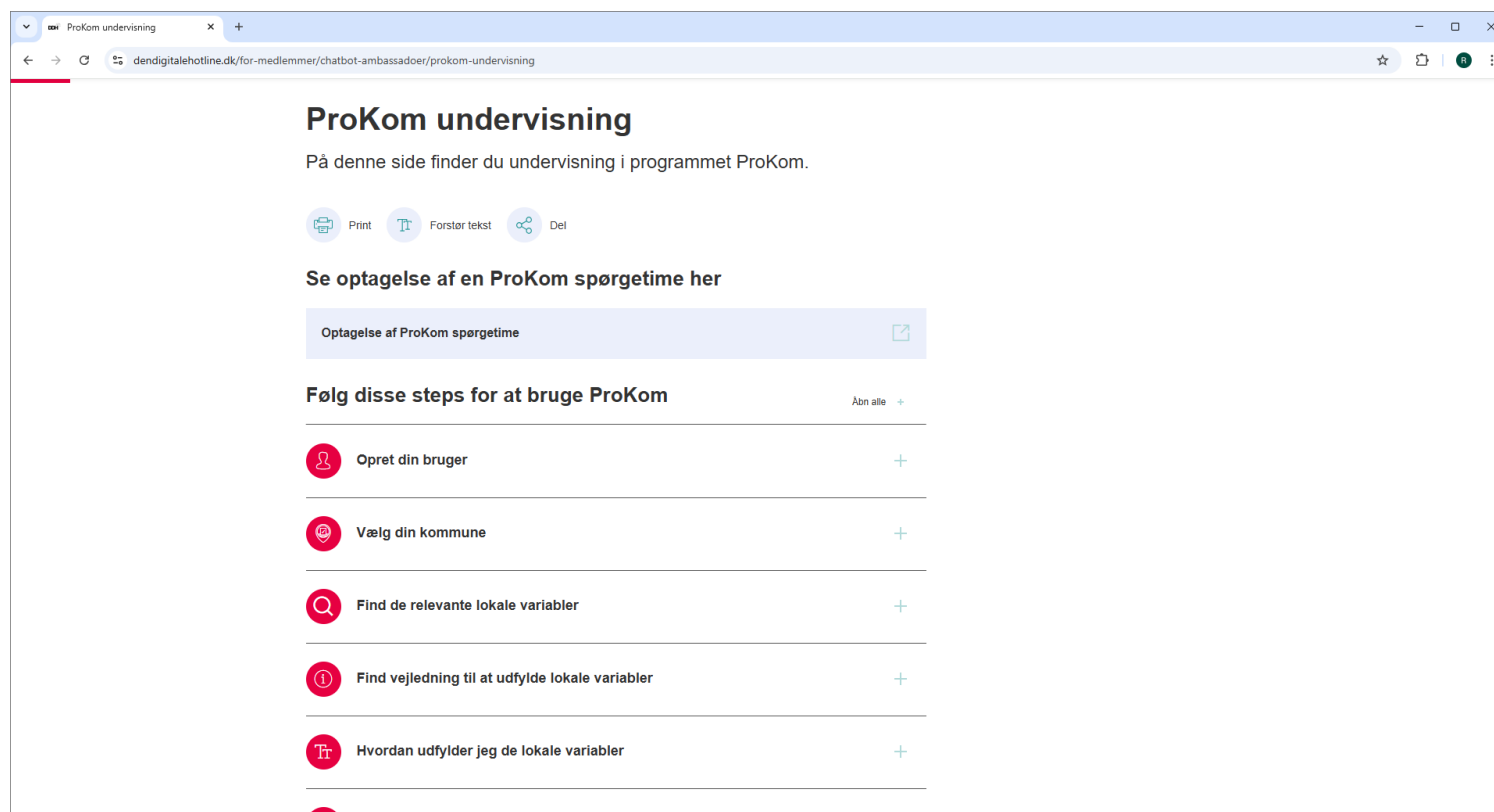
Temaer for spørgsmål omkring DBA'en



ProKom

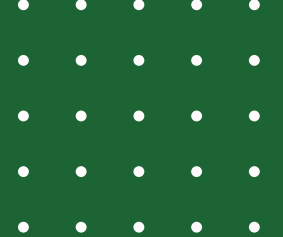


Kvalitetssikring og udfylding af lokale variabler i ProKom



Send jeres
feedback omkring
ProKom

Kvalitetssikring og udfyldning af lokale variabler i Prokom



Kategorier

☐ 1a Diverse	☐ 1 Ejendomsskat
☐ 1a Grundlæggende information	☐ 1 Opkrævning
☐ 1 Beboerindskudslån	✓ ☐ 1 Sundhed og Omsorg
✓ ☐ 1 Beskæftigelse	✓ ☐ 1 Teknik og Miljø
✓ ☐ 1 Borgerservice	✓ ☐ 1 Tidsbestilling i Borgerservice
✓ ☐ 1 Børn og Unge	✓ ☐ 1 Ydelser
	✓ ☐ 1 Ældre

- 300-400 lokale variabler
- Udfyld **kun** variabler med ”1” i overskriften
- Estimeret tidsforbrug:
- 1-2 dage
- Deadline: 20. februar

Kvalitetssikring og udfyldning af lokale variabler i Prokom

Udendørs vielse



Det er muligt at blive viet udenfor rådhuset. Vielsen skal dog foretages af et byrådsmedlem, eller I kan betale en giftefoged for det.
På særlige dage er det også muligt at blive viet i Den Gamle By, på Aarhus Teater og ved Den Uendelige Bro.

I kan læse mere via linket herunder:

Vielse udenfor rådhuset

Særlige tilladelser

Stil dit spørgsmål her

Svar med udfyldt ProKom variabel

Udendørs vielse



Det er som regel muligt at blive viet et andet sted end på rådhuset eller i en kirke, fx i skoven, ved stranden eller i en privat have.

I skal kontakte den myndighed, der skal vie jer, for at høre nærmere.

Særlige tilladelser

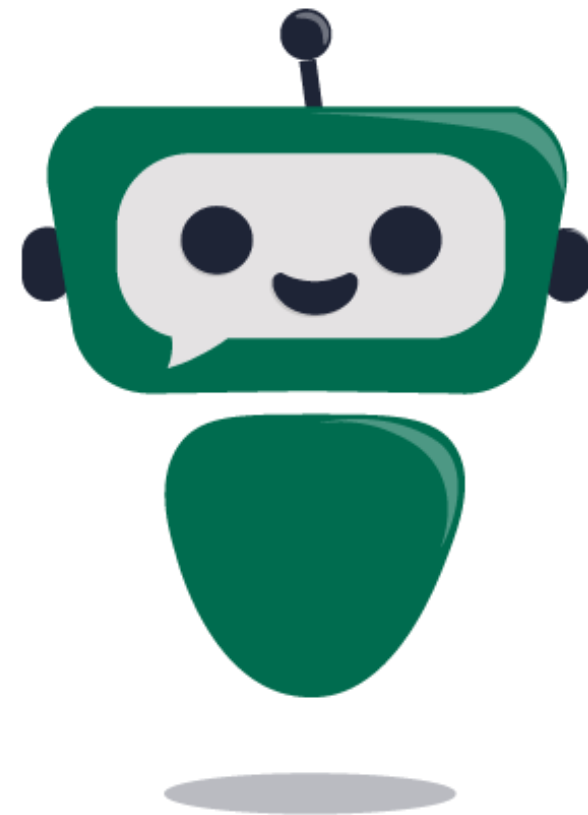
Svar uden udfyldt ProKom variabel

Installations- anbefalinger



Installationsanbefalinger

- DDH sender installationsvejledning: 10. februar
- Læg chatbotten på alle sider
- Scriptet er ikke kategori-specifikt



Installationsanbefalinger

Lav en test installation af Muni 2.0 på en testside i jeres CMS inden den 20. februar!



Virker scriptet i jeres CMS



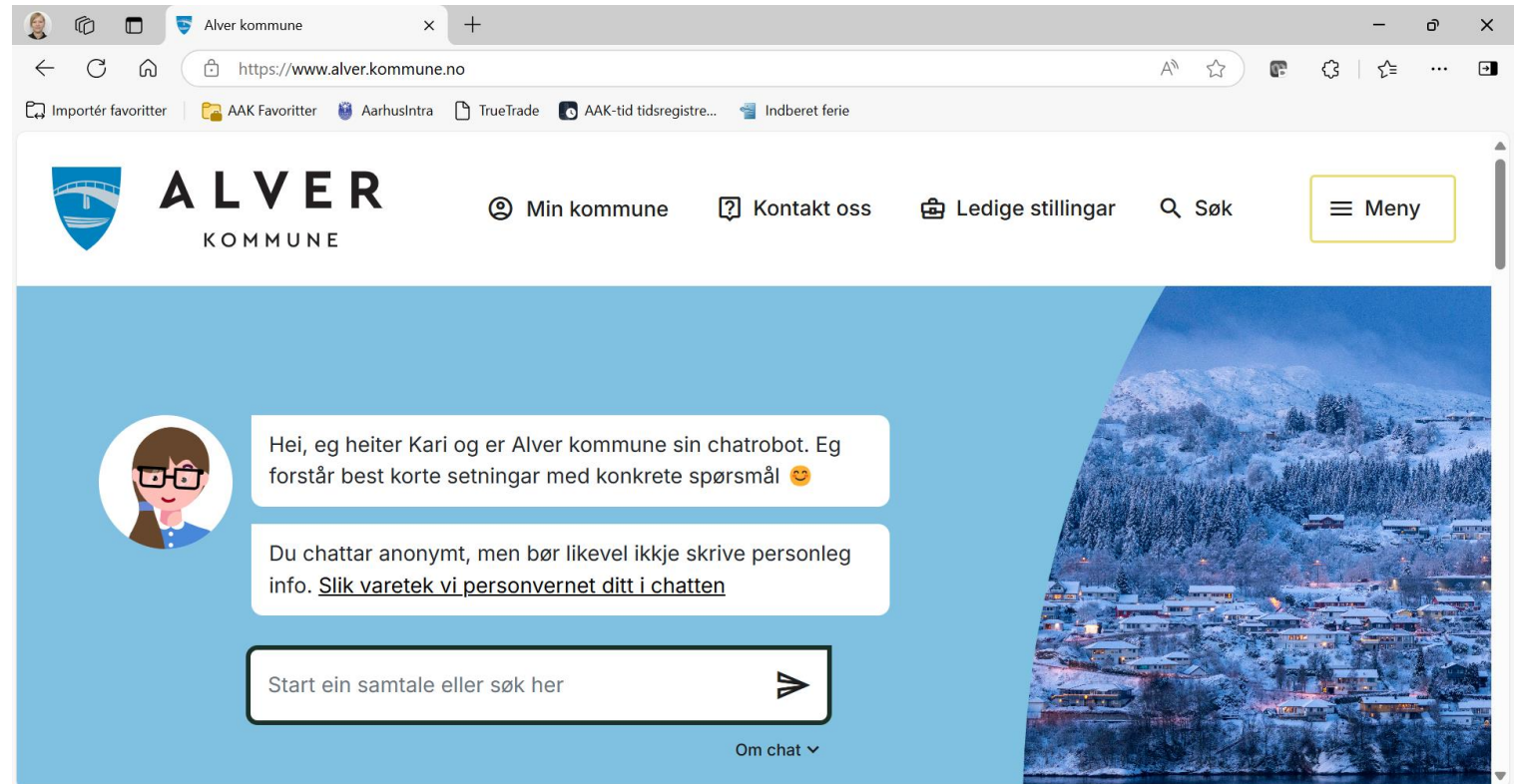
Ser Muni ud som forventet



Indhold er ikke i produktion før den 20. februar

Overvejer alternativ installation

Fredensborg
Hjørring
Holbæk
Horsens
Randers
Varde





Tilgængelig
hed

Tilgængelighed

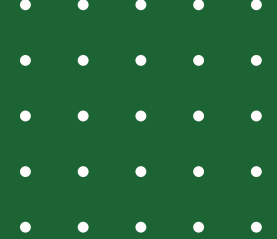
Tilgængelighed har været et vigtigt krav til løsningen fra starten!

Kundens krav:	<i>Tilgængelighed og WCAG</i> Kunden ønsker tilbudt en Løsning, der overholder seneste version af Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) på niveauerne A og AA. Løsningen skal sikre fuld tilgængelighed i overensstemmelse med webtilgængelighedsloven for alle brugere, herunder Borgerne og Administratorerne, når de interagerer direkte med Løsningen, uanset om det er gennem websteder, selvbetjeningsløsninger eller mobile applikationer. Leverandøren bedes beskrive, hvordan den tilbudte Løsning opnår og vedligeholder overholdelse af WCAG-standarderne på niveauerne A og AA, herunder en beskrivelse af design, funktionalitet, og vedligeholdelsesstrategier for at sikre kontinuerlig overensstemmelse.
----------------------	--

**Boost.ai lever op til
de formelle krav
ifølge WCAG
standarden!**

[Chat Panel Accessibility | boost.ai](#)

Tilgængelighed



Chatbotten Muni i testversion er testet for kravene i Retningslinjer for Tilgængeligt Webindhold (WCAG) 2.1 på niveau AA. Det vil sige i alt 50 succeskriterier på niveauerne A og AA.



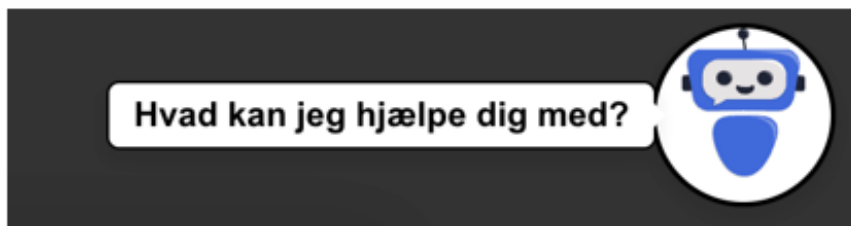
Use
it.

Tilgængelighed

Eksempel fra UseIT rapporten:

2.2.1 Justerbar Tidsbegrænsning (Timing)

“Hvad kan jeg hjælpe dig med” timer ud, hvilket kan give nogle brugere problemer med at nå at læse beskeden, inden den forsvinder igen:



Et løsningsforslag er, at lade den samme tekst komme frem ved fokus og hover på elementet. Da er det dog vigtigt, at den kan fjernes igen med fx tryk på Escape-knappen uden at flytte fokus eller musemarkør.

Leverandøren har ansvaret for at udbedre alle punkter i rapporten fra UseIT

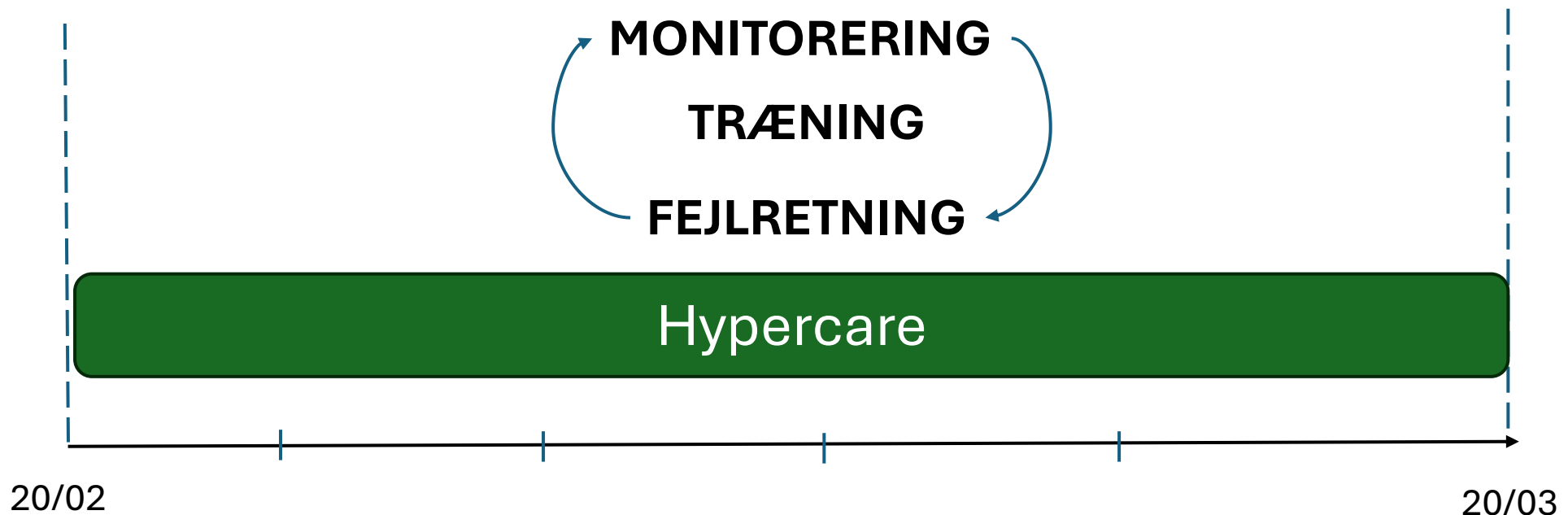
Ingen af punkterne er på et niveau, der gør, at vi ikke kan gå live

Driftsprøven & hypercare



GO LIVE
DRIFTSPRØVE
PÅBEGYNNES
20. FEBRUAR 2025

DRIFTSPRØVE
GODKENDT
20. MARTS 2025



Driftsprøven: Servicemål

Formålet med Driftsprøven er primært at konstatere, hvorvidt Løsningen overholder de opstillede Servicemål:

1. Mindstekrav til driftseffektivitet
2. Servicevinduer
3. Drift, vedligehold og support
4. Svartid
5. Krav til reaktionstid ved fejlmeldinger
6. Advisering af Kunden i forbindelse med fejlmeldinger/fejlrettelser
7. Løsningstid i forbindelse med fejlrettelser
8. Lovvedligehold

Driftsprøven: Hypercare

Hvis I oplever en fejl under driftsprøven, så skal I skrive en e-mail til post@dendigitalehotline.dk

Skriv "DDH Chatbot Driftsprøve" i emnefeltet

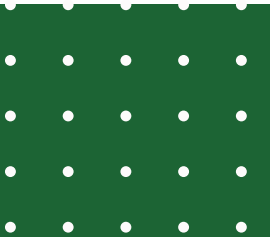
Inkluder beskrivelse af fejlen inklusiv et screen shot

Implementeringsplan

Aktivitet	Ansvarlig	Deadline
Kvalitetssikre og udfylde ProKom variabler	Prokom redaktør	Nu - 20. februar
Del installationsdomæne (test og produktion) med DDH	Installationsansvarlig	10. februar
Test af script på skjult, test-side (OBS: ikke test af indhold)	Installationsansvarlig	20. februar
Fjern gammelt script fra CMS	Installationsansvarlig	20. februar
Indsæt script Muni 2.0 i CMS	Installationsansvarlige	20. Februar
Indmeld fejlrapporteringer under driftsprøven	Chatbot ambassadør (og andre)	Hele driftsprøven

Implementeringsplan

Aktivitet	Ansvarlig	Deadline
DDH deler installationsvejledning	DDH	10. februar
DDH deler testlink	DDH	20. februar
DDH deler link til statistik	DDH	20. februar
DDH deler procedure for hypercare under driftsprøven	DDH	20. februar
DDH lukker for Muni 1.0	DDH	20. februar



Spørgsmål