

Punkt 12: Chat- og voicebot (O,D)



DDH



DDH AI samarbejdet

Status på kommunerne

Installation Muni 2.0: 33 kommuner

Klar til installation: 2 kommuner

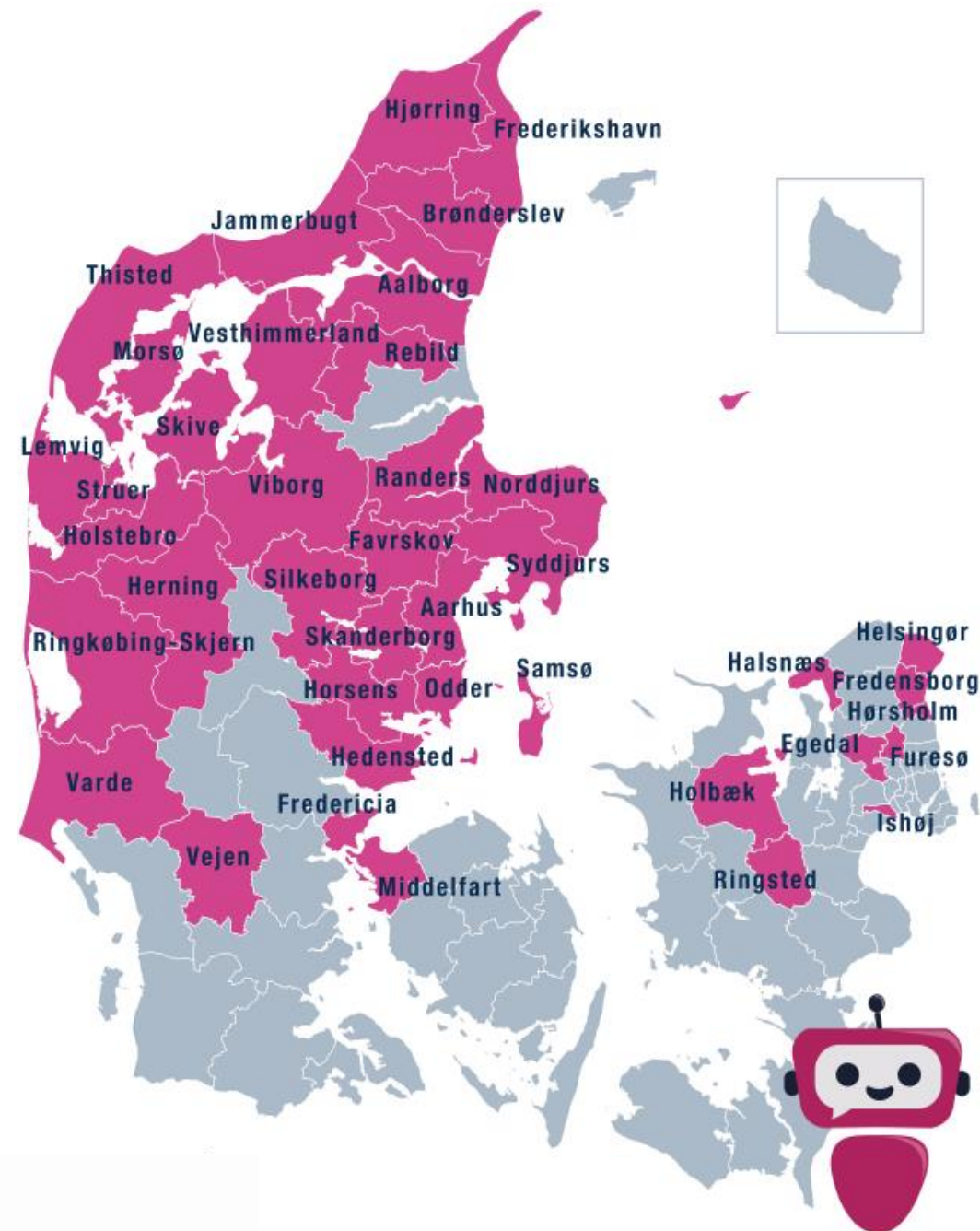
Afventer installation: 2 kommuner

Mangler underskrift: 2 kommuner

(Samarbejdsaftale & DBA)

Ønsker ikke installation: 2 kommuner

Nye kommuner pr. 1.1.26 2 kommuner



Roadmap: Chat- og voicebot



Servicepakker

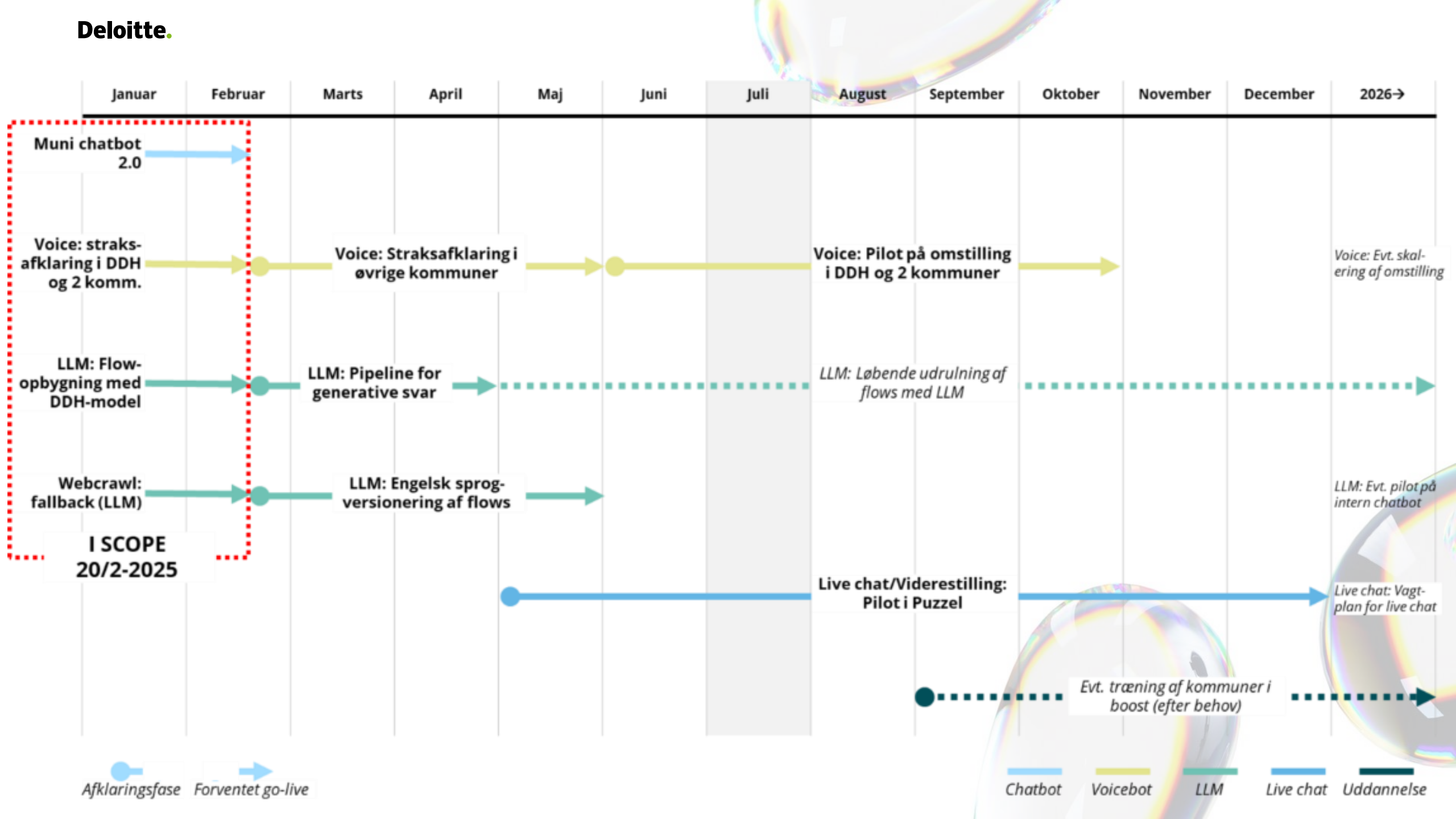
AI Crawl

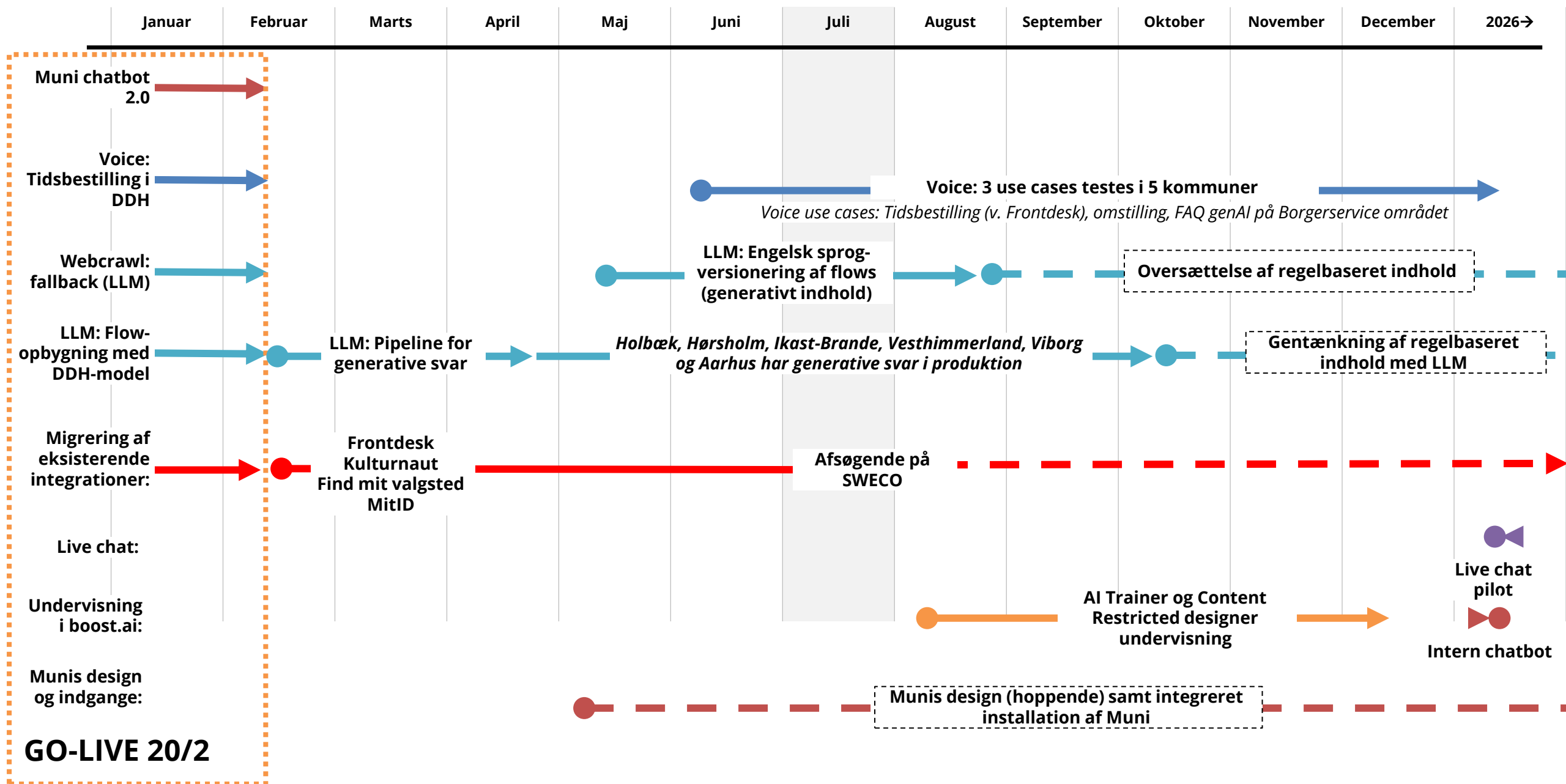
Chatbot 'som nu'

Chatbot GenAI

Voice

Integrationer





Forslag: Must Win Battles i 1. halvår 2026

1. Idriftsættelse og udvikling af voice
2. Gentænkning af udbygning af indhold på chatbot ved brug af LLM (inklusive oversættelse til andre sprog)
3. Find de gode use cases med integrationer

Punkt 12a: Voicebot (0)



DDH



Muni Voicebot

Status og forventninger i
Aalborg Kommune

Baggrund

- Pilotprojekt i By og Land (Teknik og Miljø)
- Lang og kompliceret telefonsluse
- Store problemer med at borgerne lander forkert, tabes, tilbagestilles etc.
- Fokus på tre vidensområder: BBR, Byggeri og Miljø



Projektstatus

Testfase og borgertest

Pilotprojektet nærmer sig testfasen med en planlagt borgertest den 9. december, en vigtig milepæl.

Voicebottens funktionalitet

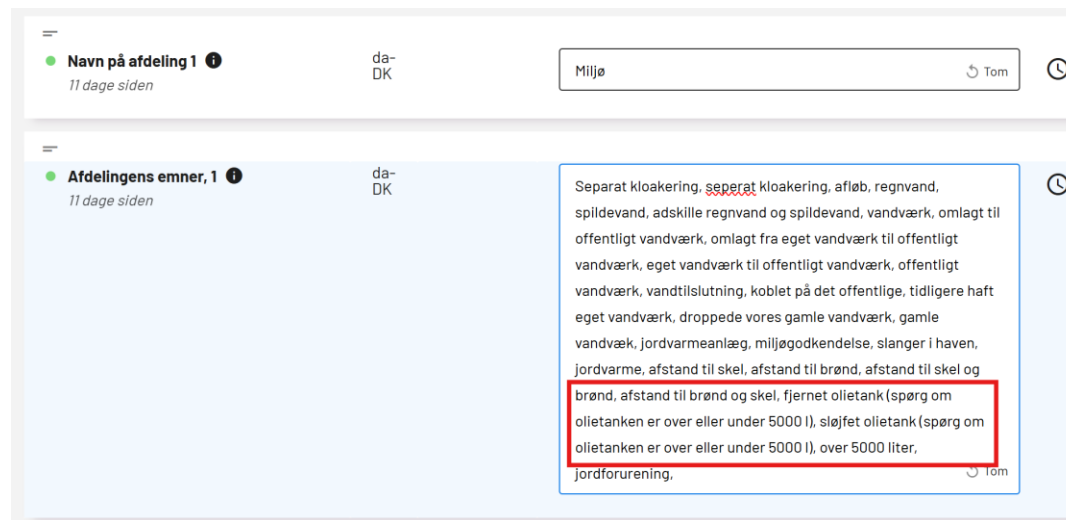
Voicebotten kan håndtere komplekse forespørgsler som olietanks kapacitet, og performer over forventning.

Fremtidige skridt og feedback

Efter testen samles erfaringer, rapporteres til Aarhus og planlægges næste faser med telefonistyregruppen.



Erfaringer og forventninger



- Voicebotten er *meget* generativ – vi kan ikke helt forudsige, hvad der sker
- Det er muligt at give voicebotten instruktioner og det virker!
- Det lader umiddelbart til at voicebotten kan manøvrere rundt i en kompleks og højt specialiseret forvaltning
- Vi forventer, der vil være en pæn del udvikling og vedligehold, når voicebotten går i luften – men vi tror pt. på den som en god løsning
- 24/7 ”telefonbetjening”

Spørgsmål?



**Aalborg
Kommune**

Punkt 12b: Lokalt indhold (0)



DDH

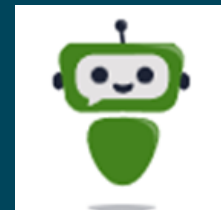


Oplæg: Muni og lokalt indhold

26. november 2025



**Holbæk
Kommune**



Lokalt indhold - hvorfor nu?



Lidt om mig: Har siddet med Muni siden ”muni blev født” og fulgt med i udviklingen. Flyttede til IT og Digitalisering ifm. organisationsændring i marts.

Muni blev én af mine primære opgaver, hvilket jeg længe havde ønsket.

Lagde mærke til en stigning i lokale spørgsmål, dvs. spørgsmål rettet specifikt mod en hverdag i Holbæk.

Tænkte; det skal vi gøre noget ved!

Forudsætningerne har været:



- **TID TIL OPGAVEN**

- Opbakning fra min leder og cheferne – indstillingen er: *hvorfor have en chatbot, hvis vi ikke går "all in"*
- At jeg er blevet AI-træner i boost.ai platformen
- Tæt samarbejde med DDH-teamet/Liv i forhold til at bygge i Muni
- Evne til at facilitere møderne - mini-projektledelse og koordinering

Processen 2025 - ret enkel



- **Maj:** Projektbeskrivelse og tidsplan – godkendelse af styregruppen for IT og Digitalisering (cheferne i Holbæk Kommune)
- **Juni:** Indledende møde med Borgerservice, for at høre hvilke henvendelser Kontaktcentret fik – som inspiration og vejviser...
- **Juni:** Kontaktede ledere via mail, som henviste mig til relevante fagspecialister i deres områder
- **Juli:** Sendte mødeindkaldelser ud, inkluderede Livs skema og bad fagspecialisterne udfylde skemaet med spørgsmål og svar.
- **Sept. – nov.** Holdt ”workshops” af ca. 1½-2 times varighed, hvor vi gennemgik spørgsmål og svar – MEEEEEN, det gjorde vi så alligevel ikke... ;-)

Processen fortsat....



Fordi jeg oplevede medarbejdere var i tvivl om, hvad det egentlig gik ud på....

”Må vi virkelig gerne tænke frit”

Brugte mødetiden på at tune dem ind på konceptet og stille spørgsmål og få dem til at tænke på deres aktuelle hverdag –

”Hvad er det egentlig borgerne ringer og spørger om? Hvad svarer I på, som Muni også kan svare på?”

...og så overtog medarbejderne faktisk mødet og idé-generede mellem sig...

Det var fantastisk at opleve 😊

Medarbejderne gik så tilbage og gjorde skemaet færdigt.

Efter møderne...



- Når spørgsmålene er lagt ind, skriver jeg til området og beder dem træne Muni – jeg træner også.
- Jeg skifter mellem regelbaseret, crawl og AI – vil tjekke med Liv.
- I januar skal Muni lægges på subsites. Det er ledernes eget ønske.
- Også personlige velkomsthilsner på nogle områder og en tone der er tilpasset nogle af emnerne
- Nogle emner skal mappes på ny, andre (og meget) skal justeres via et Holbæk filter – Liv har allerede lavet et enormt arbejde – vi har et stort forspring dér.
- Skal rapportere til styregruppen i marts 2026.

Eksempler på spørgsmål



Klassiske overordnede spørgsmål:

Hvornår må jeg fiske fra Munkholmbroen? Min p-bøde fløj væk ved Føtex - hvad skal jeg gøre? Er der gratis aktiviteter for børn i sommerferien? Sætter I flere blomsterkummer op i Ahlgade?

Mere specifikke spørgsmål:

Gader og veje, brandhaner, badevandet, eget vand, madordninger i institutioner, sundhedscentret, rusmiddelcentret, børn og underretninger, knallertkørekort, sport, parkering, afhentninger af fx hjælpemidler, genoptræning, specifikke ældreboliger, personlige forhold (min far/mor drikker...), ensomhed, uddannelsesvalg, priser, ud- og indmelding af børn, akut hjemmepleje...

Eksempler på spørgsmål



Spørgsmål genereret fra nyhederne:

Må jeg stadig flyve med min drone? (efter hybridangrebet i oktober)

Hvor må jeg parkere min autocamper i Holbæk? (efter nyhedsindslag, hvor man i Blåvand oplevede, at autocampere i og omkring Blåvand parkerede ulovligt)



Ca. 200 – og nok flere

Opmærksomhedspunkter



- Har haft fokus på spørgsmål, som borgerne ringer ind om, men også spørgsmål som medarbejderne selv synes er relevante.
- Enighed om, at borgerne gerne må ringe, men at medarbejderne i samtalen skal nævne Muni og opfordre til også at prøve den vej.... Vi vil (nænsomt, men sikkert) skubbe borgerne...
- Hjemmesiden skal være endnu mere opdateret og godt skrevet – Muni stiller krav den anden vej.
- Hold øje med dagspressen – kan vi komme borgerne i forkøbet med emner der fylder nationalt og som også er kommune-relevante (droner og autocampere)...
- Troværdighed - det er meget vigtigt for medarbejderne, at svarene er lagt ind i chatbotten før de vil reklamere for den – Muni skal kunne svare.

Hvad overraskede?



Fagspecialisternes begejstring

At én ikke deltog, fordi hun var bange for at blive arbejdsløs

Stor interesse for at hjælpe med at promovere Muni – de ser idéen med Muni

Fagspecialisternes **begejstring** over, at *fagligheden blev sat i spil – de synes møderne var sjove...*

Mine ambitioner på sigt



At Muni kan svare så fyldestgørende, at borgerne ikke behøver tale med en medarbejder.

Flere tommeltotter op end ned.

At få mit eget Muni-korps af medarbejdere, så jeg har en direkte adgang til at få svar på spørgsmål og holde motivationen kørende...

Projektet "lokalt indhold" går i drift fra marts – men slutter aldrig....

Kontakt mig gerne..



Marianne Staby Frost
IT – og Digitalisering

marf@holb.dk

Telefon: 72 36 87 75

Punkt 12c: Intern chatbot (0)

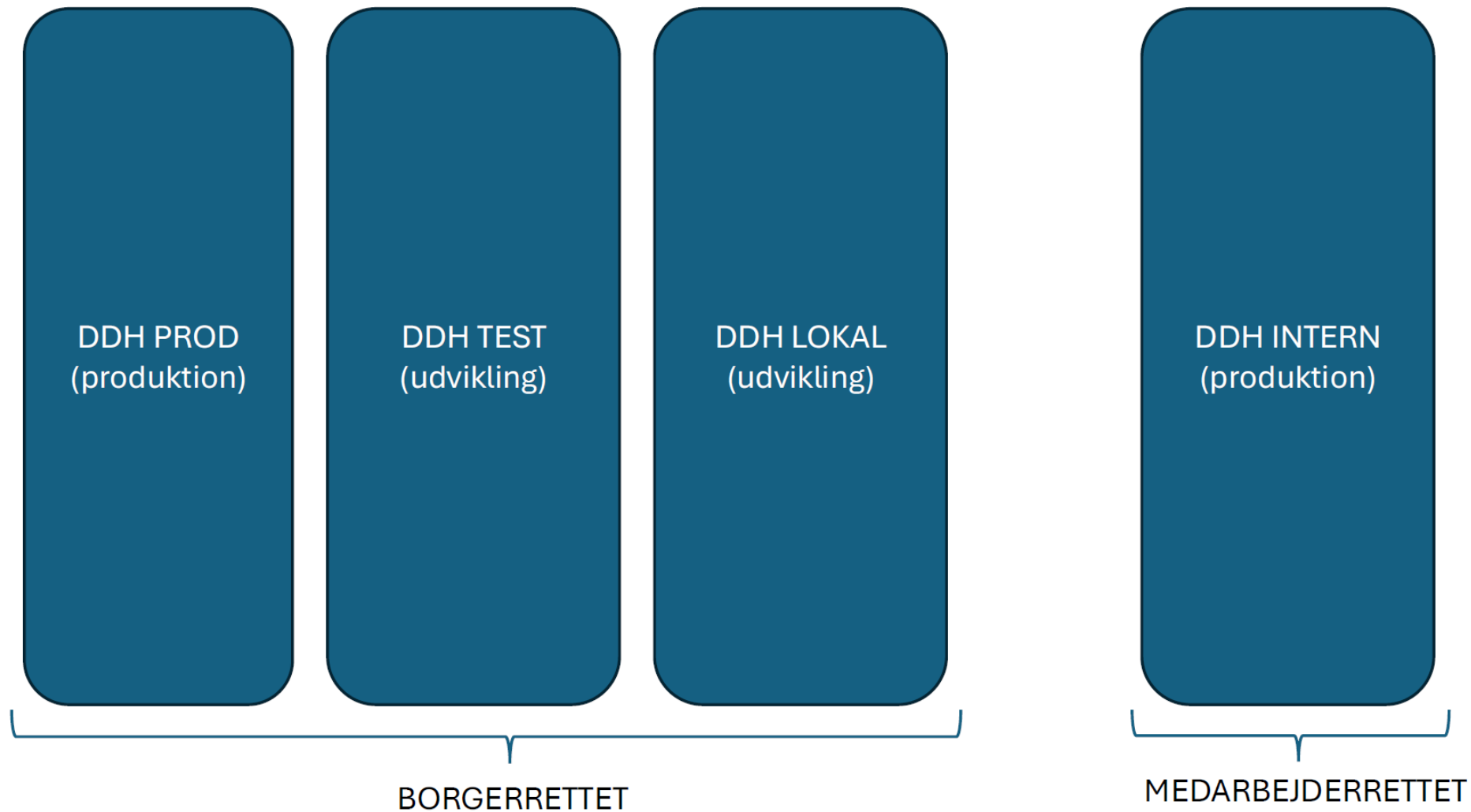


DDH



Muni: En intern assistent

EKSISTERENDE INSTANS + NY INSTANS



Muni: En intern assistent

I kontrakten indgået med Deloitte er prisen for en ekstra instans prissat til 288.000,00 kr. Da både Boost og Deloitte ser indsatsen som et relevant forretningsområde, har vi kunnet forhandle en reduktion i pris år 1 og 2.



Normalpris: 288.000,00 kr. pr. år

År 1	oktober 2025 – september 2026:	168.000,00 kr. 120.000,00 kr.
------	--------------------------------	---

År 2	oktober 2025 – september 2026:	288.000,00 kr. 216.000,00 kr.
------	--------------------------------	---

År 3	oktober 2025 – september 2026:	288.000,00 kr.
------	--------------------------------	----------------

MEDARBEJDERRETTET

Muni: En intern assistent

Spørgeskema viser, at 4 kommuner indtil videre har interesse!

Ønsket opgavehåndtering:

- Besvare almindelig spørgsmål baseret på interne vidensartikler og brugervejledning
- Arbejdsgangsbeskrivelser
- Finde HR vejledning til ledere
- IT-support
- Besvare almindelige spørgsmål fra ansatte
- Håndtere serviceanmodninger til it-servicedesk
- Regler og procedure
- Hjælp til nye medarbejdere
- Besvare almindelige spørgsmål baseret på interne datakilder, eksempelvis intranet



boost.ai platformen til interne Conversational AI (CAI) løsninger

Conversational AI

November 2025



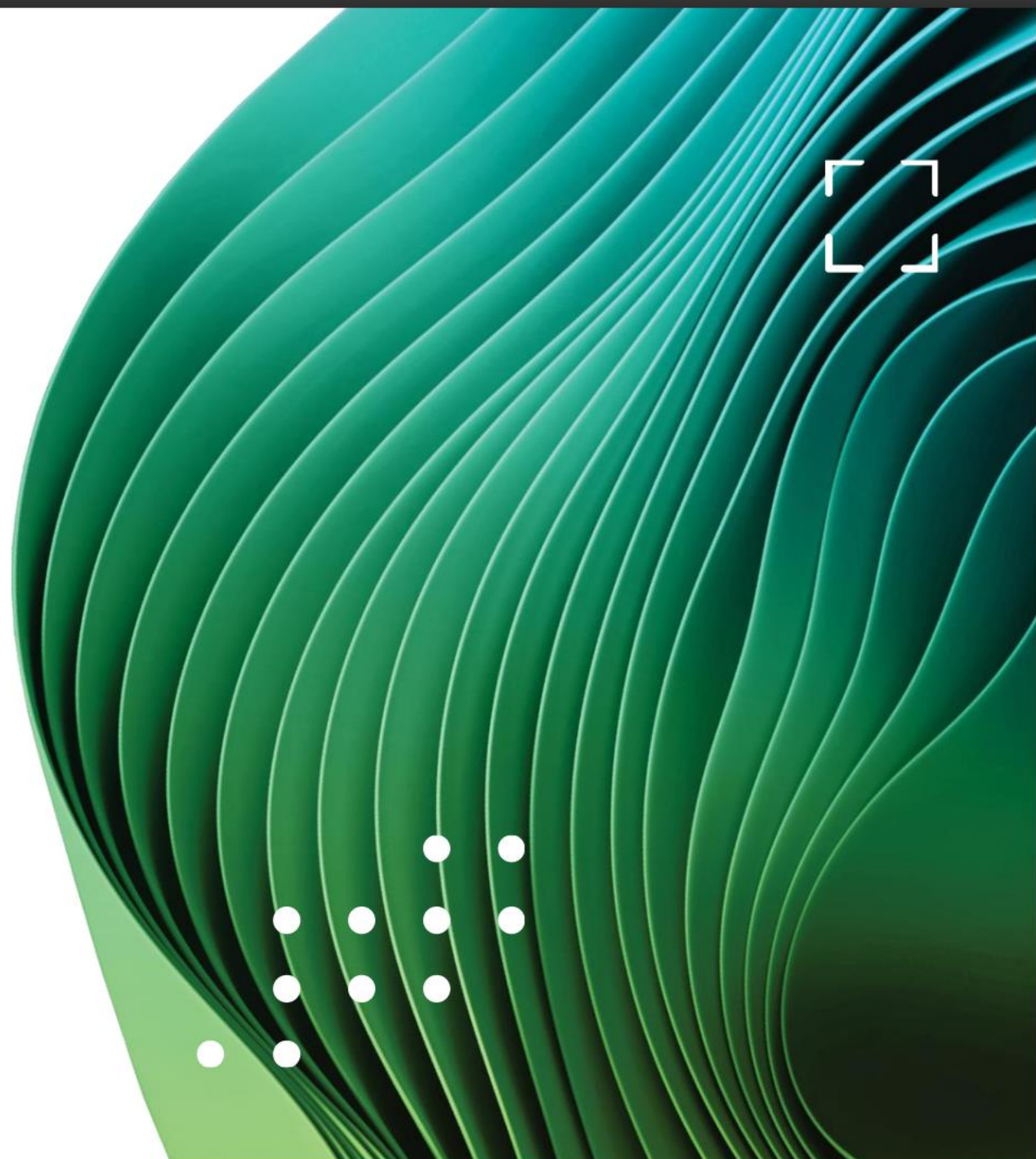
Indhold

"Bliv inspireret til hvordan jeres kommune kan anvende Boost platformen internt til stor gavn for jeres medarbejdere og borgere"

01 **INTRODUKTION TIL INTERNE CAI LØSNINGER**

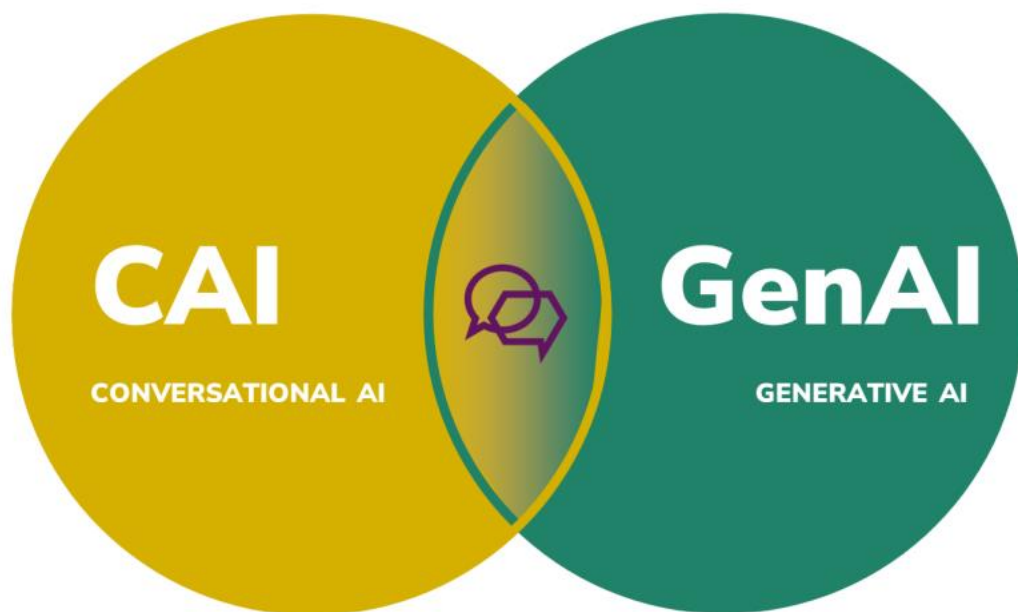
02 **EKSEMPLER PÅ ANVENDELSE AF CAI INTERNT**

03 **SAMARBEJDE OM INTERNE CAI LØSNINGER**



Conversational AI: Muligheder i platformen

En conversational AI platform der kombinerer det bedste fra Conversational AI og Generativ AI.



Udvalgte boost.ai kapabiliteter



Vidensindhentning og dokumentforståelse

CAI-teknologien søger og opsummerer information på tværs af dokumenter, vejledninger og mails — både strukturerede og ustrukturerede kilder.



Interaktion og systemintegration

CAI-teknologien udfører handlinger på vegne af brugeren i bagvedliggende systemer (create/read/update), fx via integrationer



Generering af tekstsvar

CAI-teknologien genererer eller foreslår svar til medarbejderhenvendelser, så support- og servicemedarbejdere kan besvare hurtigere og mere konsistent.



Tale- og stemmeinteraktion

Brugeren kan ringe eller tale til en voicebot, som forstår, klassificerer og håndterer henvendelser direkte.



Tilgængelighed

Man kan bygge teknologien ind i både eksisterende og nyudviklede systemer så den kan tilgås via en chat i Intra, Teamschat, Cura app, telefonisk, og lign. Svarene kan indeholde links, videoer billeder og tekst/tale.



Kategorisering af henvendelser

Automatisk klassificering og routing af medarbejders og borgers henvendelser baseret på indhold, tone, og kontekst.

Nogle ting går på tværs af brugere..



Fire tværgående kilder til utilfredshed

Lang og ligegyldig **ventetid**

At man ikke får fat på den rigtige information **første gang**

At der ikke er tid og plads til at yde den **rette service** til en

Forskellige afdelinger, der **ikke taler sammen**



Fire tværgående ønsker til fremtiden

Alt jeg har brug for samlet ét sted

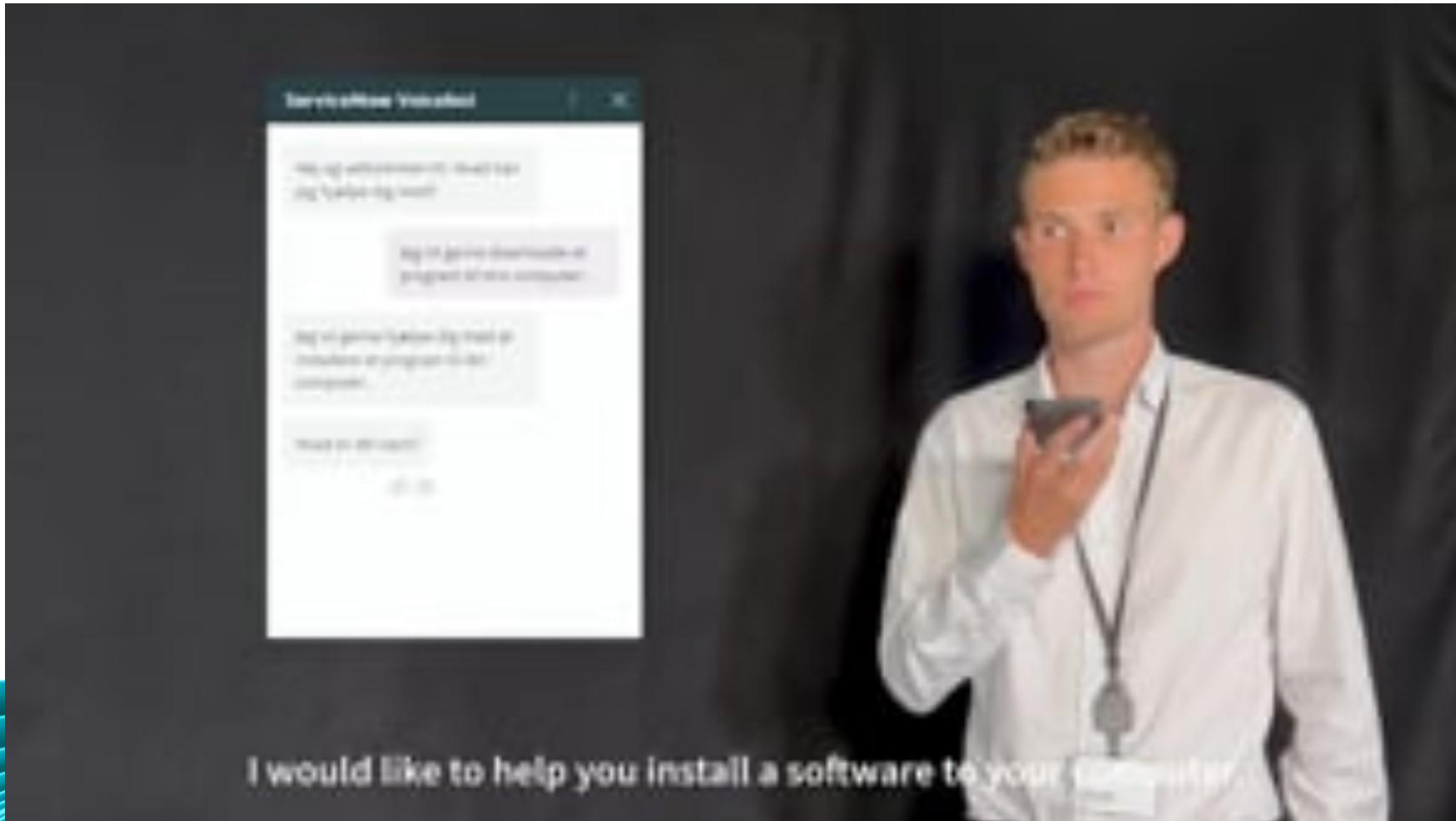
Ikke at skulle **gentage sig selv** igen og igen

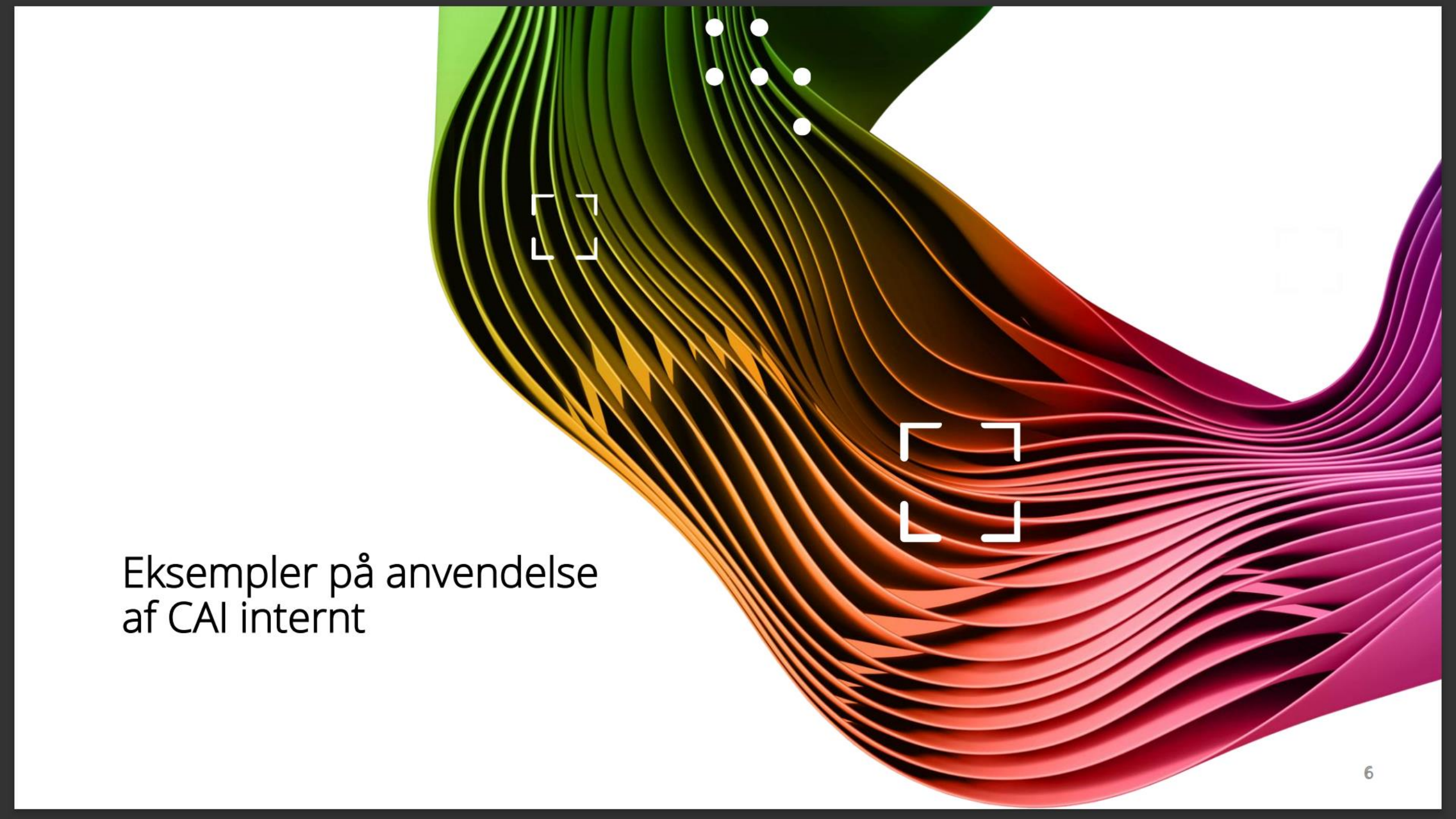
Oversigt over, **hvor man skal henvende sig** i bestemte situationer

En **tryk og brugervenlig** oplevelse af digitale løsninger

Intern CAI – Chat og voice

Alt efter medarbejderes primære behov, kan interne CAI løsninger også bade være chat og voice løsninger.





Eksempler på anvendelse
af CAI internt

Anvendelse af CAI Internt – medarbejder henvendelser

Der findes mange måder CAI kan understøtte kommunen på – herunder automatisering af medarbejderhenvendelser.

Straksafklaring

Medarbejder info

Medarbejderen spørger: "Hvor mange feriedage har jeg tilbage?" → botten svarer direkte med dine feriedage.

Statusforespørgsler

"Hvor langt er min bestilling af brugeradgang?" → botten henter status fra fagsystem og viser det straks.

Regel- og retningspørgsmål

"Hvornår kan jeg søge om en ny computer?" → botten giver præcist svar baseret på regler.

Viderestilling

Routing efter behov

"Jeg har fået forket løn udbetalt" → botten genkender emnet og sender til Løn afdelingen.

Sprog- eller emnebaseret routing

Botten opdager sproget ("jeg taler engelsk") og kobler til engelsktalende medarbejder.

Kategorisering af henvendelser

Brugeren beskriver sit problem frit → botten identificerer emnet (fx "IT-support") og viderestiller.

Selvbetjening

Guidet blanketudfyldelse

Botten hjælper brugeren med at udfylde en digital ansøgning korrekt. Kunne være adgange, ny computer eller dokumenter.

Selvbetjeningsvejviser

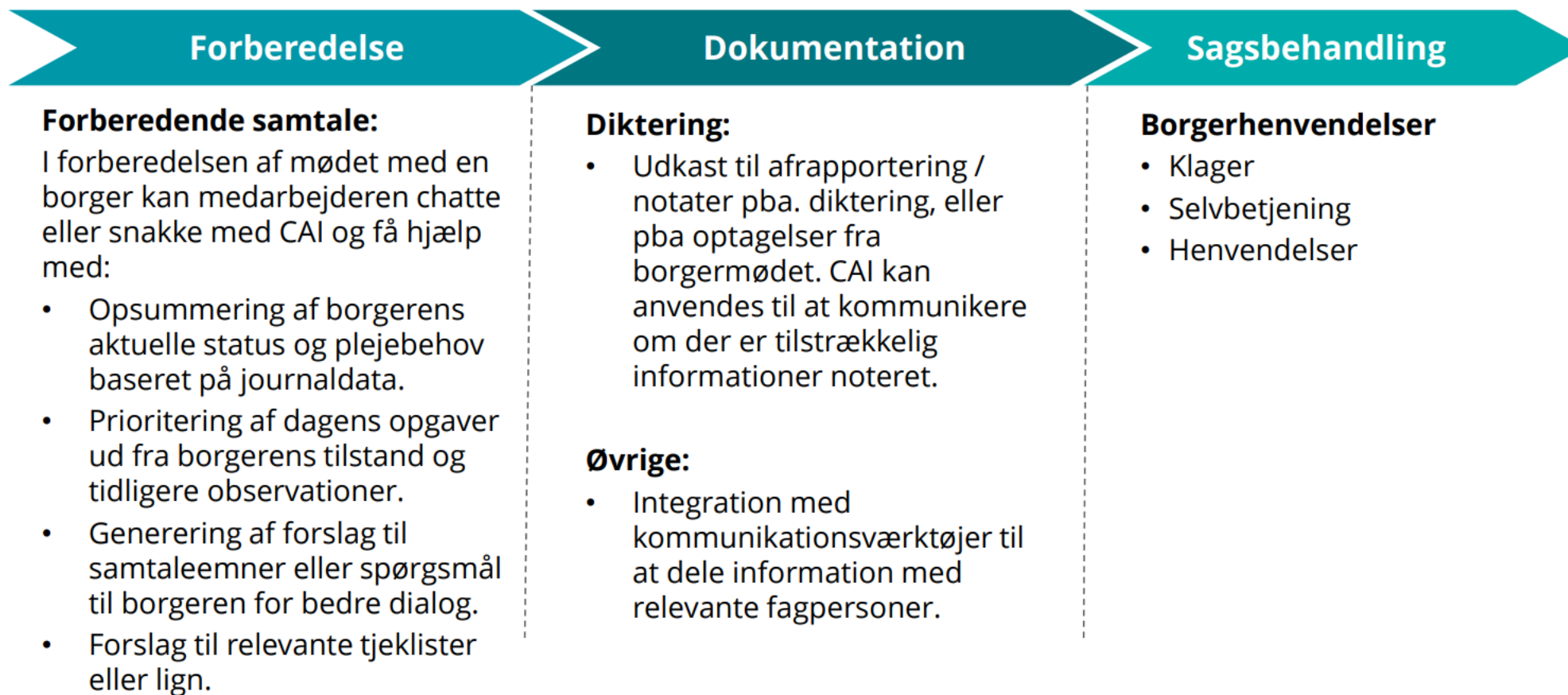
"Jeg skal flytte afdeling" → botten guider til det relevante selvbetjeningslink og forklarer forløbet.

Automatiseret formularudfyldelse

Botten forudfylder data via integration (fx navn og adresse) og sender formularen til godkendelse.

Anvendelse af CAI Internt – Understøtter medarbejderen

Eksempler på hvordan CAI løsninger kan understøtte medarbejdere i borgerrejsen



2 udvalgte use cases for anvendelse af interne CAI løsninger

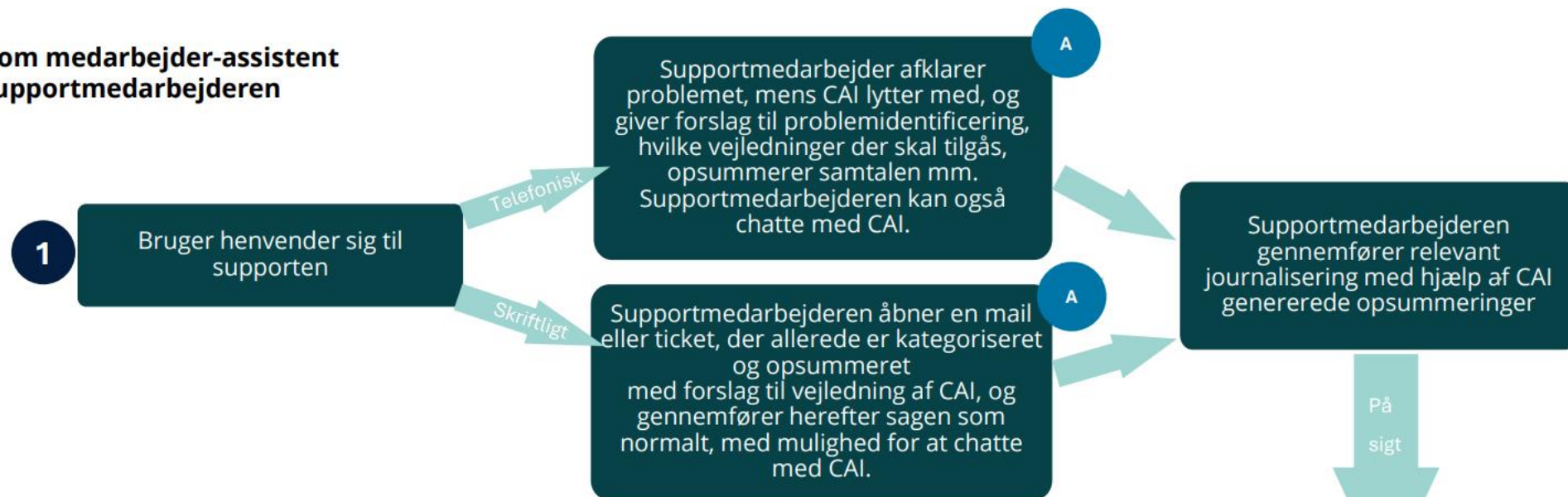
2 konkrete eksempler på hvordan

Use Case	Beskriv 	Kvalitative gevinster
1 Intern Support	Automatisering af intern supportfunktion ved hjælp af CAI, der assisterer supportmedarbejdere i realtid med vejledninger, kategorisering og dokumentation, samt på sigt selvstændig første linje support via chat, mail og telefon.	• Forbedret brugeroplevelse med hurtige, præcise og konsistente svar • Øget arbejdsglæde og bedre arbejdsmiljø for supportmedarbejdere • Kortere onboardingtid af nye medarbejdere • Lavere kommunikationsbarrierer og færre fejl • Bedre håndtering af opdaterede vejledninger
2 Retnings-givende dokumenter	CAI som intelligent assistent til medarbejdere, der hjælper med at finde, forstå og anvende retningsgivende dokumenter på tværs af platforme via chat og voice, med mulighed for omformulering, oversættelse og kontekstbaseret vejledning.	• Forbedret arbejdsgang og nemmere adgang til korrekt viden • Mindre behov for manuel søgning og færre forstyrrelser • Kortere oplæringstid og bedre onboarding • Øget faglig tryghed og arbejdsglæde • Bedre ensartethed og kvalitet i opgaveløsning • Mindre risiko for fejl og øget lovmedholdelighed

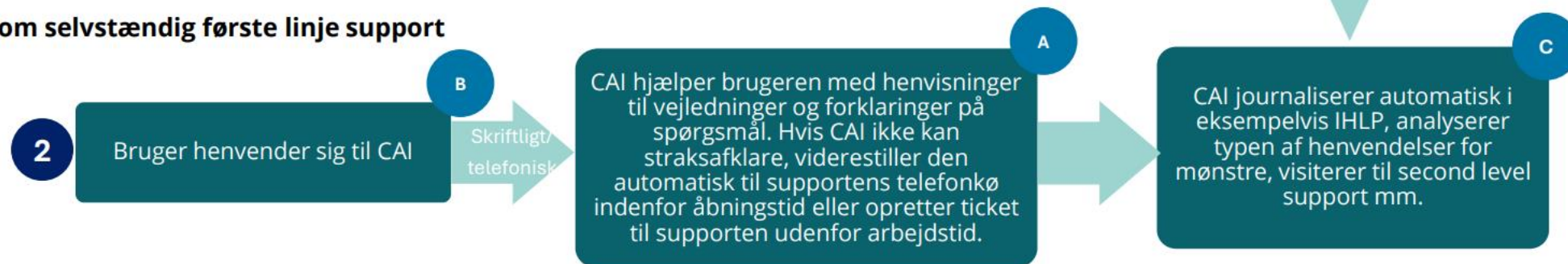
Løsningsdesign - use case 1

Illustration af CAI-teknologiens rolle som medarbejder-assistent og selvstændig første linje support i intern supportfunktion.

CAI som medarbejder-assistent for supportmedarbejderen



CAI som selvstændig første linje support



Løsningsdesign – use case 2

Illustration af CAI-teknologiens anvendelse til intelligent adgang og interaktion med retningsgivende dokumenter. Det anbefales at foretage en juridisk vurdering af muligheder og begrænsninger. Nedenfor illustreres udrulning i to hovedtrin, hvor der startes med de juridisk mest sikre områder og funktionaliteter.

CAI som Chat/Voice-bot



CAI som agent



Anvendelse af CAI-plattformen boost.ai i KK

KK har via KIT i sommeren 2025 anskaffet en teknisk platform til udvikling og drift af Chat- og Voicebots (Conversational AI), der skal understøtte en effektiv, brugervenlig og tydelig kommunikation mellem borgere, virksomheder og kommunen. Med platformen er der skabt afsæt for, at alle forvaltninger i KK kan anvende avanceret AI-teknologi til at automatisere relevante serviceprocesser internt og eksternt.

boost.ai platformen i KK

KK har via KIT i sommeren 2025 **anskaffet Boost.ai platformen til udvikling og drift af Chat- og Voicebots (Conversational AI)**, der skal understøtte en effektiv, brugervenlig og tydelig kommunikation mellem borgere, virksomheder og kommunen.

Platformen skal således bidrage til at understøtte KK's digitaliseringsstrategi, hvor der bl.a. er fokus på at skabe digitale løsninger og kontaktkanaler, der sikrer en sammenhængende opgaveløsning for borgere, virksomheder og medarbejdere.

Platformen leveres af Deloitte baseret på teknologi fra Boost.ai, og den **kan anvendes af alle forvaltninger i KK til at udvikle chat- og voicebots til både interne (medarbejdere og ledere) og eksterne (borgere og virksomheder).**

Interne use cases

Vidensområder

Scope: IT service

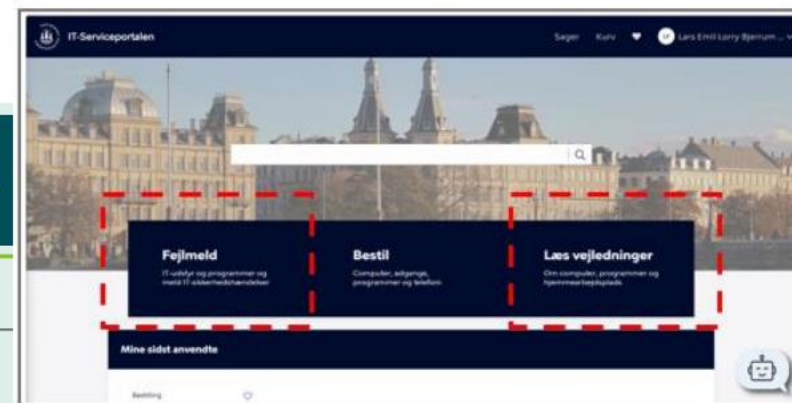
ServiceNow Integration:

- Alle IT vejledninger om computer, programmer og hjemmearbejdsplads
 - F.eks. Hvordan nulstiller jeg mit password, hvad er reglerne for hjemmearbejdsplads eller bestilling af nyt udstyr.
- Links til fejlmelding (IT-udstyr og programmer og meld IT-sikkerhedshændelser)

Scope: HR service

ServiceNow Integration:

- Alle HR vejledninger
 - F.eks hvordan tjekker jeg hvor mange ferie dage jeg har tilbage, hvordan fungerer en MUS samtale.



Samarbejde



Hvordan kommer man i gang?

I er velkomne til at kontakte Deloitte direkte for at drøfte:



Marianne Horsager

mhorsager@deloitte.dk

+45 30 93 43 21

- *Hvilke use cases der kunne være relevante for jeres kommune*
- *Hvor det ville give mest værdi at starte*
- *Hvordan vi kan hjælpe jer med at bygge en intern robot, og hvad udgifterne er til dette*
- *Erfaringer fra andre kommuner*



The state of Generative AI in the Enterprise

Moving from potential to performance

New Q3 insights: Explore the latest findings from the Deloitte AI Institute's survey series tracking Generative AI adoption, successes, and challenges throughout 2024.



[VIEW Q3 REPORT](#)

[Potential]

[Performance]

About Deloitte

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. In the United States, Deloitte refers to one or more of the US member firms of DTTL, their related entities that operate using the "Deloitte" name in the United States and their respective affiliates. Certain services may not be available to attest clients under the rules and regulations of public accounting. Please see www.deloitte.com/about to learn more about our global network of member firms.

Copyright © 2023 Deloitte Development LLC. All rights reserved.



Spørgsmål



Start

Deltag



Kahoot-pinkode

241 9805

Deltag på **kahoot.it**
eller med **Kahoot!-app'en**

Er du klar til at begynde?

Chat- og voicebot prioriteter i 2026 - 2030

Deltagere **0**

Venter på deltagere