



Uddannelse i Prokom-panelet
Den Digitale Hotline

Agenda

- 1 Admin
- 2 Variabler
- 3 Statistik
- 4 Praktisk gennemgang
- 5 Spørgsmål?

Agenda

- 1** Admin
- 2 Variabler
- 3 Statistik
- 4 Praktisk gennemgang
- 5 Spørgsmål?

Admin (1/3)

Opret kategori

1

Admin

Program oversættelse

Kategori administration

Avatar (Colours)

Avatar (Upload)

Variable Bulk Actions

Logo

Onboarding

Tilgå Kategori administration

2

Admin Statistik Variabler

Admin / Configuration / Category Configuration

Kategori administration

Avatar (Colours)

Avatar (Upload)

Variable Bulk Actions

Logo

Onboarding

0 Test

1 Global

Bollg

Byggeri

Oversigt over eksisterende kategorier

Tryk på '+ Tilføj ny kategori' for at oprette nye kategorier

+ TILFØJ NY KATEGORI

Tryk på de tre prikker for at oprette en underkategori til en eksisterende kategori

Admin (2/3)

Opret klienter

1

Konfiguration

Klienter

Brugere

Admin / Clients

Klienter

Søg klienter

Filtrer med partner:

+ TILFØJ NY KLIENT

Klient navn	Partner navn		
Aalborg	DDH Digital hotline	Rediger	Slet
DDH Digital hotline (Client)	DDH Digital hotline	Rediger	Slet
Holbæk	DDH Digital hotline	Rediger	Slet
Århus	DDH Digital hotline	Rediger	Slet

Showing 1 to 4 of 4 entries

2

Tilføj ny klient

Klient navn

Klients ID

Klient Domæne

Enter IP or domain whitelisting

TILFØJ STANDARD VÆRDIER

Klientens navn

Klientens id, som bruges i boost

Tilfældigt nummer

Tilføj hjemmesider, som tilhører klienten

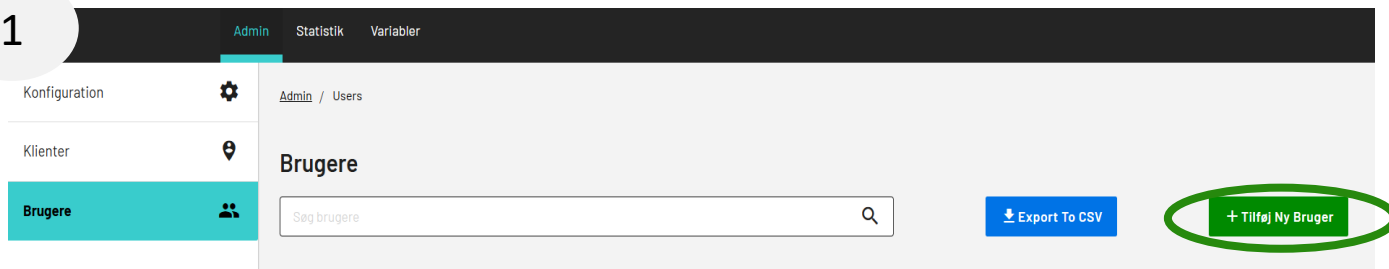
OrganizationNo

GEM

Admin (3/3)

Opret brugere

1



2

Tilføj ny bruger

3

Prokom admin

Login to Prokom admin

Agenda

- 1 Admin
- 2 Variabler**
- 3 Statistik
- 4 Praktisk gennemgang
- 5 Spørgsmål?

Variabler (1/5)

Oprettelse af variabler

1

Admin

Statistik

Variabler

Partner: DDH Digital hotline

Kategorier

☐ 0 Test

☒ 1 Global

☐ Bolig

☐ Byggeri

☒ Chatbot

☐ Dødsfald

Type

Vis alt

Søg variabler

Sprog: ☐ Danish (Denmark)(da-DK)

+ TILFØJ NY VARIABEL

Viser 124 af total 124 variabler

Oprettelse sker under partnerprofilen

Tryk på '+ Tilføj ny variabel'

1

Ny variabel

Type*

Nøgle*

Tilføj

Kategori*

Hoved sprog

Danish (Denmark)

Vist navn*

Værdi

Kommentar (Valgfri)

GEM

Vælg variabeltype samt dens nøgle, som bruges i boost

Navngiv variabelen og tilføj eventuelt beskrivelser af variabelens brug

Variabler (2/5)

Forside

Admin

Statistik

Variabler

Kategorier

☐ 0 Test

☒ 1 Global

☐ Bolig

☐ Byggeri

☒ Chatbot

☐ Dødsfald

☐ Flytning

☐ Generelt Kommune

☐ Kørekort

☐ Miljø

☐ Veje

☐ Velkommen

Type

Vis alt

Status

Vis alt

Sprog:

☐ Danish (Denmark) (da-DK)

Sortér

Sorter på *Type* (dvs. links, priser og tekst) og *Status* (fx tomme variable eller broken links).

Viser 124 af total 124 variabler

Tomme variabler (120)

Vist navn	Sprog	Relevant	Værdi
Link til kommune borgerservice tidsbestilling 8 dage siden	da-DK		Historik Se seneste ændringer af indhold (link i dette tilfælde).

| Welcome message 6 dage siden | da-DK | | |

Variabler (3/5)

Ændring af indhold

Admin

Statistik

Variabler

Kategorier

☐ 0 Test

☒ 1 Global

☐ Bolig

☒ Byggeri

☒ Chatbot

☐ Dødsfald

☐ Flytning

☐ Generelt Kommune

☐ Kørekort

☐ Miljø

☐ Veje

☐ Velkommen

☐ Undefined

Type

Pris

Status

Vis alt

Søg variabler

Sprog:

☐ Danish (Denmark)(da-DK)

Viser 1 af total 124 variabler

Tomme variabler (1)

Vist navn	Sprog	Relevant	Værdi
Pris på byggetilladelse byggesagsgebyr 2 dage siden	da-DK		Udfyld den værdi, som ønskes ændret

GEM

Variabler (4/5)

Fejl og manglende udfyldelse af felter

Admin

Statistik

Variabler

Kategorier

☐ Affald og genbrug

☐ Barsel

☐ Beskæftigelse

☐ Biblioteker

☐ Bolig

☐ Byggeri

☐ Dagtilbud

☐ Databeskyttelse

☐ Dødsfald

☐ Ferieaktiviteter

☐ Flytning

☐ Generelt Kommune

☒ Kiri Voice

☐ Klima

☐ Kontaktoplysninger

Type

Vis alt

Status

Vis alt

Sprog:

☐ Danish (Denmark) (da-DK)

Søg variabler

Viser 656 af total 656 variabler

Links som fejler (6)

Gul

Gul cirkel viser, at der er fejl, som skal håndteres.

Blå

Blå cirkel viser, at der er et tomt felt, der mangler at blive udfyldt.

Sprog	Relevant	Værdi
da-DK	☒	https://www.linkedin.com/company/lyngby-taarbek-kommune/ Tom
da-DK	☒	https://jobnet.zendesk.com/hc/da/articles/203520339-Hvordan-melder-jeg-ferie/ Tom
da-DK	☒	Infoside om muligheder for unge 7 måneder siden https://www.borger.dk/familie-og-boern/foraeldreguide-det-kan-og-maa-unge Tom

© Deloitte 2024

11

Variabler (5/5)

Deaktivering af svar

Kategorier

☒ Affald og genbrug

☐ Barsel

☐ Beskæftigelse

☐ Biblioteker

☐ Bolig

☐ Byggeri

☐ Dagtilbud

☐ Databeskyttelse

☐ Dødsfald

☐ Ferieaktiviteter

☐ Flytning

☐ Generelt Kommune

☒ Kiri Voice

☐ Klima

☐ Kontaktoplysninger

☐ Kultur og fritid

☐ Kørekort

☐ Miljø

☐ Parkering

☐ Undefined

Admin Statistik Variabler

Type

Vis alt

Status

aktiverede / ikke relev

Sprog:

☐ Danish (Denmark)(da-DK)

Deaktiverede variabler (Ikke relevant: 30)

Vist navn

Sprog

Relevant

Værdi

Angiv interval for afhentning af plastaffald (Skriv fx "hver 14. dag") ved fælles affaldsløsning

7 måneder siden

da-DK

☐

Angiv navn for plastaffald (fx "plast") ved fælles affaldsløsning

7 måneder siden

Angiv interval for afhentning af metal (Skriv fx "hver 14. dag") ved fælles affaldsløsning

7 måneder siden

Angiv navn for metal (fx "metal") ved fælles affaldsløsning

7 måneder siden

Admin Statistik Variabler

Kategorier

☒ Affald og genbrug

☐ Barsel

☐ Beskæftigelse

☐ Biblioteker

☐ Bolig

☐ Byggeri

☐ Dagtilbud

☐ Databeskyttelse

☐ Dødsfald

☐ Ferieaktiviteter

☐ Flytning

☐ Generelt

Angiv interval for afhentning af glas (Skriv fx "hver 14. dag") ved egen affaldsløsning

7 måneder siden

da-DK

☒

hver 14. dag

Tom

🕒

☰

Angiv interval for afhentning af plastaffald (Skriv fx "hver 14. dag") ved egen affaldsløsning

7 måneder siden

da-DK

☒

hver 14. dag

Tom

🕒

☰

Angiv interval for afhentning af metal (Skriv fx "hver 14. dag") ved egen affaldsløsning

7 måneder siden

da-DK

☒

hver 14. dag

Tom

🕒

☰

Angiv navn for metal (fx "metal") ved egen affaldsløsning

7 måneder siden

da-DK

☒

metal

Tom

🕒

☰

GEM

Deaktivering

Svar deaktiveres under Relevant.

Når det runde ikon ud fra svaret grå, så er svaret deaktiveret. Når ikonet er grøn og deaktiveringsknappen er blå, er svaret aktivt.

Agenda

- 1 Admin
- 2 Variabler
- 3 Statistik**
- 4 Praktisk gennemgang
- 5 Spørgsmål?

Statistikmodul (1/5)

Forside

Prokom

Admin

Statistik

Variabler

Statistik

Sidste 7 dage

78

Samtaler

170

Beskeder

2,18

Beskeder pr. samtale

37

Chat-knapper klikket på

27

URL-knapper klikket på

Graf for samtaler pr. dag

Dato	Samtaler
22-09-2021	13
23-09-2021	19
24-09-2021	7
25-09-2021	2
26-09-2021	3
27-09-2021	23
28-09-2021	11

Topkategorier

#	Kategori	Beskeder	%
1	Generelle spørgsmål	46	32 %
2	Sundhed og omsorg	12	8 %
3	Kontakt	8	5 %
4	Parkering	6	4 %
5	Pas	5	3 %
6	Bolig og byggeri	5	3 %
7	CPR nummer	4	2 %
8	Bestil tid	5	3 %
9	Flytning og adresse	4	2 %
10	Kultur og fritid	2	1 %

Showing 1 to 10 of 21 entries

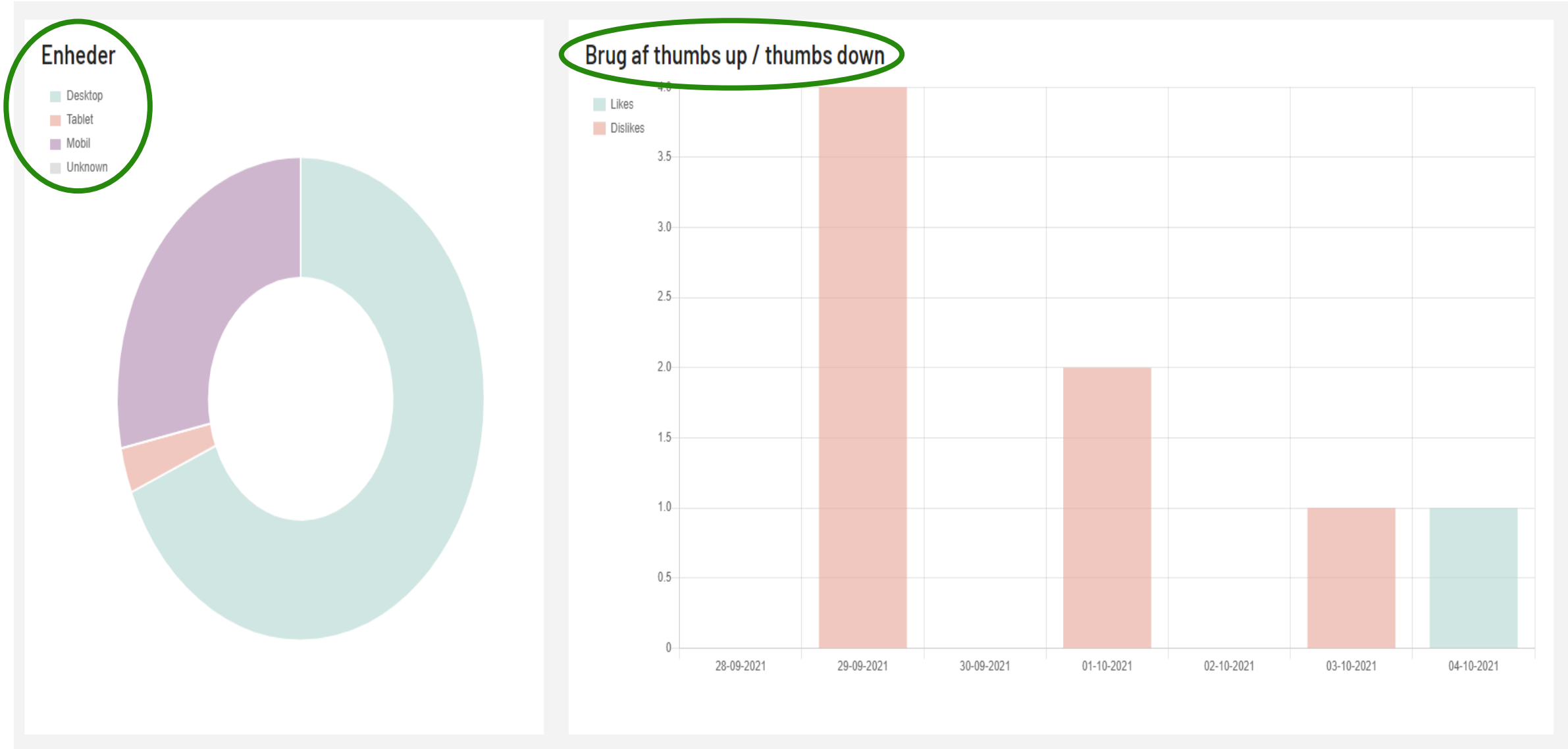
Foregående 1 2

Chat-knapper
Knapper, der trigger et nyt svar fra Kiri i samtalen.

URL-knapper
Eksterne links – fx til kommunens hjemmeside eller borger.dk

Statistikmodul (2/5)

Statistik over enheder og brug af 'thumbs up/down'



Statistikmodul (3/5)

Oversigt over seneste samtaler

Adgang til at læse alle Kiris samtaler med borgere for de seneste 30 dage (eller hvad det indstilles til i boost). Bemærk, at nogle samtaler er maskeret pga. GDPR.

Seneste samtaler

ID	Tid og dato	Brugerbesked	Første intent	Sidste intent	Antal klik på knapper
1270628	04-10-2021 21:47	Hvordan annullerer jeg en tidsbestilling	Afbestil tid hos borgerservice	Afbestil tid hos borgerservice	1
1270616	04-10-2021 19:45	Hvordan kan man brevstemme i hjemmet?	Brevstemme	Brevstemme	4
1270612	04-10-2021 19:38	Hvis man ikke kan møde op i valglokale			4
1270566	04-10-2021 16:10	Hvad er bebyggelsesprocenten i Lyngby?	Bebyggelsesprocent	Bebyggelsesprocent	1
1270556	04-10-2021 15:41	Attest fra folkeregister			0
1270549	04-10-2021 15:12	Jeg har modtaget en bøde		Hvorfor modtager man bøde ved flytning	0
1270541	04-10-2021 14:53	information om skånejob til førtidspensionister	Førtidspension og tilskud til tandbehandling	Beskæftigelse og jobsøgning	1
1270535	04-10-2021 14:42	Er en fuldmagt på sms okay til afhentning af pas?			1
1270532	04-10-2021 14:33	Hvad tid lukker afdelingen			1
1270516	04-10-2021 14:05	Hvor brevstemmer jeg, hvis jeg ikke er på plejehjem?			2
1270485	04-10-2021 13:05	affald	Affald	Affald	1
1270476	04-10-2021 12:34	Jeg skal tale med personale afdelingen			0
1270472	04-10-2021 12:30	Kontakt telefon til borgerservice i lyngby	Borgerservice - telefon	Borgerservice - telefon	0
1270418	04-10-2021 10:37	<name> <name>		Byggetilladelse	3
1270412	04-10-2021 10:17	kan du give mig gratis fifa points		Jeg vil gerne have telefonnr. til nogen	2
1270403	04-10-2021 10:03	hvor kan man købe fifa 22			0
1270394	04-10-2021 09:55	jeres telefon tid	Kommunen - telefon	Alkoholmisbrug	1
1270389	04-10-2021 09:44	Hvor skal jeg ringe henn hvis LTK har ændret min træk procenhaprocentændret i			1
1270382	04-10-2021 09:24	hvem har initialer goke	Hvem er	Hvem er	0
1270366	04-10-2021 08:45	hvor mange indbyggere er der i lyngby	Antal indbyggere i kommunen	Skole og uddannelse	0

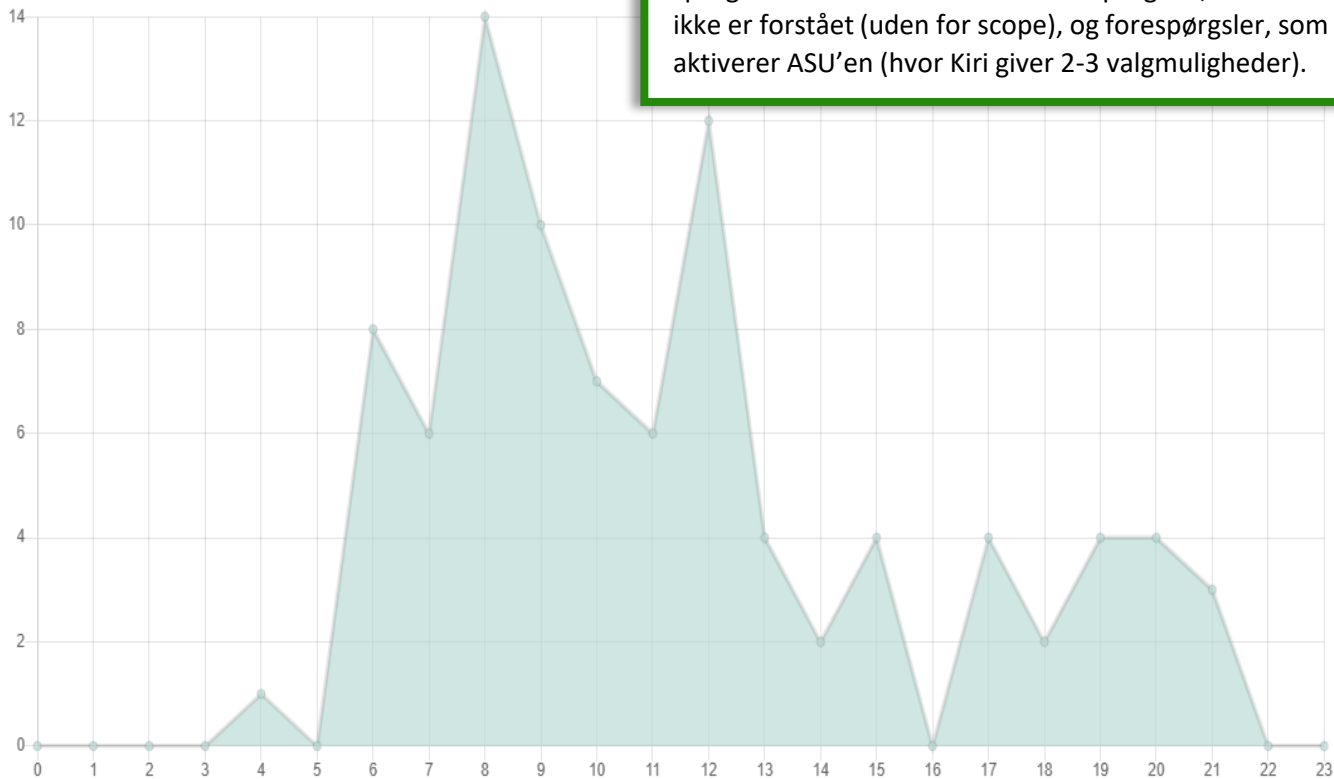
Showing 1 to 20 of 91 entries



Unknown-intents

Unknown intents dækker over ukendte spørgsmål, dvs. antal gange Kiri ikke har været sikker på, hvad der spørges om. Dette tæller både forespørgsler, som slet ikke er forstået (uden for scope), og forespørgsler, som aktiverer ASU'en (hvor Kiri giver 2-3 valgmuligheder).

Hvornår bruger borgerne Kiri?



Opsummering af 'unknown' beskeder

ID	Tid og dato	Brugerbesked	Unknown Intents
1270612	04-10-2021 17:38	Hvis man ikke kan møde op i valglokale	2
1270556	04-10-2021 13:41	Attest fra folkeregister	2
1270549	04-10-2021 13:12	Jeg har modtaget en bøde	1
1270541	04-10-2021 12:53	information om skånejob til førtidspensionister	1
1270535	04-10-2021 12:42	Er en fuldmagt på sms okay til afhentning af pas?	3
1270532	04-10-2021 12:33	Hvad tid lukker afdelingen	1
1270516	04-10-2021 12:05	Hvor brevstemmer jeg, hvis jeg ikke er på plejehjem?	1
1270476	04-10-2021 10:34	Jeg skal tale med personale afdelingen	1
1270418	04-10-2021 08:37	<name> <name>	1
1270412	04-10-2021 08:17	kan du give mig gratis fifa points	3

Showing 1 to 10 of 52 entries Foregående 1 2 3 4 5 6 Næste



Statistikmodul (5/5)

Eksempler på unknown-samtaler

Beskeder

#1270412

Hej! Jeg hedder Kiri og er kommunens chat-robot.

Skriv kort og præcist og undlad at skrive personlige oplysninger som f.eks. cpr-nr. Du kan spørge mig døgnet rundt.

Hvad kan jeg hjælpe dig med? 😊

10:15:05

kan du give mig gratis fifa points

Jeg tror endnu ikke, at jeg har lært at svare på dit spørgsmål 😊

Du kan prøve at stille dit spørgsmål på en anden måde eller bruge færre ord.

10:15:16

what

Er der noget, som jeg kan hjælpe dig med?

hvorfor ikke

10:15:25

Det ved jeg desværre ikke 😊

kan du give telefonen til droningen

10:16:40

Jeg tror ikke, at jeg kan svare på dit spørgsmål.

Hvis dit spørgsmål handler om borgerservice, kan du ringe eller bestille en opringning nedenfor

Mine kollegaer kan træffes på telefon nr. <number> indenfor åbningstid

Bestil opringning

Beskeder

#1269561

Hej! Jeg hedder Kiri og er kommunens chat-robot.

Skriv kort og præcist og undlad at skrive personlige oplysninger som f.eks. cpr-nr. Du kan spørge mig døgnet rundt.

Hvad kan jeg hjælpe dig med? 😊

22:09:38

Kan man få en akut tid til pasbestilling

Her er nogle forslag, som måske kan hjælpe dig:

Bestil tid

Akutupas

22:10:10

Akutupas

Hvis dit pas er udløbet og du ikke kan nå at modtage et pas inden du skal rejse, kan der være mulighed for at få forlænget gyldigheden af dit nuværende pas eller få udstedt et midlertidigt pas.

Jeg kan desværre ikke fortælle dig, hvilken mulighed du skal benytte i din situation, men du kan læse mere ved at klikke på knapperne nedenfor eller kontakte en af mine menneskelige kollegaer.

Midlertidigt pas

Forlæng gyldighed af pas

Kontakt kommunen

Midlertidigt pas

Du kan kun få et midlertidigt pas (nødpas), hvis du ikke kan få dit pas forlænget, og du ikke kan nå at få et nyt pas, inden du skal rejse.

Du skal bestille tid og møde personligt op hos borgerservice for at få et midlertidigt pas.

Du bestiller tid hos borgerservice her:

Bestil tid

22:10:42

Bestil tid

Agenda

- 1 Admin
- 2 Variabler
- 3 Statistik
- 4 Praktisk gennemgang**
- 5 Spørgsmål?

Agenda

- 1 Admin
- 2 Variabler
- 3 Statistik
- 4 Praktisk gennemgang
- 5 Spørgsmål?**



Deloitte er en betegnelse for et eller flere af Deloitte Touche Tohmatsu Limiteds (DTTL) medlemsfirmaer, dets netværk af medlemsfirmaer og disses tilknyttede virksomheder (samlet betegnet "Deloitte-organisationen"). DTTL (der også omtales som "Deloitte Global") og ethvert af dets medlemsfirmaer og tilknyttede virksomheder er selvstændige og uafhængige juridiske enheder, som ikke kan forpligte hinanden over for tredjemand. DTTL og de enkelte DTTL-medlemsfirmaer og tilknyttede virksomheder er kun ansvarlige for egne handlinger og undladelser. DTTL leverer ikke ydelser til kunder. Vi henviser til www.deloitte.com/about for nærmere oplysninger.

Deloitte er leverandør af brancheførende revisions- og erklæringsopgaver, skattemæssige og juridiske ydelser, konsulentytelser, finansiell rådgivning og ydelser inden for risikostyring til næsten 90% af virksomhederne på Fortune Global 500®-listen og tusindvis af private virksomheder. Vores medarbejdere leverer målbare og varige resultater, der medvirker til at styrke offentlighedens tillid til kapitalmarkederne, gøre det muligt for kunder at udvikle sig og trives samt vise vejen til en stærkere økonomi, et mere lige samfund og en bæredygtig verden. Deloitte blev grundlagt for mere end 175 år siden og findes i dag i over 150 lande og territorier. Læs mere på www.deloitte.com om, hvordan Deloittes mere end 450.000 medarbejdere gør en forskel.

Denne meddelelse indeholder udelukkende generelle oplysninger. Indholdet er ikke udtryk for professionel rådgivning, og ingen af Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), dets netværk af medlemsfirmaer eller disses tilknyttede virksomheder (samlet betegnet "Deloitte-organisationen") kan holdes ansvarlig herfor. Inden du træffer beslutninger på baggrund af indholdet, bør du derfor kontakte en rådgiver med de fornødne faglige kompetencer. Der afgives ingen erklæringer, garantier eller tilsagn (hverken direkte eller indirekte) vedrørende nøjagtigheden eller fuldstændigheden af oplysningerne i denne publikation, og ingen af DTTL, dets medlemsfirmaer, tilknyttede virksomheder, medarbejdere eller repræsentanter er ansvarlige for eventuelle tab eller krav af nogen art, som direkte eller indirekte følger af, at en person støtter ret på denne publikation. DTTL og ethvert af dets medlemsfirmaer og deres tilknyttede virksomheder er selvstændige og uafhængige juridiske enheder.

© 2024 Kontakt Deloitte Global for yderligere oplysninger.

Appendix (1/1)

Ordbog og beskrivelser i Prokom-panelet

Man kan læse samtaler i 30 dage tilbage, på nær hvis dette ændres i boost

- **Samtaler:** Samtaler/dialoger. Antallet af gange, Kiri er blevet åbnet og en dialog er påbegyndt.
- **Beskeder:** Antallet af beskeder, der er skrevet *til* Kiri (eksklusiv Kiris svar).
- **Beskeder pr. samtale:** Det gennemsnitlige antal beskeder per samtale.
- **Chat-knapper klikket på:** Antallet af gange, der er blevet klikket på en knap i et flow, som trigger et nyt svar i en samtale med Kiri.
- **URL-knapper klikket på:** Antallet af gange, der er blevet klikket på et af de links, kommunen har indsat i Prokom.
- **Unknown intents:** Ukendte spørgsmål. Antal gange Kiri ikke har været sikker på, hvad der spørges om. Dette tæller både forespørgsler, som slet ikke er forstået (uden for scope), og forespørgsler, som aktiverer ASU'en (hvor Kiri giver 2-3 valgmuligheder).
- **Topkategorier:** Her vises generelle spørgsmål og chatloggen fra de 10 mest anvendte samtalekategorier.