

# Den Digitale Hotline

8. september 2023



DDH

# Agenda

- Demo
- Fordele
- GDPR
- Priser
- Projektforløb
- Næste skridt



# Trifork Assistent Anni



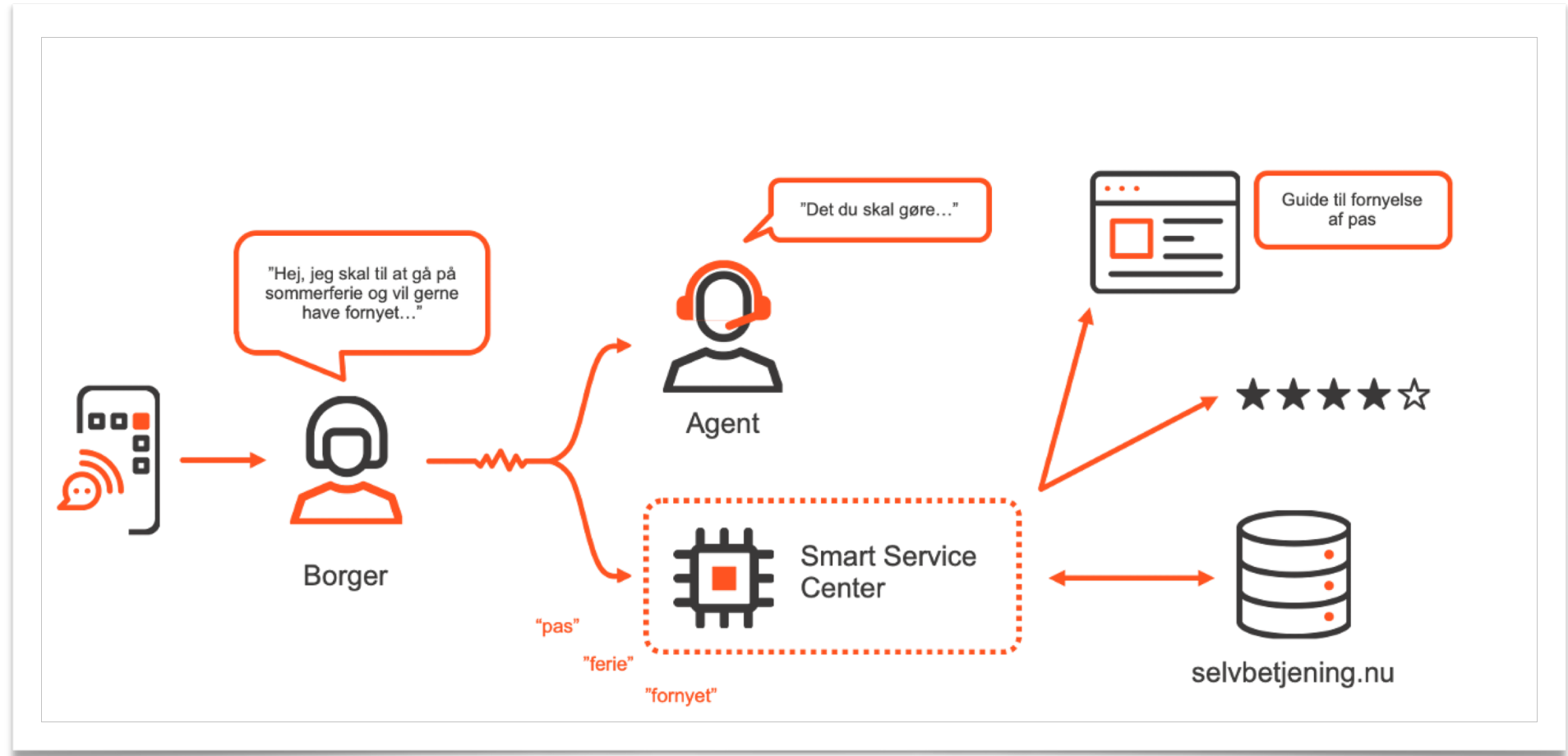
Vi sætter samtalen  
i fokus.

DDH

# Platform

Assistent Anni bruger  
**stemmestyring, som  
opslag i  
vejledningværktøjet**  
Selvbetjening NU.

Ved hjælp af AI findes  
vejledninger frem.



Selvbetjening.nu / EVE

Hvordan ser løsningen ud i virkeligheden?

Assistent Anni

Der lyttes

II

Beboerlicens (3 guider)

Parkering

Guide id: 68226

parkeringsplads

beboerlicens

handicapparkeringsplads

Parkeringsafgift - intern arbejdsgang i Borgerservice

Guide id: 131039

parkeringsplads

beboerlicens

handicapparkeringsplads

Køb Beboerlicens til parkering

Guide id: 10632

beboerlicens

Handicapparkeringsplads (2 guider)

Park (1 guider)

2 (1 guider)

Parkeringsplads (2 guider)

Høre (2 guider)

Byen (1 guider)

AARHUS KOMMUNE

AARHUS KOMMUNE

Vejledning

Send info som email eller SMS

Info til borger Vis

Intern Guide/arbejdsgang - Vejledning

Parkering

**Parkering** Karen Blixens Boulevard 7, 8220 Brabrand. Mail: [parkering@aarhus.dk](mailto:parkering@aarhus.dk) Hvis det er muligt, send digital post. Magistraten for Teknik og Miljø. Teamleder Joshua Krogager 41855765 - gå imellem og sikre at han tager telefonen, ellers send en mail med borgernes oplysninger.

Opdateret d. 25.07.2023

Parkering 89404410

- Tast 1** Hvis du har et spørgsmål til en parkeringsafgift
- Tast 2** Hvis du har andre spørgsmål til parkering  
Telefontid: Mandag - onsdag samt fredag kl. 10 - 12, torsdag kl. 12 - 14
- Tast 3** Råden over vejareal  
Telefontid: Mandag til fredag kl. 8 - 11.30

**Ingen personlig henvendelse.**

Ofte stillede spørgsmål om beboer- og betalingsparkering [aarhus.dk/parkering](https://aarhus.dk/parkering)

NYHEDER OG PRESSEMEDDELELSER

Dato: 21.08.2023

[Håndværkere og andre på gule plader får nemmere ved at finde parkering i byen](#)

BEBOERLICENS

Beboerlicens er digital - p-vagt tjekker licens via nummerplade.

Hvor mange licenser må jeg købe? >

Min bil er på værksted - kan jeg få en værkstedslicens? >

Jeg er flyttet væk fra "mit område" (beboerlicens) - må jeg fortsat parkere i området? >

Jeg har lånt en andens bil - kan jeg få beboerlicens? >

Køb af beboerlicens i Borgerservice - IKKE digitale borgere >

Jeg har købt ny bil - kan jeg ændre min beboerlicens/skifte registreringsnummer til den nye bil? >

Motorcykel - Køb af beboerlicens - hvis systemet driller.. >

Kan ikke forny licens - manuel behandling >

PARKERINGSANLÆG - offentlige - køb abonnement

Offentlige parkeringsanlæg - Nørreport og Navitas Park >

PARKERING - steder

KORT over områderne - automater m.v.

Hvor kan mine gæster parkere? - gratis? >

Flyttebil - Parkering kan ikke give tilladelse >

El-biler - parkering og opladningspladser >

Parkering for lastbiler og tunge køretøjer >

Ulovlig parkeret biler >

Parkering af trailer mm >

BETALING - BØDER

Klage over p-afgift - borger kan klage via formular på hjemmesiden - brug denne guide

Betaling - App eller Automat (kontantbetaling er ikke en mulighed) >

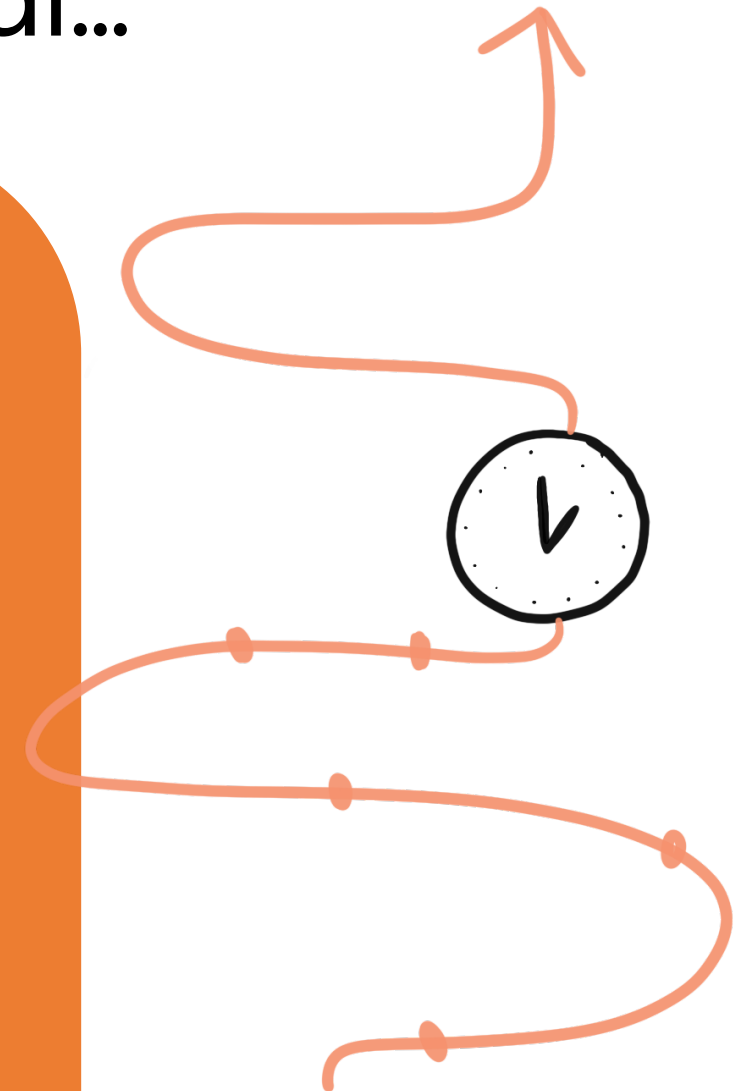
Kontakt

TRIFORK

Assistent Anni er relevant fordi...

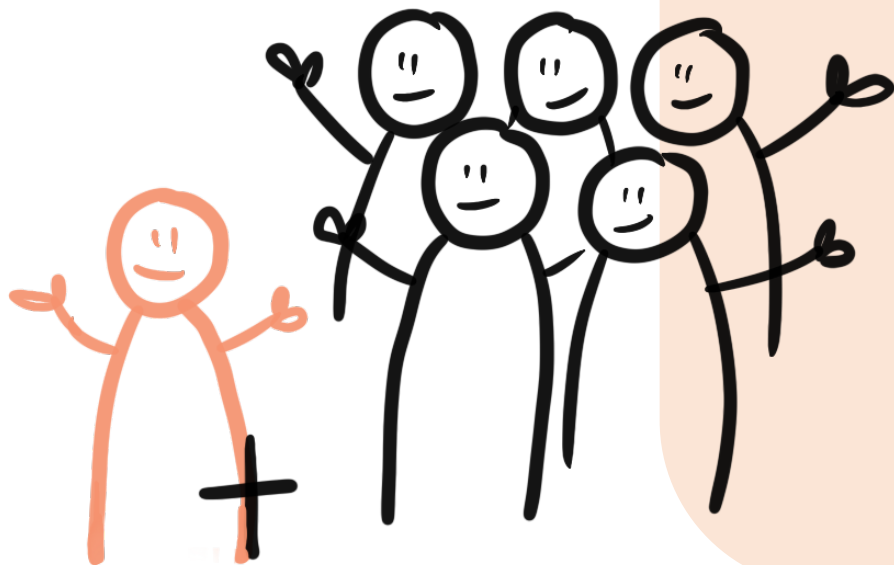
# Giver hurtigere straksafklaring

Fordi Assistent Anni fremsøger relevante vejledninger.



**TRIFORK.**

# Assistent Anni er relevant fordi..



## Hurtigere onboarding af nye medarbejdere

Fordi Assistent Anni bygger på erfaring og dermed kan hjælpe nye medarbejdere.

# Assistent Anni er relevant fordi...

**Reducere stress og  
følelsen af  
utilstrækkelighed.**

Nogle sager er mere komplekse end andre.



## Assistent Anni overholder GDPR ved at:



- ✓ Vi gemmer ikke data, som kan lede tilbage til den enkelte borger.
- ✓ Datatilsynet har godkendt løsningen (Aarhus Kommune)
- ✓ Dataen, som genereres gemmes lokalt i 24 t, for at lære af den.
- ✓ Agent Anni kan lytte på både borgeren og medarbejderen
- ✓ Løsningen kører i Microsoft Azure Cloud.

Kort sagt, **vi overholder GDPR.**

# Opsummering: Hvorfor Assistent Anni?

1. Samtalen med borgeren sættes i focus, da værktøjet **gør arbejdet lettere** for medarbejderen.
2. Medarbejderens **personlige assistent**
3. Stemmestyret guideopslag som giver færre museklik
3. Det skaber en **hurtigere straksafklaring**, samtidig med at medarbejderen kan lytte og yde en **mere nærværende borgerservice** til den enkelte borger.

Assistent Anni er skabt til at skabe **merværdi for medarbejderen**.

# Projektøkonomi

| Aktivitet                               | Beskrivelse                                                 | Timer      | DKR            |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------|----------------|
| GDPR & Sikkerhed                        | Afdække krav og opsætning                                   | 15         | 18.750         |
| Agent Anni til den Den Digitale Hotline | Opsætning og implementering på Selvbetjening Nu             | 85         | 106.250        |
| Hypercare                               | I driftsættelse                                             | 15         | 18.750         |
| <b>Assistent Anni</b>                   |                                                             | <b>115</b> | <b>143.750</b> |
| Integration til Puzzel                  | Få fat i lyden via API Endpoint<br>Estimat - (50-100 timer) | 50         | 62.500         |
| Integration til Active Directory        | Estimat (afdækning nødvendig)                               | 25         | 31.250         |
| <b>Total</b>                            |                                                             | <b>305</b> | <b>381.250</b> |

Microsoft Azure - CSP aftale med Trifork, Forbrug - AI service afregnes særskilt.

# Support & Forbrug

| Aktivitet            | Beskrivelse                                                                                                    | DKR pr. Md |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Supportaftale        | Løbende forbedringer til Assistent Anni, adgang til support, integration til Puzzel & Miralix, 48 mdr. binding | 10.000     |
| Forbrug - AI Service | Afregnes særskilt<br>CSP aftale med Trifork<br>Estimat: 700 timer pr. m.                                       | 5.000      |
|                      |                                                                                                                | 15.000     |

NB! Trifork tilbyder rabat på “Assistent Anni løsning”, hvis de ønsker at bruge løsning i forbindelse med deres eget telefonsystem.

DDH

# Projektforløb

|                                | Fase 1 | Fase 2 | Fase 3 | Fase 4 | Fase 5 |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| GDPR & Forberedelse            |        |        |        |        |        |
| Puzzel Integration             |        |        |        |        |        |
| Assistent Anni m Selvbetjening |        |        |        |        |        |
| Test & QA                      |        |        |        |        |        |
| Production & Hypercare         |        |        |        |        |        |

Varighed 6-8 uger

# Thank You!

Karna Bloch Atkinson

Senior Projektleder

[kba@trifork.com](mailto:kba@trifork.com)

+45 20 958 514



**TRIFORK.**