

Deltagere: Ilse Bogh, Holstebro kommune
Mette Camilla Hildegaard Bech-Møller, Viborg kommune
Elouise Meincke Thøgersen, Ringkøbing-Skjern kommune
Rita Dalgas, Silkeborg kommune

Afbud: Hanne Myllerup, Ikast-Brande kommune
Tina Gjermund Hansen, Herning kommune

3. maj 2023

Chatbot Superbruger Netværksmøde Midt A

Mødedato: 28.04.2023

Dagsorden

Kl. 9.30 – 10.30

- Introduktion til hinanden
- Chatbot Organisering

Kl. 10.30 – 11.00

- Nyt fra Chatbot teamet
 - Tidsbestilling test i Aarhus kommune
 - Watson Discovery udrulning: Hvordan og hvornår
 - Voice brugertest

Hvornår skal vi mødes i Q3?

Referat:

Chatbot Organisering

Med afsæt i netværksgruppens input fra Chatbot dagen:

- Hvilke arbejdsopgaver skal en Chatbot Superbruger have?
- Chatbot organisering i egen kommune

Skal netværksgruppen have en drøftelse af, hvilken organisering omkring Chatbotten, der er på nuværende tidspunkt i kommunen for at tage en status på de roller, som på nuværende tidspunkt ligger i Chatbot Superbruger rollen.

Referat:

Hvordan er kommunerne organiseret nu:

	Superbruger	Installationsansvarlig	Kvalitetskoordinator
Holstebro	Ilse Bogh (Borgerservice)	Louise Andersen (kommunikation)	Ilse Bogh (Borgerservice)
Viborg	Mette Bech-Møller – planlægger at få besat af andre (Borgerservice)	Emilie Rose Dakhini Tarby (Kommunikation)	Casper Lauridsen (Borgerservice)
Ringkøbing-Skjern	Elouise Meincke Thøgersen (Borgerservice)	Anette Stokholm (Kommunikation)	Elouise Meincke Thøgersen (Borgerservice)
Silkeborg	Rita Dalgas (Borgerservice)	Morten Rahbek (Kommunikation)	Rita Dalgas (Borgerservice)

Superbrugerrollen og organisering:

- Organiseringen internt i kommunen mellem de forskellige roller fungerer egentligt fint.
- For de etablerede kommuner er der behov for mere afklaring omkring hvordan samarbejdet er mellem DDH Chatbot team og kommunen særligt i forbindelse med lokalt udbyg.
- Hvem gør hvad, og hvordan igangsættes processen, hvis en kommune ønsker at udbygge et lokalt område?
- Der er en barriere for Chatbot superbrugerne i forbindelse med at udbrede kendskabet til Chatbotten, hvis det potentielt kan betyde mere arbejde til den enkelte

Chatbot superbruger. Der er altså behov for afklaring på, hvordan DDH Chatbot teamet bidrager ind i sådan en opgave.

Forslag til proces for lokal udbygning er her: [Finansieringsmodel for lokale områder.pptx](#)

Oversigten over hvilke guides, Chatbotten trækker på i selvbetjening.nu er her: [Kommune Chatbot Onboarding.pptx](#) (slide 13)

Nyt fra Chatbot teamet

Update på 3 punkter fra Chatbot teamet:

1. Tidsbestilling pilot i Aarhus kommune
2. Watson Discovery
3. Voice

Referat:

Slides: [Chatbot Netværksgruppemøde Midt A 28.04.23.pptx](#)

Tidsbestillingstesten løber indtil 1. maj. Det vil være muligt for andre kommuner at prøve dette, når testperioden er ovre, og piloten har fået en konklusion.

Watson Discovery er klar til udrulning efter sommerferien

Der skal laves Voice brugertest i maj/juni på tidsbestilling i samarbejde med Aarhus kommune.

Der bliver arbejdet på en ny hjemmeside til DDH (både kontaktcenter og chatbot)
Se testlink her: <https://dendigitalehotline.aarhus.dk/>

Næste Netværksmøde

Næste netværksmøde i 3. kvartal skal afholdes i september.

Temaet for næste møde er statistik og performance for Chatbotten i kommunerne med fokus for forbedringsforslag til brugen af Chatbotten. Hvordan kan kommunerne blive sikre i at bruge statistikken til udbredelsen af kendskabet i organisationen.