

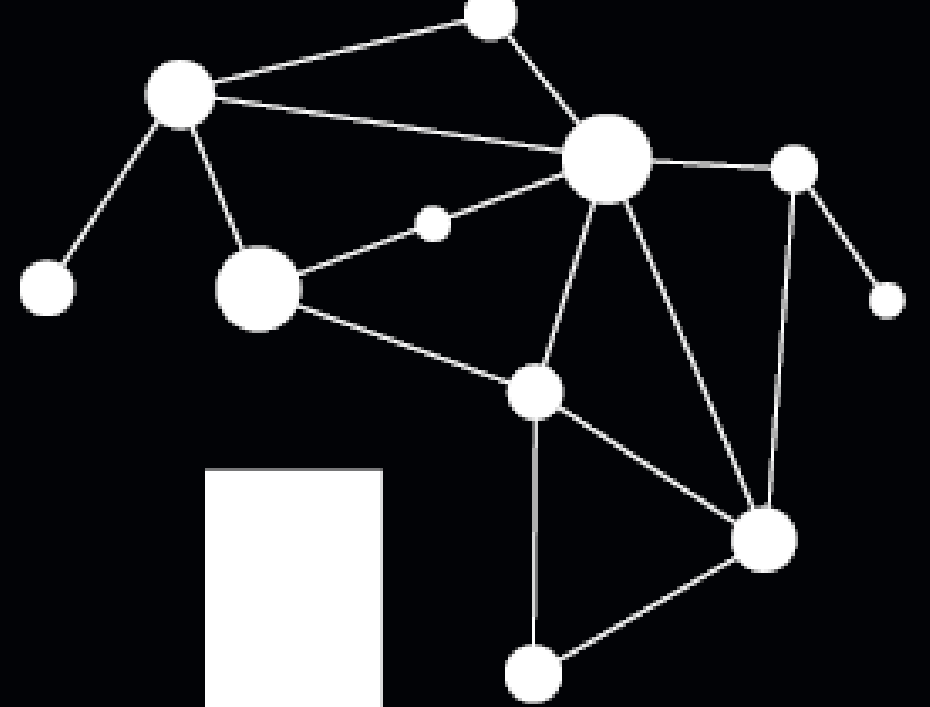


Torben Glock

Projektleder

Aarhus Kommune i Borgerservice,
Udvikling & Demokrati





DDH

Torben Glock

DEN DIGITALE HOTLINE

DET OFFENTLIGE LANDSKAB 1

1. Fejlhenvendelser
2. Omstilling – vejviser til det offentlige
3. Hjælp til selvbetjening
4. Generel information
5. Information og vejledning om lokale forhold
6. Information om eksisterende sag

Ikke-sagsrelaterede informationshenvendelser

14,9 mio. årlige henvendelser

9,5 mio. årlige kommunale henvendelser

Sagsrelaterede informationshenvendelser

7. Oprette og lukke sager
8. Ændring af status / data på eksisterende sager
9. Sagsbehandling, afgørelser og eksekvering

Transaktionshenvendelser

10 mio. årlige henvendelser

18,8 mio. årlige kommunale henvendelser

DET OFFENTLIGE LANDSKAB 2

**Gennemsnit-
henvendelsespris i det
offentlige* =**

50 kr.

**Gennemsnit - kommunal
ugentlig åbningstid på
telefon (ca.)**

35 timer

DDH HJÆLPER **36 KOMMUNER** MED...

1. Fejlhenvendelser
2. Omstilling – vejviser til det offentlige
3. Hjælp til betjening
4. Generelle **3-4 mio. årlige kommunale henvendelser**
5. Information og vejledning om lokale forhold
6. Information om eksisterende sag

Pris pr henvendelse:
23-30 kr.

Åbningstid:
60 timer om ugen



36
KOMMUNER

CA. 250
MEDARBEJDERE

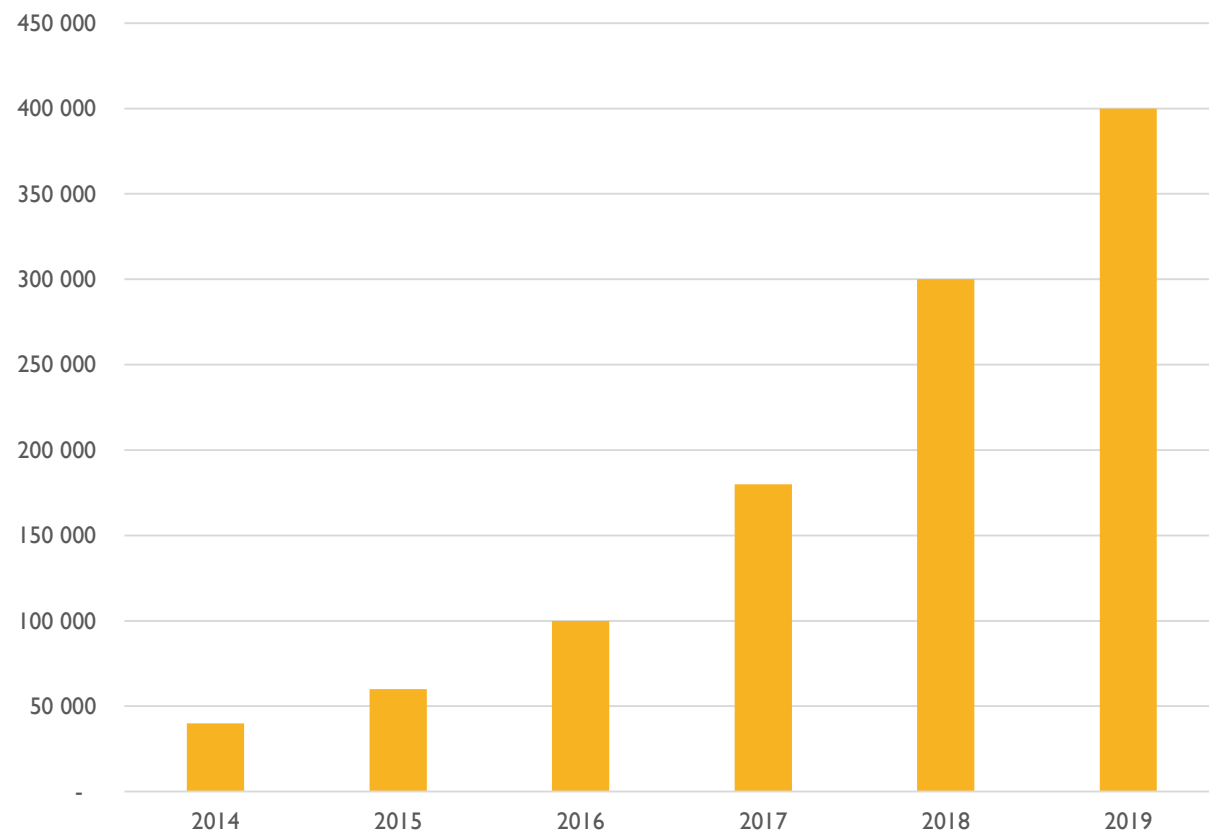
D
DR
DEN DIGITALE HOTLINE

DDH = FÆLLESKOMMUNALT VIRTUELT KONTAKTCENTER

SAMARBEJDSORGANISATION

- **LEMVIG MEDARBEJDER HJÆLPER AARHUS BORGER**
- **INGEN ANSATTE !**
- **TRÆKKER PÅ KOMMUNERNES MEDARBEJDERE/RESSOURCER**
- **CENTRALT STYRET VAGTPLAN, KPI, BENCHMARKING, DDH-
SCORE, UDVIKLING, UDDANNELSE**
- **2 MEDARBEJDERDAGE (CA. 150 DELTAGERE)**
- **PEAK: 10-12 SAMTIDIGE MEDARBEJDERE**

VOLUMEN



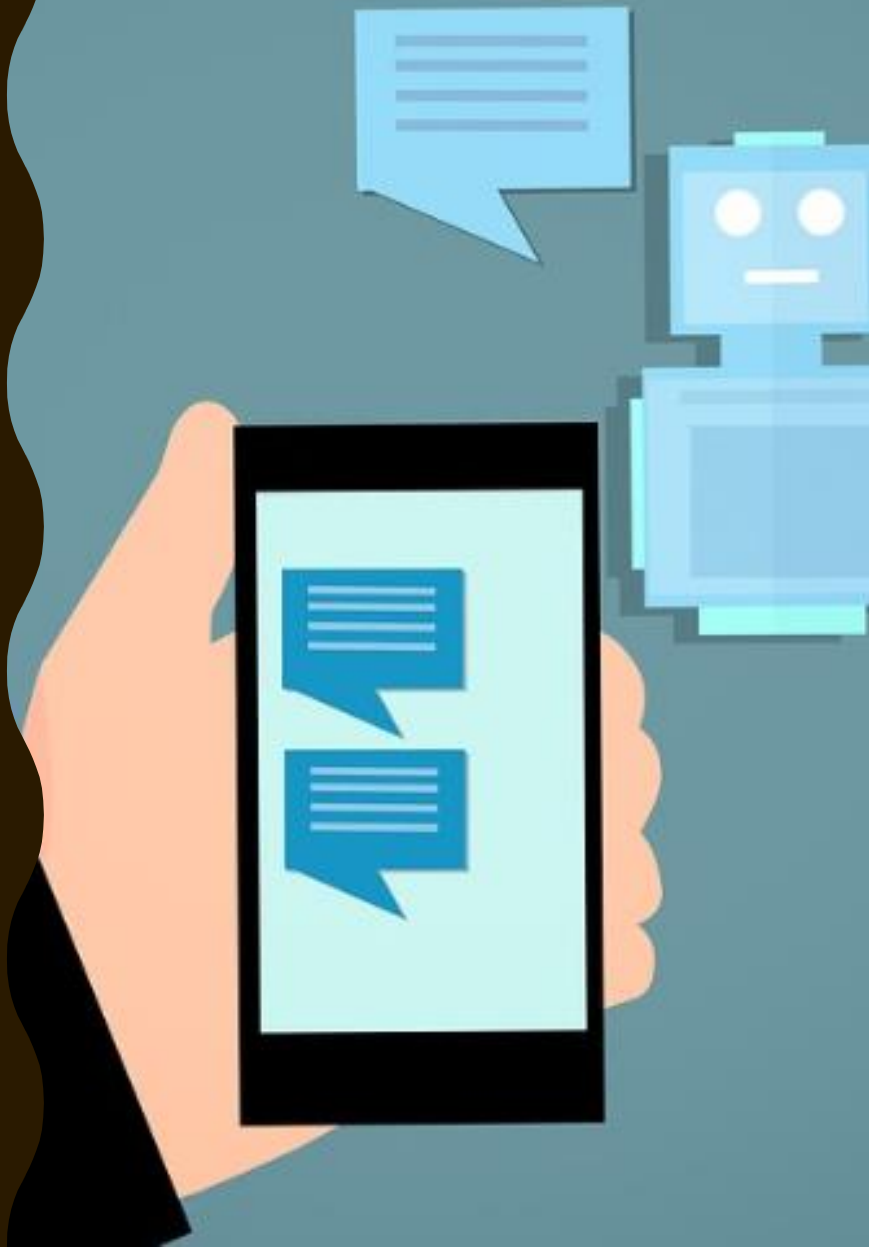
**STRAKSAFKLARING:
55%**

**BORGER-TILFREDSHED:
7,5 / 9**

**GNS. HENVENDELSESPRIS 2019:
22 KR.**

HVORFOR CHATBOT?

- Flytte henvendelser fra telefon til chatbot (kanalstrategi/henvendelsespris)
- Tilbyde borgere størst mulig tilgængelighed
- Få fat i en ny målgruppe (unge)
- Fremtidssikre Borgerservice
 - Fremtiden er bots!
- Producere kosteffektive bots til kommunerne med høj kvalitet
- Opbygge chatbot-kompetencer i kommunerne (DDH)



CHATBOT FORRETNING

- Udvikle centralt (pulje ressourcer)
- Opbygge chatbots in-house (DDH chatbot team)
- Tilbyde samarbejdskommunerne chatbots
- Betale for den reelle brug (ikke konsulenttimer!)
- Integration til kontaktcenter (Puzzel Conversational Platform)
- På sigt: integration til fagsystemer – sagsstatus (NemID)

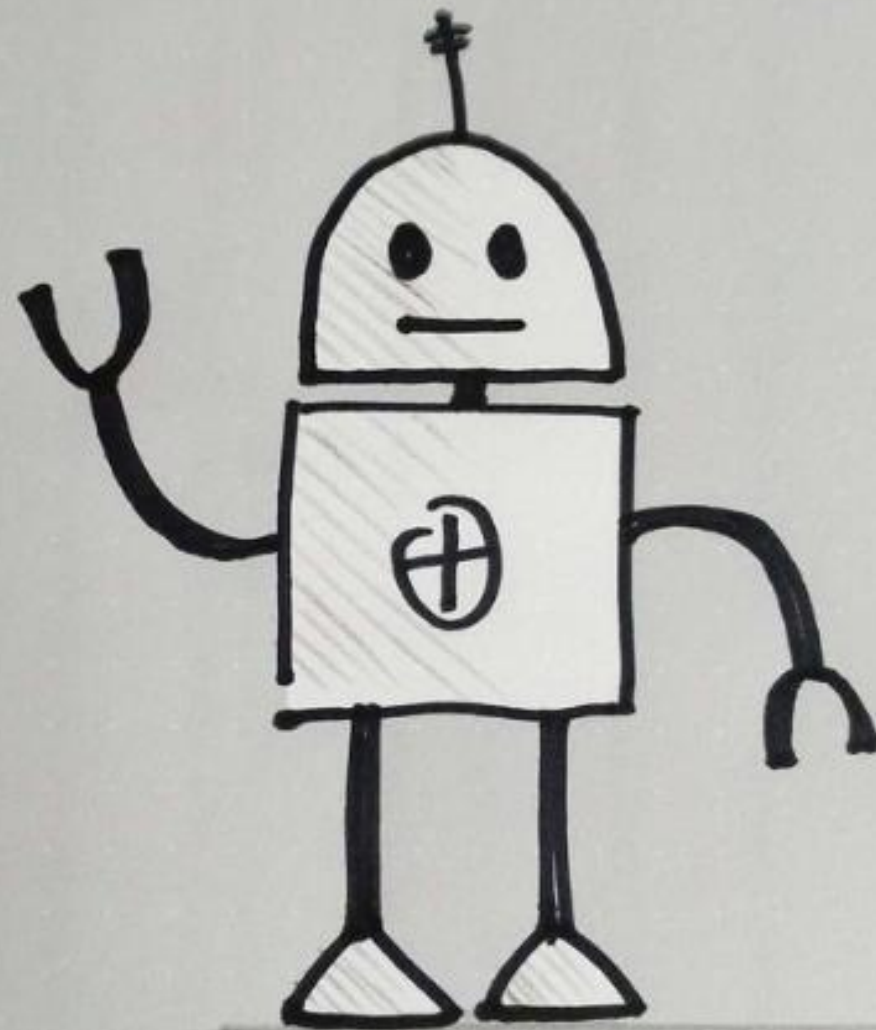


CHATBOT

DDH Chatbot **vision:**

Kommunerne i DDH samarbejder om at udvikle og implementere relevante chatbots i samarbejdskommunerne. DDH-udviklede chatbots understøtter DDH's ambition om at tilbyde samarbejdskommunerne og borgerne én fælles serviceindgang, til den mest kosteffektive pris

Gennem udvikling af chatbots tilbyder DDH samarbejdskommunerne en effektiv og tilgængelig kanal. Chatbots som er udviklet i DDH håndterer vejledning om generelle forhold men også henvendelser om sagsstatus - det skaber forudsætningerne for en høj straksafklaring til gavn for borgeren.

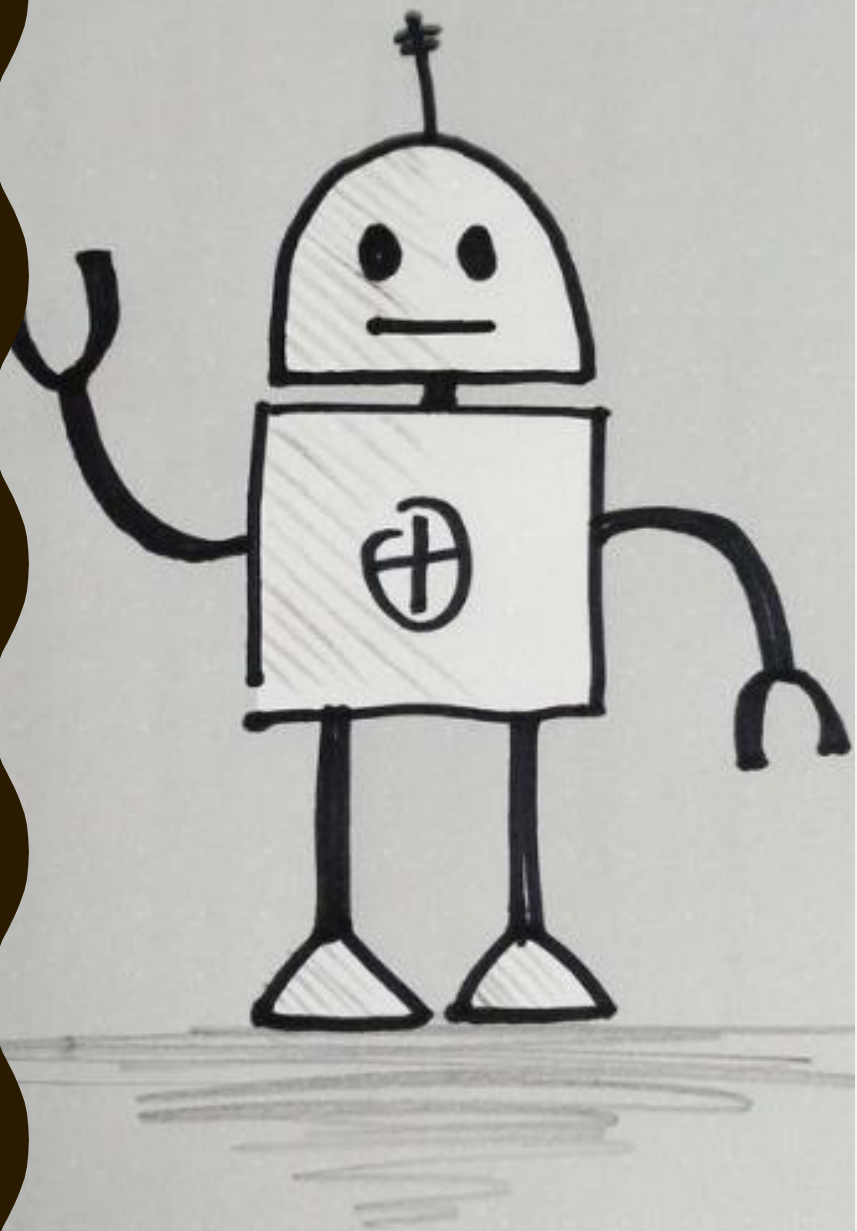


CHATBOT

Chatbot vision:

Chatbots, som er udviklet af DDH, fungerer altid på tværs af danske kommuner og kan potentielt implementeres i alle 98 kommuner. Gennem DDH's nye og innovative organisering opbygges stærke chatbot-kompetencer til gavn for fællesskabet.

DDH chatbots udvikles i et samarbejde mellem kommunerne, hvor der trækkes på fælles behov, kompetencer og ressourcer. DDH-medarbejdernes faglighed inddrages aktiv i opbygningen af chatbots, således at viden og vejledning om chatbots bliver en naturlig del af medarbejdernes opgaveportefølje.



ACTIONS

**Pilotprosjekt (aug. – jan. 2019):
2-3 bots, 5 kommuner**

Udbudsproses (jan. – dec. 2019)

12 – 15 bots over to år (2019-2021)

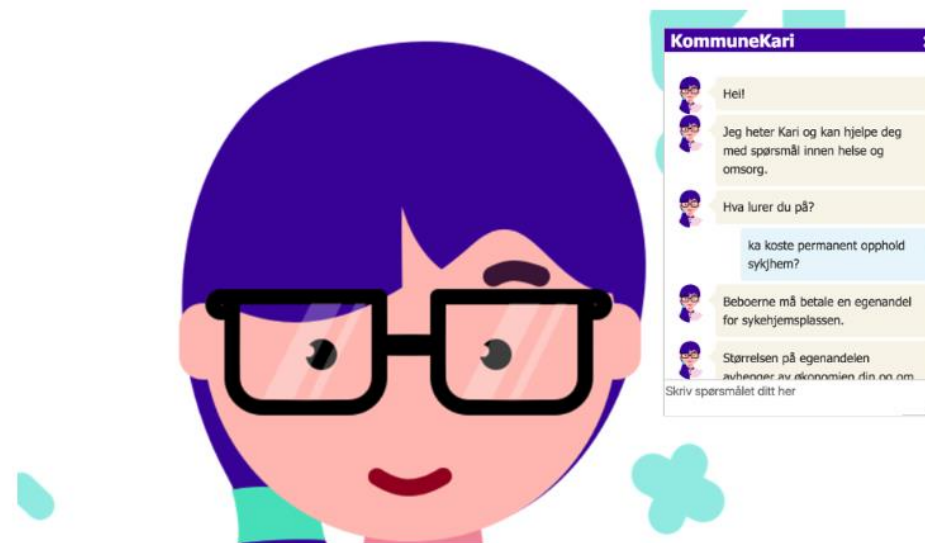
Visioner:

- **Integration til fagsystemer i 98 kommuner**
- **Fra 'skrift' til 'tale'**

boost.ai

Hun vil revolusjonere Kommune-Norge

Den virtuelle roboten «Kari» vil gjøre kommunene mer effektive. Hun forstår dialekt, stavefeil, reagerer på følelser og kan svare på alt av spørsmål.



«KARI»: Selv med stavefeil så plukker roboten opp hva brukeren spør om.
FOTO: BOOST AI



Torkel Anstensrud Schibevaag
Journalist

Publisert 27. sep. 2017 kl. 11:04

CERTIFICERING

OPBYGNING

TRÆNING,

TRÆNING,

TRÆNING,

TRÆNING,

TRÆNING!!!!

boost.ai



Certification:

Basic AI Trainer

Name: Torben Glock

Date: 13.09.2018

Tak!

