



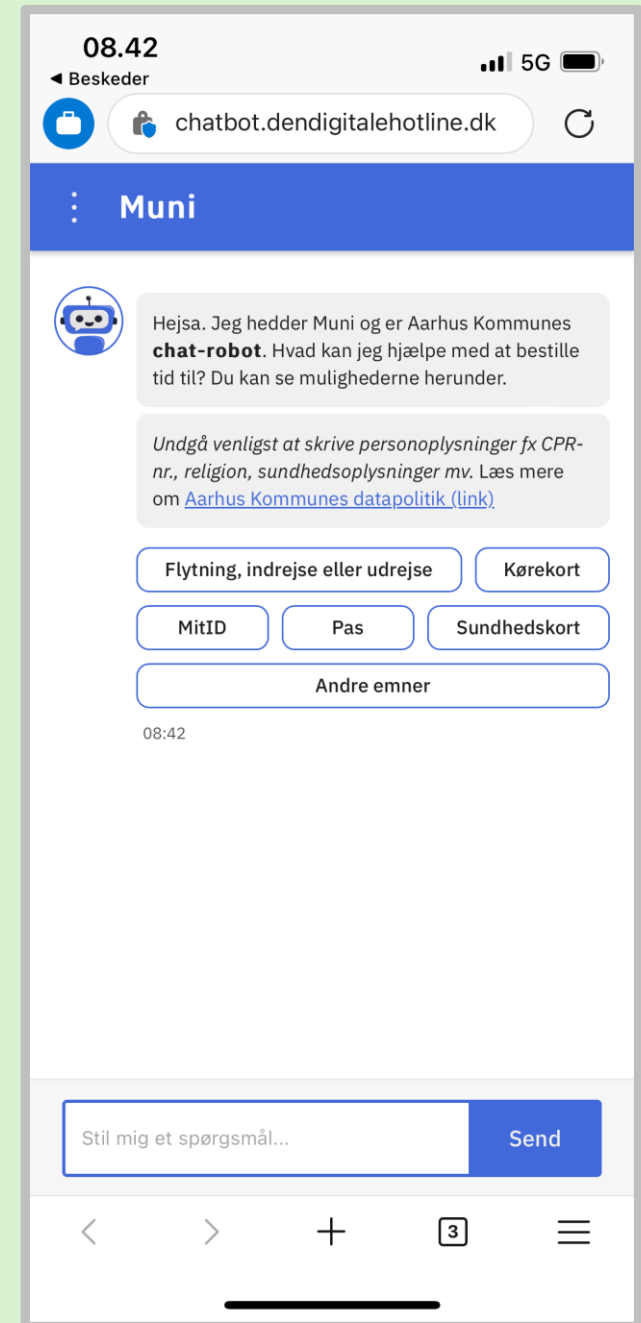
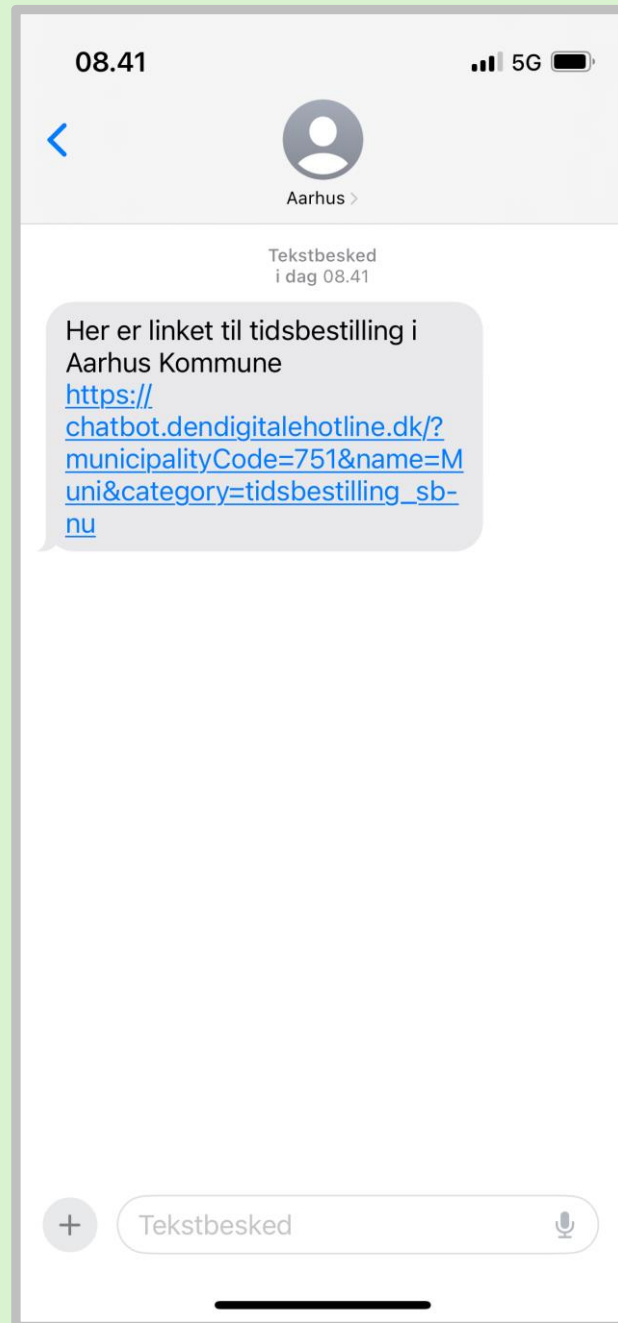
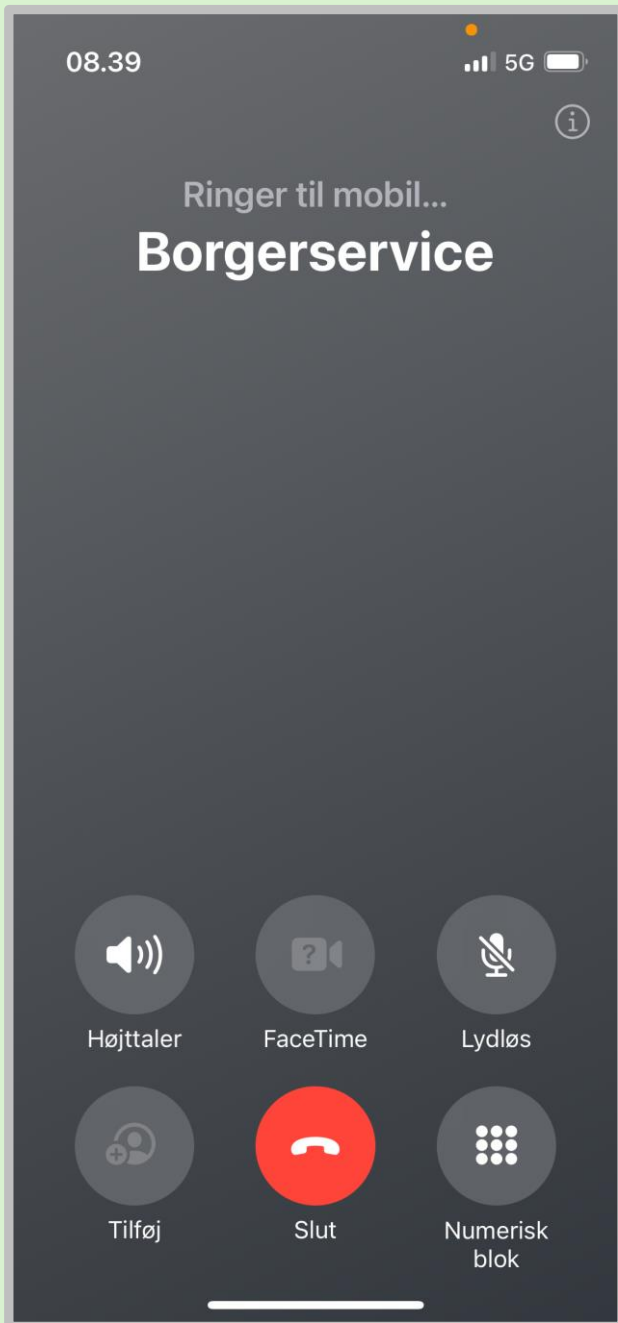
FÅ MERE UD AF CHATBOTTEN

på hjemmesiden, i breve, i telefonien og i det fysiske rum



CHATBOTTEN I TELEFONEN

- Udsend chatbotten om bestemte områder som sms-link via IVR
- Kan bruges både udenfor og udenfor åbningstid
- Kræver, at telefonsystemet kan udsende sms'er. Dette er typisk et tilkøb hos jeres leverandør





CHATBOTTEN I TELEFONEN: ERFARINGER

TIDSBESTILLING

De fleste kommuner med tidsbestillingsintegration har opsat deres IVR sådan, at når man skal have hjælp til tidsbestilling har man via tastevalg mulighed for at få tilsendt et link til chatbotten på sms.

I Aarhus kommune er det opsat sådan, at chatbotten ikke bare er en valgfri mulighed, men at man altid får tilsendt et chatbot-link, når man skal bestille tid. Hvis man så har problemer med tidsbestillingen i chatbotten, tilbydes et direkte telefonnummer til tidsbestilling udenom køen.

Mere end 2/3 af chatbottens tidsbestillinger startes fra et SMS-link

SPECIFIKKE OMRÅDER

Aarhus kommune har fået udbygget chatbottens viden om opkrævning som lokalt område. Udenfor Opkrævningens åbningstider i telefonen er der blevet opsat et tastevalg om, at man ønsker hjælp fra chatbotten. Herefter får man tilsendt et link på sms til chatbotten.

Til trods for at Opkrævningen har fået en ekstra lukkedag, har de ikke fået flere telefoniske henvendelser på de resterende åbningsdage.



CHATBOTTEN I TELEFONEN: HOW TO

Undersøge med leverandør, om der kan udsendes SMS'er

Få lavet links hos chatbot-teamet

To muligheder:

- 1) Specifikke links (fx Valg, MitID, tidsbestilling), som kan skiftet ud
- 2) Ét link, som altid ligger der. Indholdet af linket kan ændres efter behov



CHATBOTTEN I BREVE OG SKRIVELSER

- Implementér links/QR-koder til en 'generel' chatbot i breve
- Implementér links/QR-koder til en chatbot, der er specifikt bygget til det pågældende brev
- Hvis der ikke kan redigeres i brevskabelonerne, kan linket også indsættes via MeMo i Digital Post



Folkeregister/Sygesikring
Dokk 1, Hack Kampmanns Plads 2, 8000 Aarhus C

Stephan Rasmussen
Testvej 42
8000 Aarhus C

24. maj 2024
Side 1 af 3

Du har meldt din flytning for sent

Vi skriver til dig, fordi du har meldt flytning til <<<**Skriv adresse**>>> med indflytningsdato den <<<**Skriv flyttedato (Eksempel: 7. november 1924)**>>>.

Du meldte først flytning den <<<**Skriv anmeldelsesdato (Eksempel: 7. november 1924)**>>>, hvilket er for sent, da man skal melde flytning senest 5 dage efter flyttedatoen. Derfor får du nu et bødeforlæg jf. CPR-lovens § 57 stk. 1, nr. 1, jf. 12 stk. 1, 1.pkt.



Bødeforlæg til betaling

Beløb: <<<**Skriv beløb for bøde**>>> kr.

Begrundelse: Du har meldt din flytning for sent

BETAL HER
aarhus.dk/betalnu



Bødeforlægget kan først ses og betales på aarhus.dk/betalnu, når du har fået en opkrævning i din Digitale Postkasse.

Næste gange du skal flytte, skal du være opmærksom på, at du skal anmelde din flytning **senest 5 dage** efter flyttedatoen. Hvis du melder flytning senere, kan kommunen give dig et bødeforlæg, for at melde flytning for sent. Du kan læse lovteksten i bilag 1.

Med venlig hilsen
Stephan Rasmussen

Folkeregister/Sygesikring
Aarhus Kommune

Folkeregister/Sygesikring, Borgerservice
Kultur og Borgerservice, Aarhus Kommune



Telefon: 8940 1030
Mandag, onsdag og fredag
kl. 10:00 – 14:00
Torsdag, kl. 10:00 – 16:00
Tirsdag: Lukket



Skriv sikkert til os
(post.borger.dk)



Har du spørgsmål?
Skriv med chatbotten Muni

Sagsnummer: S2023-34685
Dokumentnummer: D2024-175879

Muni



Hejsa. Jeg hedder Muni og er Aarhus Kommunes **chat-robot**. Har du nogle spørgsmål til det brev, du har fået?

Bemærk, at jeg kun kan svare på **generelle spørgsmål**. Jeg kan desværre ikke hjælpe med sagsbehandling.

Undgå venligst at skrive personoplysninger fx CPR-nr., religion, sundhedsoplysninger mv. Læs mere om [Aarhus Kommunes datapolitik \(link\)](#)

Hvorfor har jeg fået en bøde?

Hvordan betaler jeg min bøde?

Jeg har skrevet den forkerte dato

Hvordan gør jeg indsigelse?

Kontakt Folkeregistret

14:52

Stil mig et spørgsmål...

Send



Folkeregister/Sygesikring
Dokk1, Hack Kampmanns Plads 2, 8000 Aarhus C

Hans Hansen
Testvej 42
8000 Aarhus C

27. marts 2024
Side 1 af 7

Det er tid til at flytte

Vi skriver til dig, fordi du bor på adressen *Testvej 42, 8000 Aarhus C*, som ligger i et sommerhusområde.

Du skal være flyttet inden **den 1. november 2024**. Hvis du ikke er flyttet, vil vi give dig et påbud om at fraflytte adressen og dokumentere det overfor os.



Tidsfrist

Meld flytning inden **den 1. november 2024**.

MELD FLYTNING HER
aarhus.dk/flytning

Hvorfor skal du flytte?

En ejendom i et sommerhusområde må som udgangspunkt ikke bruges til beboelse i vinterhalvåret fra 1. november til udgangen af februar måned.

Du må bo i et sommerhusområde i vinterhalvåret, hvis du opfylder en af disse betingelser:

1. Din bolig blev anvendt til helårsbeboelse, dengang området blev ændret til sommerhusområde. Dette gælder kun, hvis retten til helårsbeboelse ikke sidenhen er ophørt efter planloven.
2. Du har en personlig dispensation til helårsbeboelse efter planloven.
3. Du opfylder betingelserne for helårsbeboelse (pensionistreglen) i planloven.

Ifølge vores oplysninger opfylder du ingen af betingelserne ovenfor.

Du kan læse lovteksterne i bilag 1.

Har du spørgsmål til
brevets indhold?

[Skriv med chatbotten Muni](#),
som kan svare på 8 ud af 10
henvendelser.



Folkeregister/Sygesikring, Borgerservice
Kultur og Borgerservice, Aarhus Kommune



Telefon: 8940 1030
Mandag, onsdag og fredag
kl. 10:00 – 14:00
Torsdag: kl. 10:00 – 16:00
Tirsdag: Lukket



[Skriv sikkert til os](#)
(post.borger.dk)

Sagsnummer: S2023-34685
Dokumentnummer: D2024-106340



Folkeregister/Sygesikring
Dokk1, Hack Kampmanns Plads 2, 8000 Aarhus C

Hans Hansen
Testvej 42
8000 Aarhus C

27. marts 2024
Side 1 af 3

Angående din ansøgning om tilskud til psykologhjælp vedrørende faktura nr. 123456789

Vi har modtaget din regning for behandling som gruppe 2-sikret hos en psykolog, der har overenskomst med sygesikringen.



Afgørelse

Vi afviser at yde tilskud til behandling hos psykolog. Se begrundelse nedenfor.

I henhold til den gældende overenskomst på området, ydes der ikke tilskud til behandlingen idet:

- Tilskud til psykologbehandling til både gruppe 1-sikrede og gruppe 2-sikrede personer er betinget af, at behandlingen ydes af en psykolog, der har tilsluttet sig den gældende overenskomst mellem Regionernes Lønnings- og Takstnævn og Dansk Psykolog Forening.
- Psykologer, der er tilmeldt overenskomsten, fratrækker tilskudsbeløbet til gruppe 2-sikrede og afregner dette direkte med regionen.

Uanset om psykologen er tilmeldt overenskomsten eller ej, yder vi derfor ikke tilskud til psykologbehandling.

Har du spørgsmål til brevets indhold?

[Skriv med chatbotten Muni](#), som kan svare på 8 ud af 10 henvendelser.



Borgerservice, Kultur og Borgerservice
Aarhus Kommune, Folkeregister/Sygesikring



Telefon: 8940 1030
Mandag, onsdag og fredag
kl. 10:00 – 14:00
Torsdag: kl. 10:00 – 16:00
Tirsdag: Lukket



[Skriv sikkert til os](#)
(post.borger.dk)

Sagsnummer: S2023-34685
Dokumentnummer: D2024-106403



Vejledninger til digital indskrivning



Skoleindskrivning

Få hjælp til skoleindskrivning eller spørgsmål af Aalborg Kommunes chat-robot MUNI via QR-kode eller [link til MUNI](#).

På [KMD Skoleindskrivning](#) finder du en vejledning til den digitale skoleindskrivning, når du har logget ind med MitID.

MitID eller digital signatur

Ved indskrivningen skal du bruge MitID, kan du bestille den på [MitID.dk](#). Hvis du ikke allerede har en digital signatur. Hvis du ikke allerede har en digital signatur. Læs mere på [MitID.dk](#).

Udsættelse af skolestart

Hvis du ønsker at udskyde din skolestart, kan du søge om udsættelse af skolestart på [KMD Skoleindskrivning](#).

Indskrivning i privatskole

Hvis du ønsker at indskrive din barn i en privatskole, skal du kontakte skolen og her angive dit barns navn og fødselsdato.

Information

Læs mere om digital indskrivning på [aalborgkommune.dk](#).





MAN KAN ANVENDE MeMo

→ Videre send

🗑 Slet

📁 Flyt til mappe

⋮ Mere



Aarhus Kommune

Angående din ansøgning om tilskud

2. april 2024 kl. 14:54

Skriv med chatbotten Muni, som kan svare på 8 ud af 10 henvendelser.

[Gå til mere information](#)

< 1 / 3 > + Zoom -

🖨 Udskriv

⬇ Download

🗒 Fuldskærm



AARHUS
KOMMUNE

Folkeregister/Sygesikring
Dokk1, Hack Kampmanns Plads 2, 8000 Aarhus C

Hans Hansen
Testvej 42
8000 Aarhus C

27. marts 2024
Side 1 af 3

Angående din ansøgning om tilskud til psykologhjælp vedrørende
faktura nr. 123456789

Vi har modtaget din regning for behandling som gruppe 2-sikret hos en psykolog, der har overenskomst med

15.05



Meddelelse



AARHUS
KOMMUNE

Folkeregister/Sygesikring
Dokk1, Hack Kampmanns Plads 2, 8000 Aarhus C

Hans Hansen
Testvej 42
8000 Aarhus C

27. marts 2024
Side 1 af 3

Angående din ansøgning om tilskud til psykologhjælp vedrørende
faktura nr. 123456789

Vi har modtaget din regning for behandling som gruppe 2-sikret hos en psykolog, der har overenskomst med sygesikringen.



Afgørelse

Vi afviser at yde tilskud til behandling hos psykolog. Se begrundelse nedenfor.

I henhold til den gældende overenskomst på området, ydes der ikke tilskud til behandlingen idet:

- Tilskud til psykologbehandling til både gruppe 1-sikrede og gruppe 2-sikrede personer er betinget af, at behandlingen ydes af en psykolog, der har tilsluttet sig den gældende overenskomst mellem Regionernes Lønninger- og Takstrævn og Dansk Psykolog Forening.
- Psykologer, der er tilmeldt overenskomsten, fratrækker tilskudsbeløbet til gruppe 2-sikrede og afregner dette direkte med regionen.

Uanset om psykologen er tilmeldt overenskomsten eller ej, yder vi derfor ikke tilskud til psykologbehandling.

Har du spørgsmål til brevs indhold?

[Skriv med chatbotten Muni](#), som kan svare på 8 ud af 10 henvendelser.



Borgerservice, Kultur og Borgerservice
Aarhus Kommune, Folkeregister/Sygesikring

Telefon: 8940 1030
Åbningstid: mandag og tirsdag
kl. 10:00 - 14:00
Tirsdag kl. 10:00 - 15:00
Tirsdag, Lørdag

Skriv tilskud@aa.dk
(post.borger@aa.dk)

Dokumentnummer: 53023-94685
Dokumentnummer: 53024-50460



Aarhus Kommune

Angående din ansøgning om tilskud

Skriv med chatbotten Muni, som kan svare på 8 ud af 10 henvendelser.



CHATBOTTEN I BREVE: ERFARINGER

Aalborg Kommune har fået udbygget chatbottens viden om *skoleindskrivning* som generelt område (dvs. tværkommunalt). Link og QR-kode til chatbotten er derefter indsat i breve udsendt til forældre om skoleindskrivning.

Chatbotten har via brevene haft 4 gange så mange samtaler som via hjemmesidens underside om skoleindskrivning. Telefonerne i Skoleforvaltningen har mærket et fald i antal henvendelser.

Aarhus kommune arbejder på at udbygge chatbotten, så den passer til bestemte breve, der udsendes af Folkeregistret, fx flyttebøder. Chatbotten vil kunne svare på helt specifikke spørgsmål til det pågældende brev og de lokale procedurer for sagsgangen omkring fx flyttebøder

Både skoleindskrivning og flyttebøder er udvalgt, fordi det er områder, hvor der er **stort telefonisk tilbagemald**, når der udsendes breve.



CHATBOTTEN I BREVE: HOW TO

- Evt: Få udbygget chatbot til specifikt brev (lokal udbygning)
- Få udleveret link og QR-kode af chatbot-teamet
- Indsæt link og QR-kode i brevskabelon eller i brødtekst
- Husk at indsætte både link og QR-kode, så vi understøtter pc, mobil og fysisk post

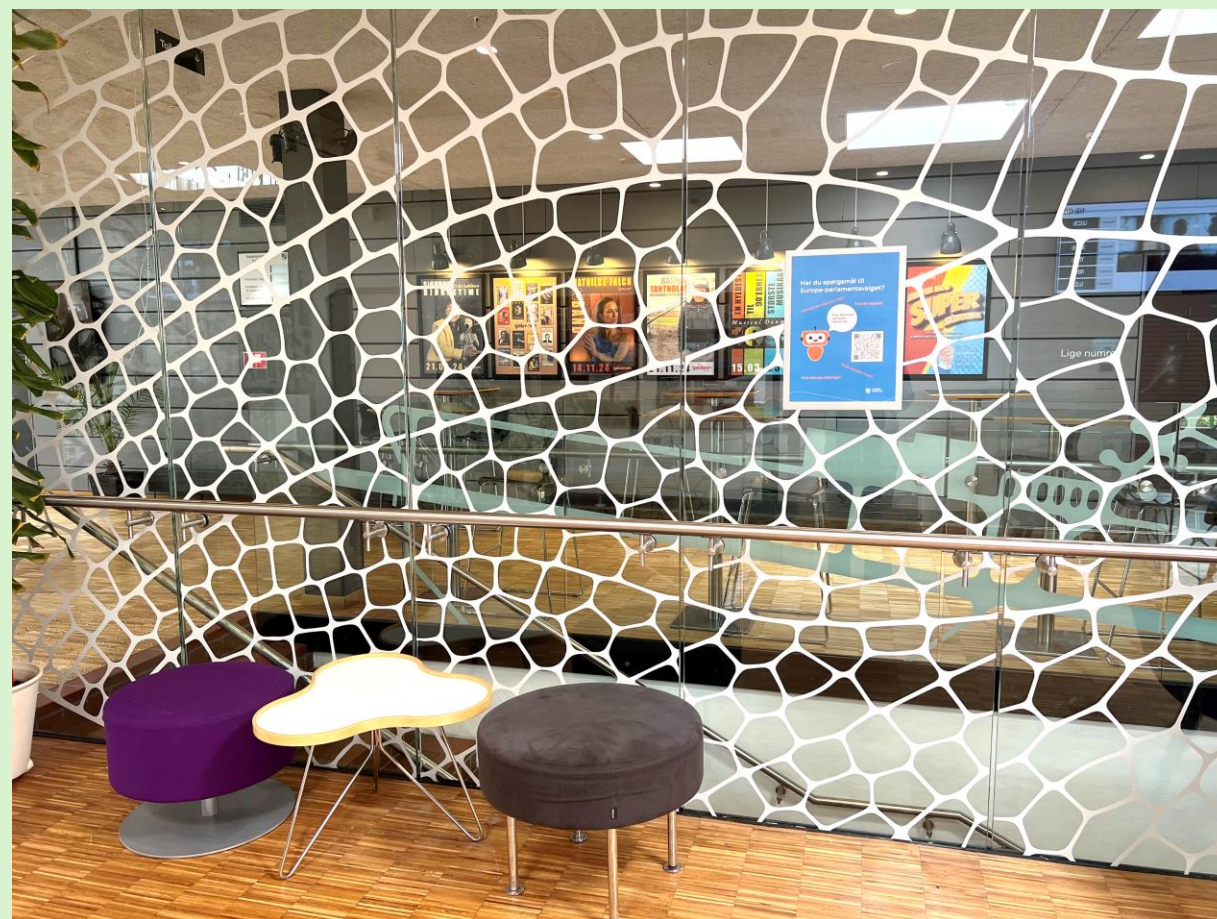


CHATBOTTEN I DET FYSISKE RUM

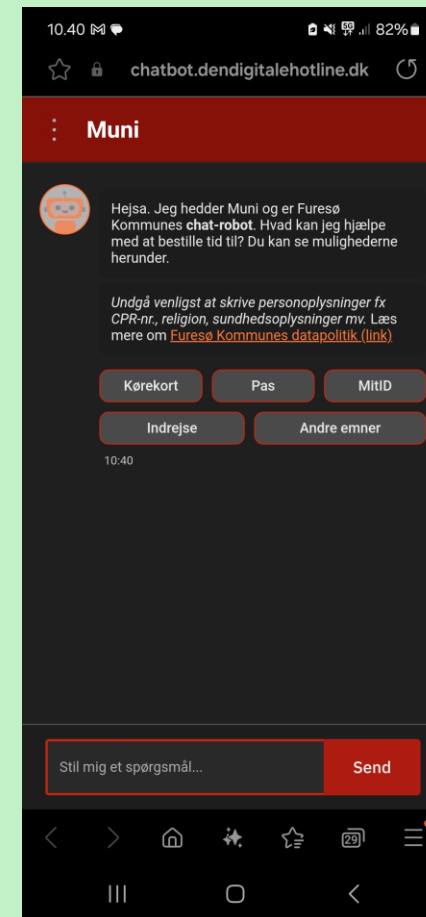
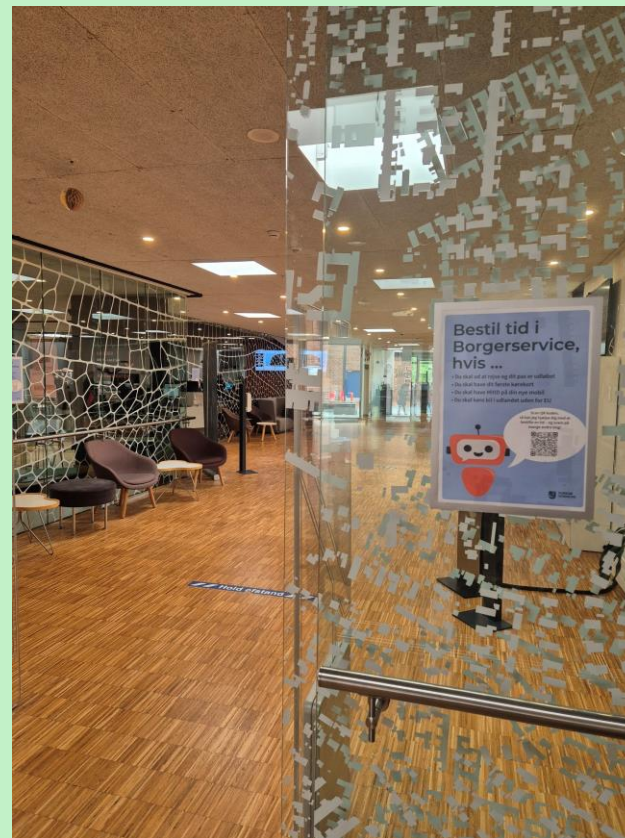
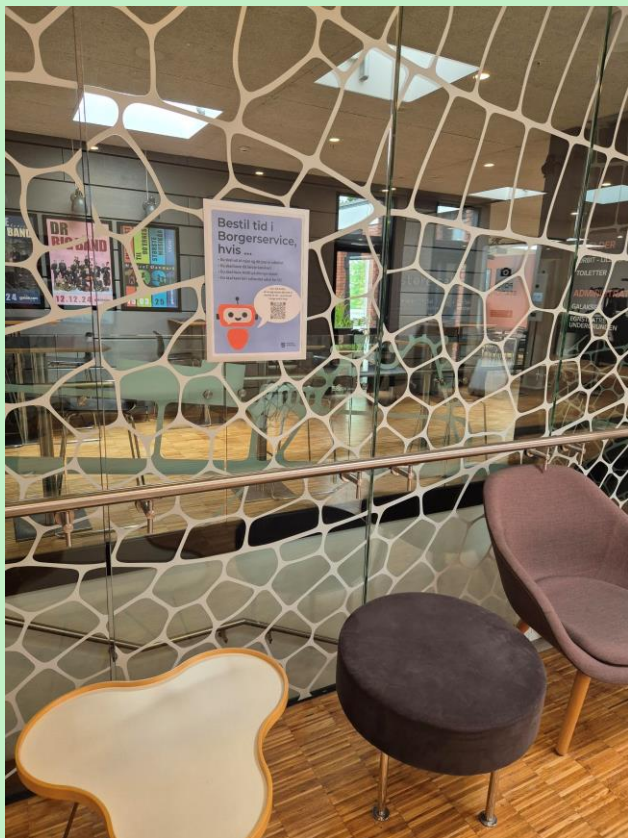
- Opsæt link og QR-kode til chatbottens tidsbestilling på tjek indstandere i Borgerservice udenfor åbningstid
- Placer skilt/papfigur/roll-up/plakat med QR-kode til chatbotten i fx Borgerservice eller Jobcenter



Borgerservice Furesø kommune



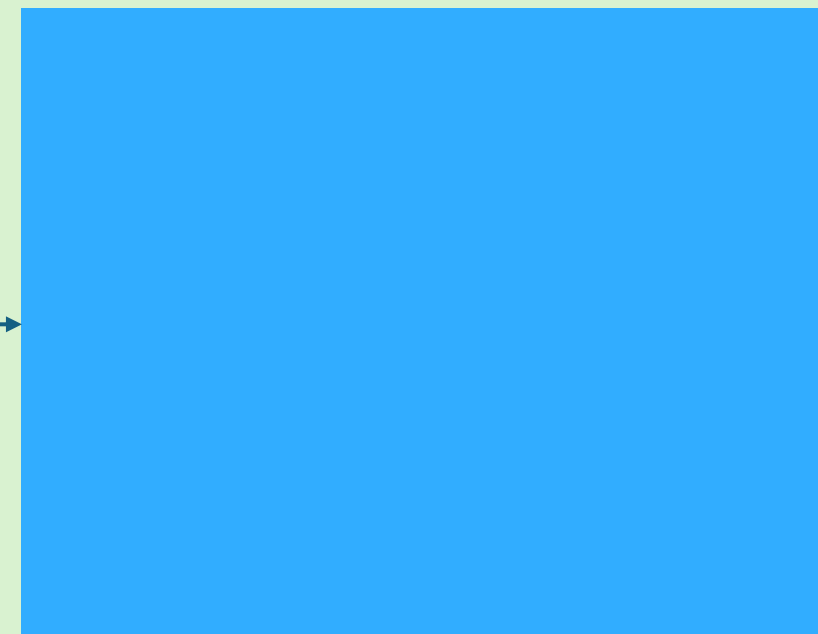
Borgerservice Furesø kommune





Borgerservice Aarhus kommune







CHATBOTTEN I DET FYSISKE RUM: ERFARINGER

Mange kommuner, herunder Hjørring og Furesø, har haft plakater med Muni til at hænge i Borgerservice og på biblioteker i forbindelse med Europa-Parlamentsvalget.

I Hjørring har samtaler om valg udgjort 30% af det samlede antal chatbotsamtaler i måneden op til valget.



CHATBOTTEN I DET FYSISKE RUM: HOW TO

- Få udleveret QR-kode af chatbot-teamet
- Skriv til Chatbot teamet for hjælp til video eller skærm grafik
- Indsæt QR-kode på plakat, roll-up osv.
- Husk at gøre det meget tydeligt, at det er et link til en chatbot (eller evt.: chat-robot)

CHATBOTTEN PÅ HJEMMESIDEN

- Få installeret chatbotten på alle relevante undersider på hjemmesiden.
- Læg chatbotten centralt på hjemmesiden: Evt. på forsiden, men ellers på både oversigtssider og undersider
- Indsæt links til chatbotten på andre kommunale sider og selvbetjeningsløsninger. Her vil chatbotten åbne i nyt browservindue og ikke som ikon i hjørnet

WATSON DISCOVERY

- Webcrawl-funktion
- Startes, når borgeren spørger om noget, Muni ikke kan svare på
- Crawler kommunens hjemmeside og finder relevante sider
- Implementeret i alle kommuner
- Sikrer, at borgeren muligvis kan få hjælp, selvom chatbotten ikke har svaret indbygget

IMPLEMENTÉR PÅ OVERSIGTSSIDER

Lad chatbotten hjælpe, hvis
borgeren ikke selv kan finde
rundt på hjemmesiden

Borger



> Borgerservice

- > Tidsbestilling
- > Pas
- > Kørekort



> Job & ledighed

- > Ledige kommunale job
- > Jobcenter Odder
- > Jeg er blevet ledig



> Børn & unge

- > Børnepasning
- > Skole
- > Børne- og
Familiencentret



> Teknik & Miljø

- > Byggeri
- > Natur og Miljø
- > Høringer & afgørelser



> Sundhed, Social & Handicap

- > Sundhed & sygdom
- > Det specialiserede
socialområde
- > Træning



> Mest for ældre

- > Hjemmehjælp
- > Demens
- > Hjælpe midler



> Kultur & Fritid

- > Odderkalenderen
- > Foreninger
- > Sport & Fritid



> Frivillig

- > Frivilligcenter Odder
- > Frivillig i Sundhed &
Omsorg
- > Støtte til frivilligt
socialt arbejde



> Borgerrådgivnin- gen

- > Odder Kommunes
borgerrådgiver



Link til chatbotten i selvbetjeningsløsninger

AARHUS
KOMMUNE

Du er logget på med CPR/CVR: [Genvej](#) [Log ud](#)

Mit Betalingsoverblik

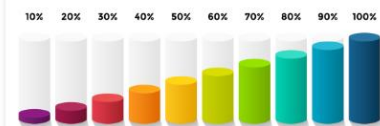
Vælg	Hvad	Beskrivelse	Betales med	Beløb
☐	Daginstitution			4.379,00
☐	Ejendomsskat/Ejendomsbidrag			0,00

Beløb i alt: **4.379,00**

[Kontakt & Info](#) [Chat med MUNI](#) [Afdragsordning](#) [+71 < Indbetalingskort](#) [Betal nu](#) [MobilePay Tilmeld](#)

EKSEMPEL: MIT BETALINGSOVERBLIK

Borgerservice Rebild kommune



Stemmeprocenter - Valg til Europa-Parlamentet

Se hvordan stemmeprocenterne var på de enkelte valgsteder til valget til Europa-Parlamentet den 9. juni 2024.

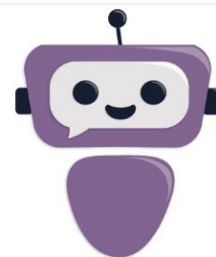
Læs mere →



Pas

Ved du at du skal bestille et nyt pas eller have det gamle fornyet? Så bestil en tid allerede nu, så passet er klar til ferien 🌞

Læs mere →



Kender du Muni?

Muni er kommunens chatbot som kan svare på rigtig mange spørgsmål. Du finder den nederst til højre her på forsiden.

Læs mere →



Liv og læring – ny skole i Støvring

Den nye skole i Støvring kommer til at rumme flere aktiviteter end blot skoletilbud – og derfor kalder vi det "Livs- og læringsmiljø".

Læs mere →



Betaling til kommunen

Hvis du skylder kommunen penge, kan du betale dine regninger gennem 'Mit betalingsoverblik'. Det er nemt og hurtigt.

Læs mere →



Dagsordener og referater

Følg nærdemokratiet på nærmeste hold. Læs dagsordener og referater fra byrådet, Økonomiudvalget og de øvrige politiske udvalg.

Læs mere →

Reklame for chatbotten på hjemmesiden

Link i brødteksten på hjemmesiden

MitID

MitID er dit digitale ID.



Print



Forstør tekst



Læs op



Del

Du kan bruge MitID til, fx logge på netbanken eller læse post fra det offentlige.

Åbn alle +

Sådan får du MitID

Du kan oprette MitID på følgende måder:

- I MitID-appen – med dit pas ([MitID.dk/faa-mitid-med-pas](https://mitid.dk/faa-mitid-med-pas))
- I Borgerservice – med gyldig legitimation ([MitID.dk/legitimation](https://mitid.dk/legitimation))

Robotten MUNI kan fortælle dig, hvordan du får MitID



Muni



Der er forskellige måder at få MitID på. Men fælles er, at du skal bekræfte, hvem du er – så ingen andre kan udgive sig for at være dig.

Hvordan ønsker du at få MitID?

Få MitID med pas eller ID-kort

Få MitID i Borgerservice

Hjælp en anden med at få MitID

08:25

Stil mig et spørgsmål...

Send



CHATBOTTEN PÅ HJEMMESIDEN: HOW TO

- Få DDH chatbot teamet til at lave hjemmesideanalyse (Hvilke undersider kunne man lægge chatbotten på?)
- Installer chatbotten på alle relevante undersider på hjemmesiden.
- Læg chatbotten centralt på hjemmesiden:
 - Evt. på forsiden
 - Oversigtssider og undersider
- Indsæt links til chatbotten i brødtekst:
 - Kontakt chatbot-teamet og få det korrekte link



FÅ UDBYGGET NYE OMRÅDER

Flytning, indrejse, udrejse	Hjælpe midler
Kørekort, MitID, pas	Børnepasning, Digital Pladsanvisning
Digital Post	Pension, førtidspension, helbredstillæg
Sundhedskort, sygesikringsgruppe, lægeskift	Skoleindskrivning, elevtransport (Aalborg-specifikt område, men kan udbygges til andre kommuner)
Vielse	BBR, Byg og Miljø, rottebekæmpelse
Digital Fuldmagt	Beboerindskudslån
Opkrævning (Aarhus-specifikt område, men kan udbygges til andre kommuner)	Enkeltydelser, familieydelse, ferie på ydelser, job på særlige vilkår, kontanthjælp (herunder en ydelsesberegner), sygedagpenge, Jobnet.dk
Grundlisten og lægdommere	Boligstøtte

Kontakt chatbot-teamet for at få den fulde, opdaterede liste over vidensområder



FÅ UDBYGGET NYE OMRÅDER

Undersøg, hvilke områder, I får **særligt mange henvendelser** på. Det kan sagtens være områder udenfor Borgerservice.

Hvis området ikke er dækket af chatbotten, så kan det bygges, enten som specifikt, **lokalt indhold** eller generelt **tværkommunalt indhold**.

Holbæk, Aalborg og Aarhus kommune har alle fået udbygget lokale områder i chatbotten. Dette har både været **helt nye områder** (Fx Opkrævning og Flyttebøder i Aarhus) **eller tilføjelse af ekstra svar og ændring af svar i eksisterende områder** (Byggeri i Holbæk og Aalborg).

Udbygning af lokalt indhold skal finansieres af den kommune, der bestiller opgaven. Prisen for udbygningen af området bliver delt af DDH Chatbot teamet efter en vurdering af opgaven.