

# Chatbot-administrationsmodulet: En kort guide

Tilgå administrationsmodulet [her](#)

Dybdegående introduktion i [denne video](#) (varighed: 30 min)

## Indhold

Log ind og skift adgangskode .....	2
Indberet fejl eller forslå nye områder til chatbotten.....	5
Selvbetjening.nu-tags.....	7
Se samtaler.....	10
Borger feedback .....	13
Statistik.....	15

# Log ind og skift adgangskode

The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser Tab:** Admin Dashboard
- Address Bar:** ddh-admin-prod.ybhi0r0rla6.eu-de.codeengine.appdomain.cloud/sign-in
- Navigation Bar:** Ny fane, MUNI LINKS, Watson Assistant, Admin Dashboard, Andet Muni, Aarhus Kommune, borger.dk, Selvbetjening.nu, sproget.dk, RegEx, NTT, Watson X, AI-artikler, Kommune internt
- Main Content Area:**
  - Header:** A large blue circle containing a white robot icon with a speech bubble.
  - Section:** Log på Administrationsmodul
  - Form:** Two input fields: "Email adresse" (containing amoli@aarhus.dk) and "Adgangskode" (containing dots).
  - Button:** A blue button labeled "LOG PÅ".
- Taskbar:** Windows taskbar with search bar "Skriv her for at søge", various application icons, and system tray showing "DAN 08:11 31-10-2023".

Du logger ind med din e-mail og en kode, som du selv har valgt, eller som du har fået af os ved oprettelse

Klik på **Indstillinger** i menuen til venstre eller på dashboardet

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Admin Dashboard' for 'ddh-admin-prod.ybhi0r0rla6.eu-de.codeengine.appdomain.cloud'. The dashboard is organized into a grid of eight tiles, each with an icon and a brief description:

- Kommuner**: Rediger chatbot indstillinger for de kommuner din bruger er tilknyttet. (Icon: location pin)
- Samtaler**: Find en given samtale eller søg i listen over samtaler med chatboten. (Icon: speech bubble)
- Borger feedback**: Se feedback og ratings fra borgere som har bedømt kommunens chatbot. (Icon: thumbs up/down)
- Test din egen chatbot**: Afprøv chatbotens udseende og indlæsning af kategori. (Icon: TT)
- Statistik**: Se statistik over samtaler. (Icon: bar chart)
- Drift**: Se tilgængeligheden af chatboten. (Icon: plug)
- Integrationer**: Se integrationer der indgår i chatboten. (Icon: puzzle piece)
- Indstillinger**: Administrér dine brugerindstillinger. (Icon: gear)

The 'Indstillinger' menu item in the left sidebar and the 'Indstillinger' tile on the dashboard are circled in blue. The sidebar also includes other menu items: Dashboard, Kommuner, Samtaler, Borger feedback, Test din egen chatbot, Statistik, Watson Discovery, Integrationer, Drift, and Indstillinger. The user profile at the top left shows 'Liv Moeslund' with email 'amoli@aarhus.dk'. The bottom of the screen shows the Windows taskbar with the search bar and system tray.

## Indstillinger

### Konto

Opdater adgangskode

Her får du mulighed for at ændre adgangskode

# Indberet fejl eller forslå nye områder til chatbotten

Fra dashboardet eller menuen vælger du **Kommuner**

Vælg din kommune

Find boksen **Chatbot support**

The screenshot shows a web browser window with the URL `ddh-admin-prod.ybhi0r0la6.eu-de.codeengine.appdomain.cloud/municipalities/851`. The dashboard is for 'Kommuner / Aalborg' and features a sidebar with navigation options: Dashboard, Kommuner, Samtaler, Borger feedback, Test din egen chatbot, Statistik, Watson Discovery, Integrationer, Drift, and Indstillinger. The main content area contains four configuration panels: 'Chatbot konfiguration' (with a robot icon), 'Selvbetjening.nu konfiguration' (with a puzzle piece icon), 'Front desk konfiguration' (with a puzzle piece icon), and 'Watson Discovery konfiguration' (with a magnifying glass icon). The 'Chatbot support' panel, located in the bottom right, is circled in blue and contains the following text: 'Gennem denne chatbot support kontakter du chatbot teamet direkte. Klik på den af de nedenstående knapper, som din henvendelse vedrører.' Below this are two buttons: 'Anmodning om oprettelse af nyt område i Muni' and 'Indberetning af fejl eller udbedring af dialog'. The footer includes copyright information: '© DDH - 2020', 'Administrationsværktøj til vedligeholdelse af DDH chatbot.', and 'Mijø: Produktion'.

Her kan du indberette fejl, du har fundet i chatbotten, eller du kan komme med forslag til nye områder, chatbotten skal have viden om.

Kommune Support > Muni Support > Indberetning af fejl eller udbedring af dialog

### Indberetning af fejl eller udbedring af dialog

Her kan en kommune indberette fejl direkte til chatbot teamet. Dette kan både være fejl i dialogsvarene eller ønske om udbedring af svarene.

Fornavn \*  Arbejdsmail \*

Kommune \*

Beskrivelse af fejlen \*

Kort beskrivelse af fejlen. Eventuelt tidspunkt for hvornår fejlen opstod, hvordan den opstod, samt om der modtages fejlmeddelelser. Vedhæft gerne billede eller fil nedenfor, som kan bidrage til afklaring fejlen.

Vedhæft billede eller fil

or

drag files

(You can paste images from the clipboard too)

Skriv dit navn, arbejdsmail og kommune.

Beskriv problemet/det nye område og upload eventuelt et skærmbillede eller andet.

Chatbot-teamet får en notifikation om din indberetning

# Selvbetjening.nu-tags

Fra dashboardet eller menuen vælger du **Kommuner**

Vælg din kommune

Vælg boksen **Selvbetjening-nu konfiguration**

Admin Dashboard


ddh-admin-prod.ybhi0r0rla6.eu-de.codeengine.appdomain.cloud/municipalities/851

Ny fane MUNI LINKS Watson Assistant Admin Dashboard Andet Muni Aarhus Kommune borger.dk **Selvbetjening.nu** sproget.dk RegEx NTT Watson X AI-artikler Kommune internt

Kommuner / Aalborg


**Chatbot konfiguration**

Her kan en kommune ændre i kontekst variabler.




**Selvbetjening.nu konfiguration**

Guides fra selvbetjening.nu kan overskrives via dette menupunkt.




**Front desk konfiguration**

Køer fra Front Desk kan aktiveres via dette menupunkt.



**Watson Discovery konfiguration**

Konfigurer Watson Discovery, tilknyt kollektion og ændre crawling af URL'er



**Chatbot support**

Gennem denne chatbot support kontakter du chatbot teamet direkte. Klik på den af de nedenstående knapper, som din henvendelse vedrører.

**Anmodning om oprettelse af nyt område i Muni**

Her kan en kommune anmode om oprettelse af nye områder direkte til chatbot teamet. Dette kan f.eks. være hvis en kommune oplever mange borgerhenvendelser til et område, som endnu ikke er tilgængeligt i Muni.

**Indberetning af fejl eller udbedring af dialog**

Her kan en kommune indberette fejl direkte til chatbot teamet. Dette kan både være fejl i dialogsvarene eller ønske om udbedring af svarene.

© DDH - 2020  
Administrationsværktøj til vedligeholdelse af DDH chatbot.  
Miljø: Produktion

Her kan du finde en liste over de tags vi har oprettet, hvor vi trækker information fra i Selvbetjening.nu

Selvbetjening guides ⓘ  
Aktive guides fra Selvbetjening.nu

Tag id	Tag navn	Guide navn	Sidst opdateret	Rettet manuelt	Rettet tidspunkt	Rettet af bruger
1.0	sb:lægeskift:faellespris	Lægeskift	onsdag 04. januar 2023 09:03:04	Nej	-	-
1.1	sb:lægeskift:tåben_tilgang	Lægeskift	fredag 09. september 2022 02:03:20	Nej	-	-
1.2	sb:lægeskift: Hvor	Lægeskift	fredag 09. september 2022 02:03:20	Nej	-	-
1.3	sb:lægeskift:følgeskab	Lægeskift	tirsdag 21. september 2021 15:03:21	Nej	-	-
1.4	sb:lægeskift:følgeskab_fælles_forældremyndighed	Lægeskift	tirsdag 21. september 2021 15:27:21	Nej	-	-

Rækker pr. side 5 1-5 af 150 < >

Tip: Under **Rækker pr. side**, er det en god idé at vælge **100** – Ellers kan det være svært at overskue siden.

**Tag navn:** Navnet på tagget

**Guide navn:** Navnet på den SB.nu-guide, informationen er trukket fra

Klik på → i højre side ved det tag, du vil vide mere om



Kommuner / Aalborg / Selvbetjening.nu konfiguration / 1.2

### Guide detaljer

Guide navn	Lægeskift
Navn	sb:lægeskift:thvor
ID	1.2
Aktiv	Ja
Senest rettet af	-
Senest rettet tidspunkt	-

Tekst fra Selvbetjening.nu	Aktiv
Tilpasset tekst	Inaktiv

Du vælger ny læge digitalt på Borger.dk, hvor du skal logge ind med NemID eller MitID for at foretage dit lægeskifte.

I feltet **Tekst fra Selvbetjening.nu** kan du se den tekst, der importeres fra SB.nu og vises i chatbotten

Hvis oplysningerne IKKE er korrekte, kan I selv ændre oplysningerne i SB.nu.

Ændringer i SB.nu bliver overført til chatbotten en gang i døgnet.

# Se samtaler

Vælg **Samtaler** i menuen eller på dashboardet

Her kan du se de samtaler, er har været med chatbotten i din kommune

The screenshot shows a web browser window with the URL `ddh-admin-prod.ybhi0r0ria6.eu-de.codeengine.appdomain.cloud/dialogs`. The page title is "Admin Dashboard". The sidebar on the left contains the following menu items: Dashboard, Kommuner, Samtaler, Borger feedback, Test din egen chatbot, Statistik, Watson Discovery, Integrationer, Drift, and Indstillinger. The main content area is titled "Samtaler" and features a search bar with the text "Søg i samtale". Below the search bar is a table with the following data:


Kommune	Samtale id	Antal beskeder totalt	Antal borger beskeder	Tidspunkt	Callback
Aalborg	89fa035a-86fd-4377-bd83-ca207b2748a0	2	0	14:47:44 31/10/2023	Nej
Aalborg	6698ab6f-ef13-4651-8cb5-7bcc94206e9b	5	3	11:56:10 31/10/2023	Nej
Aalborg	90127f6e-4fdb-460d-a7ec-0436e588577d	2	0	11:06:19 31/10/2023	Nej
Aalborg	af124b29-c468-479c-9522-c53bf40aebdb	4	3	10:57:36 31/10/2023	Nej
Aalborg	6e5e9c91-f72c-4ec4-a928-5a851fc1fb56	2	0	10:12:14 31/10/2023	Nej
Aalborg	5dc66f04-205b-4ea7-a3dd-3b3c19fa1d82	5	4	09:44:10 31/10/2023	Nej
Aalborg	4a6e3c76-d2c5-4c3e-bf11-db7ca94e6250	6	4	09:30:32 31/10/2023	Nej
Aalborg	61f8f6f2-c9f0-444c-9053-ab1ab54b1526	2	0	08:50:55 31/10/2023	Nej

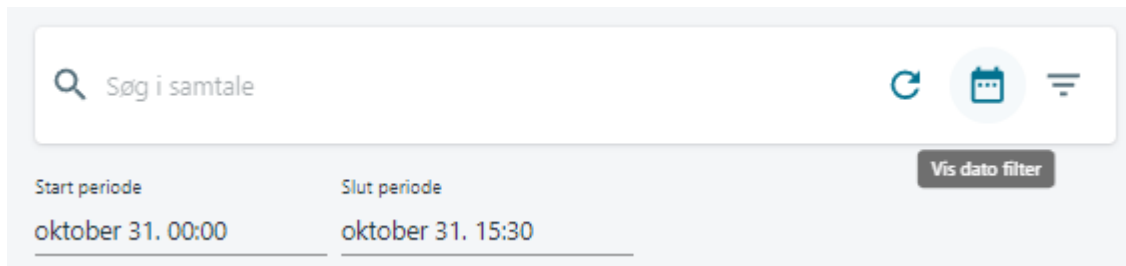
**Antal beskeder totalt:** Antallet af beskeder i samtalen. Både fra borger og chatbot

**Antal borger beskeder:** Antallet af beskeder, borgeren har sendt. Hvis der står **0**, har borgeren blot åbnet chatbotten uden at spørge den om noget

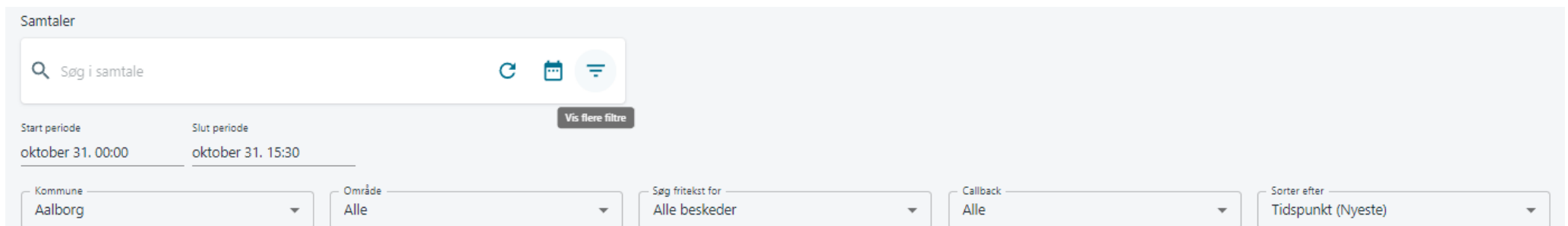
**Callback:** Angiver, om borgeren er blevet ringet op af en DDH-medarbejder

Klik på  for at læse samtalen (Hold evt. CTRL nede mens du klikker for at åbne i ny fane)

**Søg i samtale:** Her kan du søge i fritekst efter samtaler, der indeholder bestemte ord eller sætninger. Klik på  for at søge



**Vis dato filter** giver dig mulighed for at vælge den tidsperiode, du vil se beskeder fra. Som default viser den indeværende døgn



**Vis flere filtre** giver dig mulighed for at vælge område, specificere fritekstsøgning, callback og sortering

**Område:** Her kan du vælge at se samtaler indenfor et bestemt område, fx kørekort, skoleindskrivning eller byggeri

**Søg fritekst for:** Bestemmer om det, du søger efter i friteksten, skal være i borgerens spørgsmål; i chatbottens svar; eller i begge

**Sorter efter:** Her kan du fx vælge *Antal borger beskeder (faldende)*. På den måde bliver du ikke forstyrret af alle de samtaler, hvor borgeren kun har åbnet chatbotten uden at spørge den om noget.



Davs. Jeg hedder Muni og er Aalborg Kommunes chat-robot. Hvad kan jeg hjælpe med inden for MitID?

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

Du kan enten stille mig spørgsmål eller bruge knapperne nedenfor 😊

Glemt bruger-login

Spær MitID identifikationsmiddel

Genaktivér MitID identifikationsmiddel

Kontakt MitID support

10:38

Hej. Mit barn på 14 år skal have mit id. Hvad gør jeg?

10:38



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

Få MitID i Borgerservice

Hjælp en anden med at få MitID

10:38

Få MitID med pas

10:38

I chatbotten kan man både stille spørgsmål som fritekst eller man kan klikke på knapper. Når du læser samtalerne i administrationsmodulet kan vi ikke se forskel på, om det er et fritekstspørgsmål (grøn på billedet) eller en knap (blå på billedet).

Typisk kan man dog godt se på sproget eller konteksten, om det er fritekstspørgsmål eller knap.

# Borger feedback

Vælg **Borger feedback** i menuen eller på dashboardet

The screenshot shows a web browser window with the URL `ddh-admin-prod.ybhi0r0rla6.eu-de.codeengine.appdomain.cloud/ratings`. The page title is "Borger feedback". On the left, there is a sidebar menu with the user profile "Liv Moeslund" and email "amol@aarhus.dk". The menu items are: Dashboard, Kommuner, Samtaler, Borger feedback (highlighted), Test din egen chatbot, Statistik, Watson Discovery, Integrationer, Drift, and Indstillinger. The main content area displays a table of feedback entries. The table has columns for "Kommune", "Tidspunkt", "Rating", "Kommentar", and "Scope". Each row includes a circular icon with the letter 'A' and a trash icon. The "Scope" column contains a button labeled "Indenfor scope".

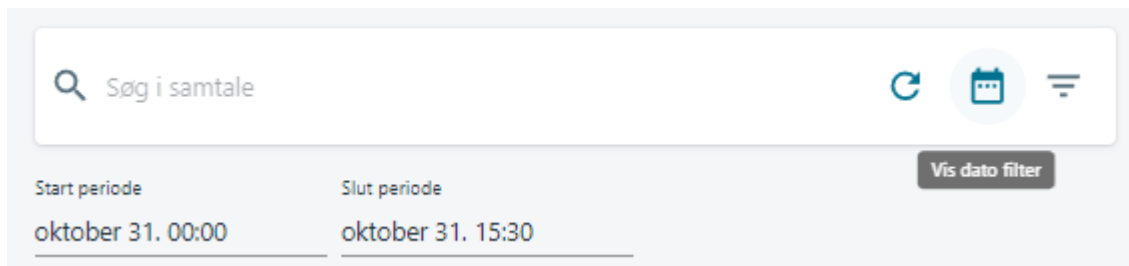
Kommune	Tidspunkt	Rating	Kommentar	Scope
Aalborg	09:22:37 28/10/2023	3		Indenfor scope
Aalborg	10:39:55 27/10/2023	3	Vejledning	Indenfor scope
Aalborg	01:55:09 24/10/2023	3		Indenfor scope
Aalborg	12:13:17 20/10/2023	3		Indenfor scope
Aalborg	10:05:59 19/10/2023	2		Indenfor scope
Aalborg	01:18:17 18/10/2023	3		Indenfor scope
Aalborg	09:15:16 17/10/2023	3	Nemt at forstå	Indenfor scope
Aalborg	12:43:51 16/10/2023	3	At det efter 1 1/2 times forsøg, lykkedes mig at finde et sted hvor jeg kunne bestille en tid....	Indenfor scope
Aalborg	09:52:49 16/10/2023	3	Super	Indenfor scope
Aalborg	05:34:50 16/10/2023	3		Indenfor scope

**Rating:** Borgerens rating ud af 3

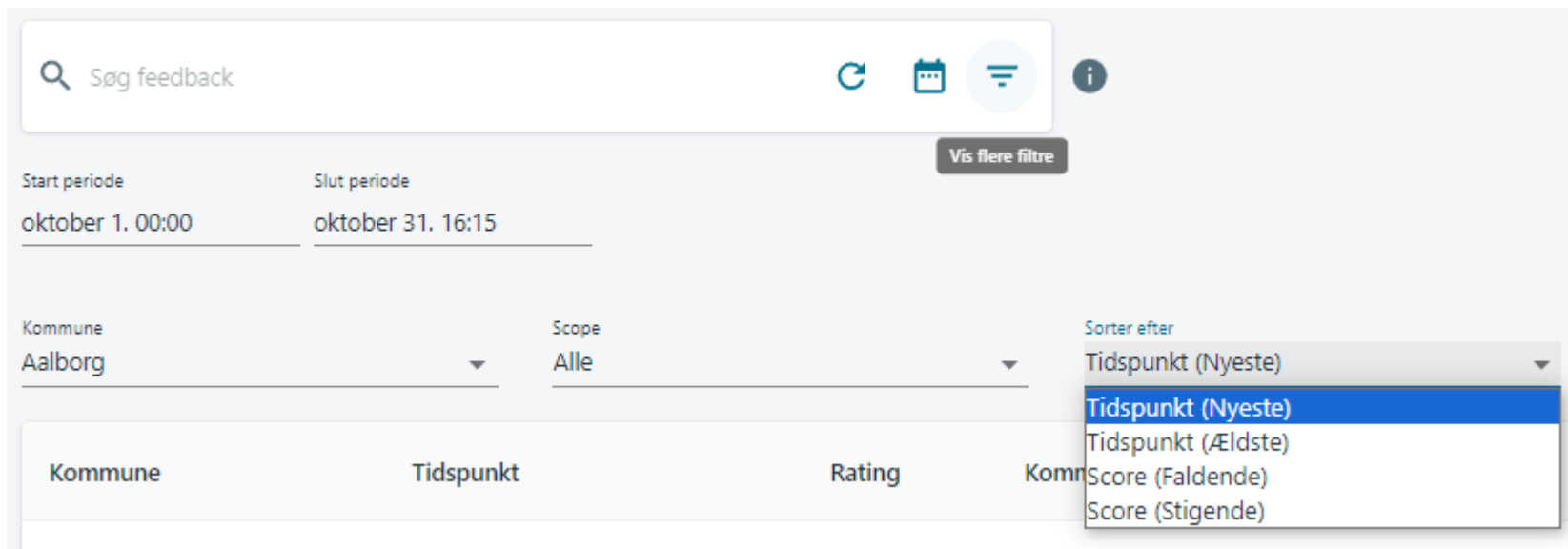
**Kommentar:** Eventuel fritekst-kommentar

Klik på  for at læse samtalen (Hold evt. CTRL nede mens du klikker for at åbne i ny fane)

**Søg i samtale:** Her kan du søge i fritekst efter samtaler, der indeholder bestemte ord eller sætninger. Klik på  for at søge



**Vis dato filter** giver dig mulighed for at vælge den tidsperiode, du vil se beskeder fra.



**Vis flere filtre** giver dig mulighed for at vælge **Sorter efter**, hvor du kan vælge **Score (Faldende / Stigende)**. Så kan du nemmere få overblik over gode/dårlige ratings

Du kan *ikke* vælge område ligesom du kan, når du læser samtaler.

# Statistik

Vælg **Statistik** i menuen eller dashboardet

Vælg **kommune, periode og område** (hvis relevant)

LM

Liv Moeslund  
amoli@aarhus.dk

- Dashboard
- Kommuner
- Samtaler
- Borger feedback
- Test din egen chatbot
- Statistik**
- Watson Discovery
- Integrationer
- Drift
- Indstillinger

### Statistik

VÆLG KOMMUNE

Kommune\* Aalborg | Periode Denne måned | Område Alle

ANTAL SAMTALER I ALT: 199

ANTAL CALLBACKS: 3

ANTAL RATINGS: 19

GENNEMSNIT RATING: 2.47

ANTAL RATINGS UDEN FOR SCOPE: 1

GENNEMSNIT RATING UDEN FOR SCOPE: 1.00

ANTAL RATINGS INDEN FOR SCOPE: 18

GENNEMSNIT RATING INDEN FOR SCOPE: 2.56

#### Antal samtaler

#### Antal samtaler efter tid på dagen

#### Samtaler efter platform

Platform	Percentage
Android Phone	20.1%
Android Tablet	0.5%
Mac OS X	8.0%
iPad	1.5%
iPhone	53.8%
Windows 10	16.1%

Her kan du se, hvor mange **samtaler**, **callbacks** og **ratings**, der her været i perioden.

**Gennemsnit rating:** Gennemsnittet af alle ratings, borgerne har givet i perioden

**Gennemsnit rating inden for scope:** Gennemsnittet af ratings, som er inden for scope.

Chatbot-teamet markerer nogle ratings som *uden for scope*, hvis vi vurderer, at ratingen ikke er baseret på chatbottens præstation men på fx om et eksternt link har relevant information, eller at borgeren ikke kan få den ønskede tid ifm. tidsbestilling.

**Antal samtaler:** Graf over, hvilke dage, der har været mest volumen på chatbotten

(Hvis du vælger en kort periode, vil grafen vise dage. Hvis du vælger en længere periode, vil grafen vise uger eller måneder)

Hold musen hen over et punkt for at se det præcise antal

**Antal samtaler efter tid på dagen:** Grav over, hvornår på dagen, der har været mest volumen

Hold musen hen over en søjle for at se det præcise antal

**Samtaler efter platform:** Diagram over hvilke enheder, borgeren har tilgået chatbotten fra

Hold musen hen over en farve for at se det præcise antal



**Procentvis fordeling af områder**

Område	Procentfordeling	
Tidsbestilling link-indgange	47%	→
Tidsbestilling	17%	→
MitID	11%	→
Pas	9%	→
Se bestilt tid	3%	→

Rækker pr. side 5 1-5 af 31 < >

**Procentvis fordeling af områder** viser, hvilke områder, der er mest volumen på

Klik på → til højre for at se, hvilke underkategorier, der er mest volumen på indenfor et givent område:

**Detaljeret oversigt over procentfordelingen** ⓘ  
Samtaler i området mitid

Underområder	Antal	Procentfordeling
Hvordan får jeg MitID?	2015	23.36 %
Legitimation MitID (Velkomst)	1827	21.18 %
Opdater ID-oplysninger	760	8.81 %
Hjælp en anden med at få MitID	662	7.68 %
Generelt om MitID?	605	7.01 %

Rækker pr. side 5 1-5 af 19 < >