


DDH Chatbot statusrapport

26.04.2023


Chatbot Statistik

2022


Juli

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNIIT RATING	GENNEMSNIIT RATING SCOPE
10079	46	964	2.42	2.47 


August

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNIIT RATING	GENNEMSNIIT RATING SCOPE
9423	51	862	2.33	2.49 


September

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNIIT RATING	GENNEMSNIIT RATING SCOPE
7326	76	676	2.32	2.53 


Oktober

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNIIT RATING	GENNEMSNIIT RATING SCOPE
9930	47	857	2.38	2.51 

November


ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNIIT RATING	GENNEMSNIIT RATING SCOPE
9200	35	588	2.32	2.48 

December


ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNIIT RATING	GENNEMSNIIT RATING SCOPE
5680	34	352	2.27	2.45 

Januar


2023

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNIIT RATING	GENNEMSNIIT RATING SCOPE
7281	28	537	2.09	2.40 


Februar

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNIIT RATING	GENNEMSNIIT RATING SCOPE
6466	32	440	2.17	2.40 

Marts

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNIIT RATING	GENNEMSNIIT RATING SCOPE
8480	36	604	2.03	2.28 

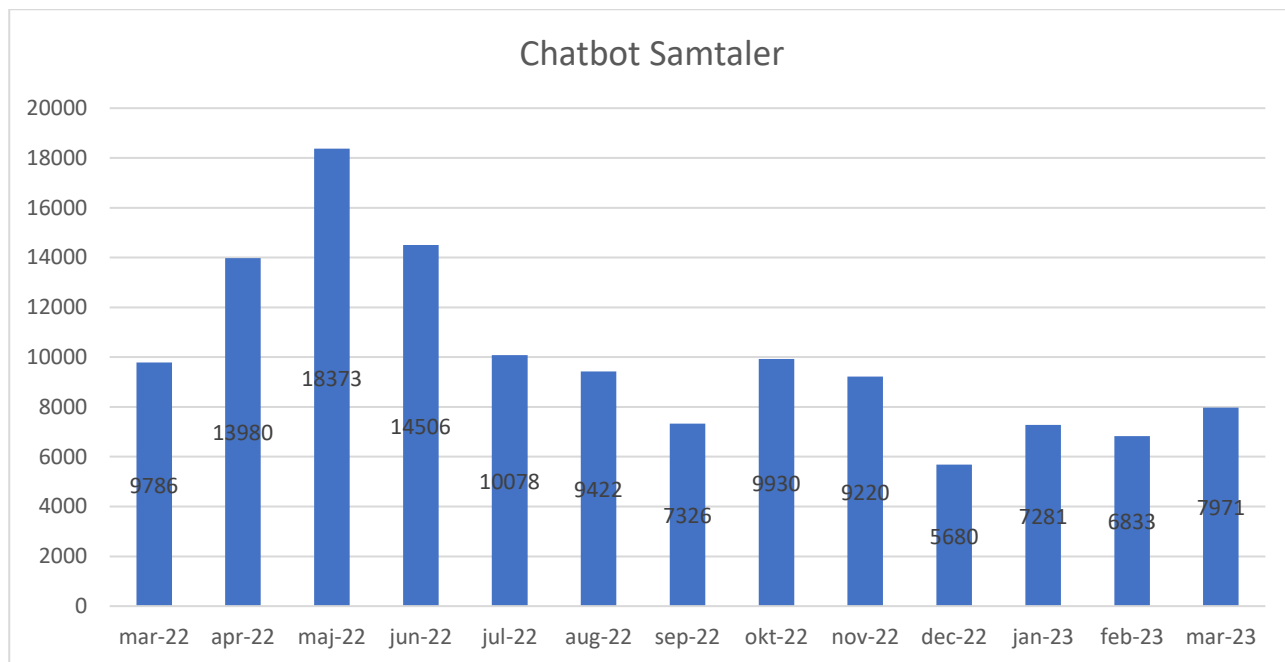
April (18. april kl. 8.00)

ANTAL SAMTALER I ALT	ANTAL CALLBACKS	ANTAL RATINGS	GENNEMSNIIT RATING	GENNEMSNIIT RATING SCOPE
3420	22	238	1.92	2,19 

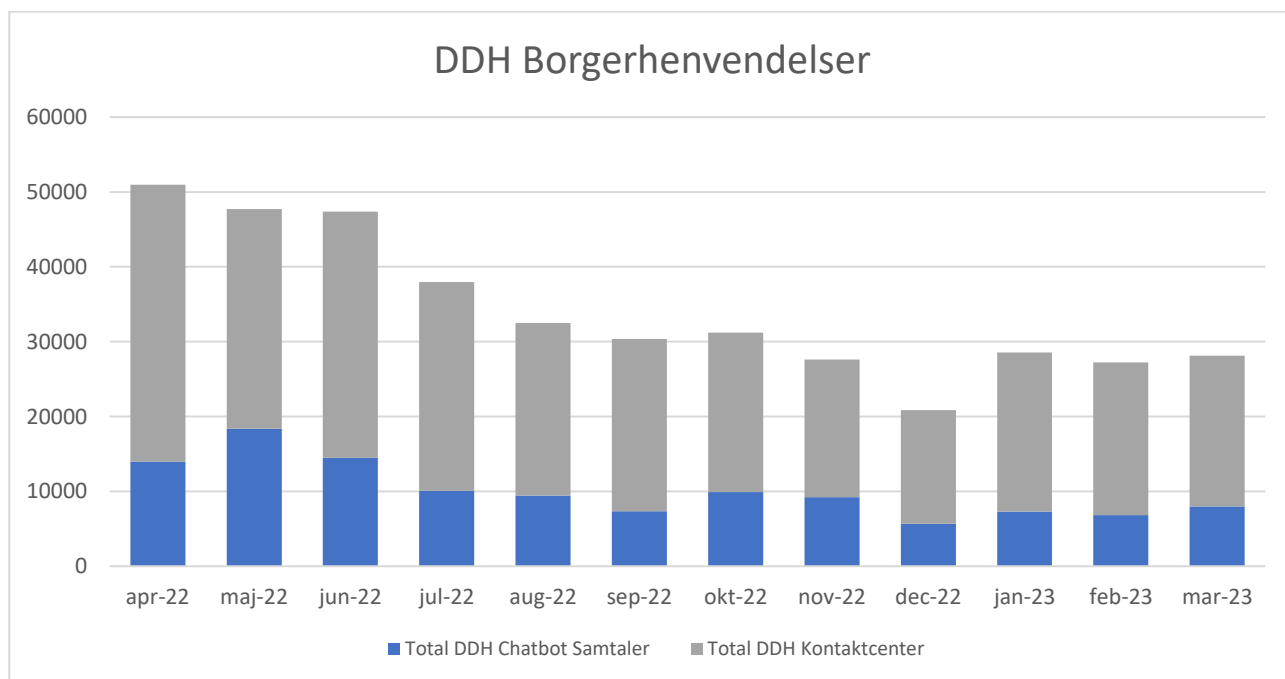
Chatbot Statistik i DDH-kontekst

Siden 1. marts 2022

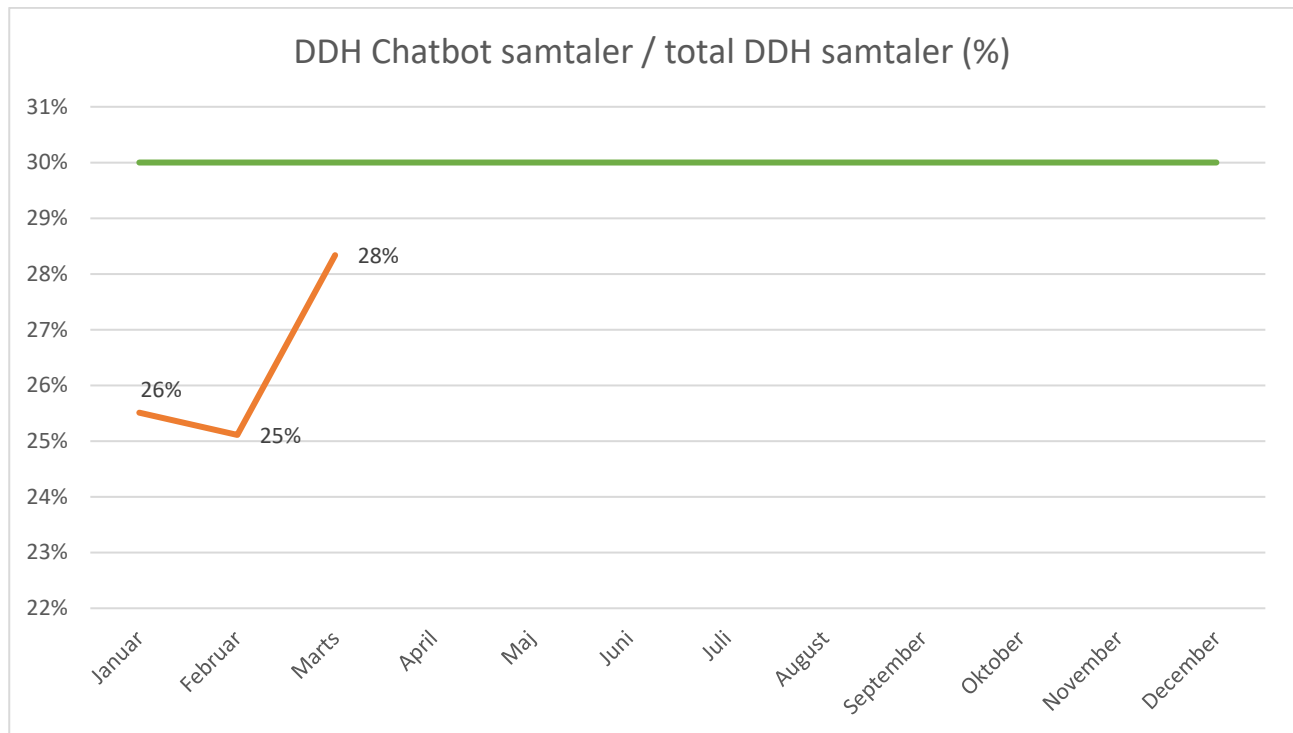
I marts 2023 har DDH Chatbotten haft 7.971 samtaler med borgerne. Det betyder, at der er sket en fin stigning i antallet af Chatbot samtaler sammenlignet med januar og februar 2023.



Opkald til DDH kontaktcenter er også steget i marts, men ikke lige så højt som antallet af Chatbot samtaler.



I marts har Chatbotten besvaret 28% af alle de henvendelser, der har været til DDH. Målet for 2023 er at kunne forhøje dette tal til 30%. Dette kræver, at tidsbestilling via Chatbotten bliver brugt aktivt i kommunerne, samt Watson Discovery kommer i drift, hvilke medfører, at Chatbotten kan få en bedre dækning på kommunernes hjemmesider.



Tidsbestilling Statistik

Siden 11. maj 2022

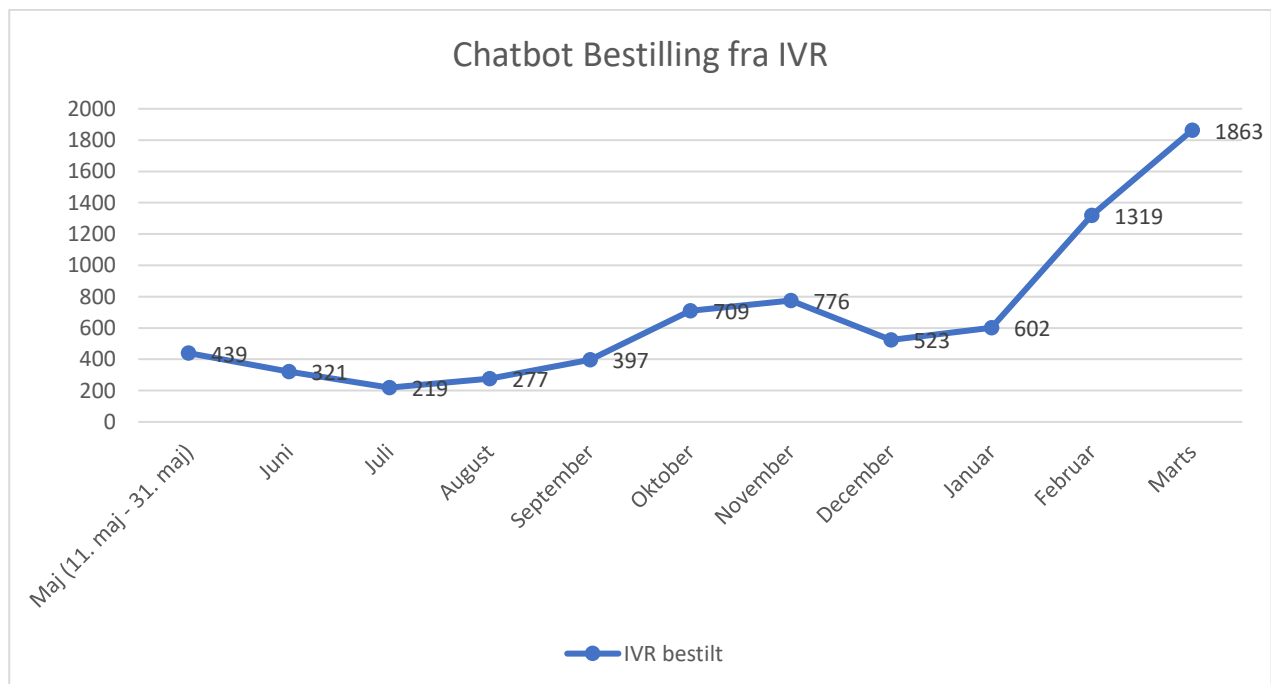
Tidsbestilling er nu i produktion i følgende kommuner:

- Aarhus
- Hjørring
- Odder
- Holbæk
- Furesø
- Brønderslev
- Holstebro
- Horsens
- Egedal
- Randers
- Silkeborg
- Aalborg
- Fredensborg
- Hørsholm
- Favrskov
- Norddjurs
- Skive
- Skanderborg

Aarhus kommune står fortsat for størstedelen af tidsbestillingerne via Chatbotten, men andelen er begyndt at blive mindre, da flere kommuner får tidsbestilling i drift, og borgerne begynder at tilvælge løsningen.

Der har været 6.042 succesfulde tidsbestillinger i alt siden lanceringen i de kommuner, hvor tidsbestilling er tilgængelig.

Med flere nye kommuner med tidsbestilling i drift kan vi også se en stigning i antallet af borgere, der vælger at flytte fra telefonkøen over til Chatbotten. Grafen herunder viser antallet af borgere, der vælger at flytte fra telefonkøen over i Chatbotten på tidsbestilling.



Integrations- og udviklingsopgaver

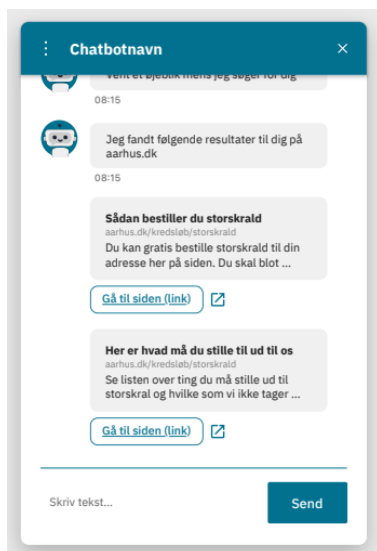
Siden 1. januar 2022

Igangværende opgaver

⇒ **Modning af IBM Watson Discovery**

Piloten på Watson Discovery har været i test siden december 2022. IBM påbegynder modning af funktionaliteten baseret på erfaringer fra piloten. I modningen bliver der også kigget på, hvordan vi nemt tilføjer funktionaliteten til nye kommuner. Modningen består af 3 faser:

1. *Forbedring af generel WD performance (stavefejl, synonymer, bøjninger af ord, læsning af det korrekte ord)*
2. *Statistik på brugen af WD*
3. *Håndtering af udrulning*



⇒ **Voice**

I samarbejde med IBM arbejder vi på de endelige kravspecifikationer til voicefunktionaliteten og de tre use cases, kontrakt og databehandleraftale.

⇒ **Udrulning af tidsbestilling i Frontdesk kommuner**

Vi mangler at tilføje 4 kommuner til tidsbestillingsfunktionaliteten.

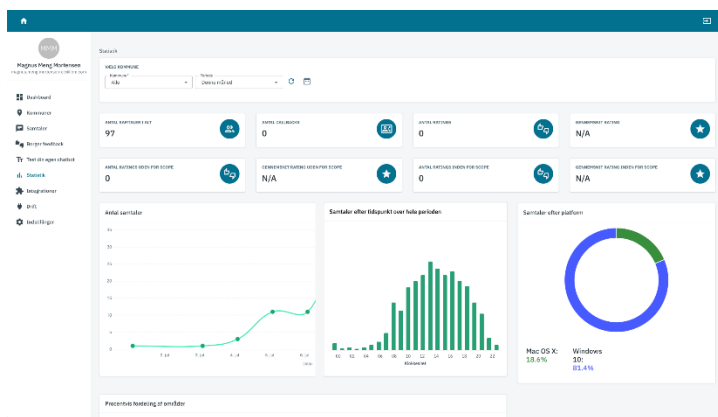
Afsluttet udviklingsarbejde

⇒ Nyt tidsbestillingsflow (Frontdesk)

Den 16. december kom et nyt tidsbestillings-flow i produktion. Formålet med ændringen er at præsentere den første ledige tid til borgeren hurtigere. I januar har der været yderligere forbedring på flowet ift. præsentation af ledige tider ud fra lokation.

⇒ Statistik: Ny visning af opkaldstidspunkt

Vi vil på sigt gerne kunne bruge Chatbotten udenfor åbningstiden lokalt og i DDH. Den nye statistikvisning viser, hvor mange samtaler Chatbotten har på hvilke tidspunkter.



⇒ Redigering af kø længde (Frontdesk)

Det er blevet muligt for den enkelte kommune at redigere, hvor langt ude i fremtiden Chatbotten skal præsentere tider til borgerne på hver kø.

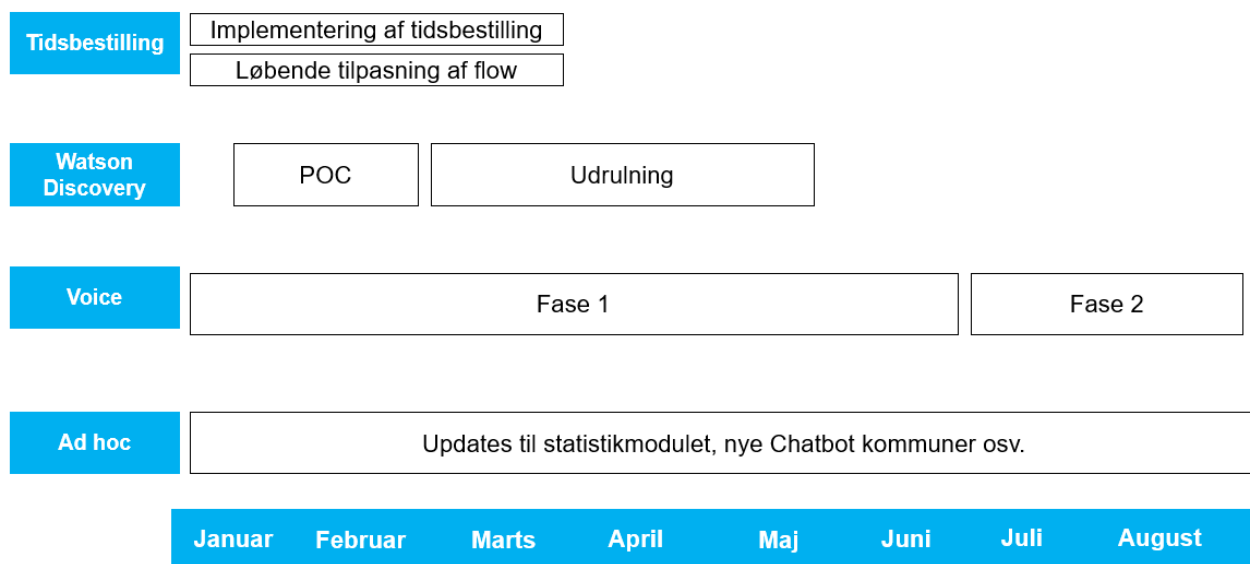
Front desk ID	Front desk navn	Navn til visning	Køens type	Lokationer	Vis antal dage fra nu	Status
29	Pas Start-selv	-	-	Borgerservice	150 dage	Deaktiveret
30	Kørekort	-	-	Borgerservice	150 dage	Deaktiveret
31	NemID	NemID	NemID	Borgerservice	150 dage	Aktiv
1109	Digital Post	Digital Post	Digital Post	Borgerservice	150 dage	Aktiv
1110	Sygesikring og lægevalg	-	-	Borgerservice	150 dage	Deaktiveret
1111	Flytning og folkeregister	-	-	Borgerservice	150 dage	Deaktiveret
1112	Anægning om vielse	-	-	Borgerservice	150 dage	Deaktiveret
1113	SKAT	-	-	Borgerservice	150 dage	Deaktiveret

Udviklingsopgaver 2022-2023

I H1 2023 vil det primære fokus for Chatbotten være:

1. Udrulning af tidsbestilling integrationen i de sidste kommuner med Frontdesk
2. PoC og implementering af Watson Discovery
3. Voice fase 1

Roadmap for Chatbot projektet 2023



Chatbot Vidensområder

Siden 1. januar 2022

Release 1	Release 2	Release 3	Release 4	Release 5
Pas	NemID	Byg og Miljø	Børne- og ungedelse	MitID
Kørekort	Beboerindskudslån	Jobnet.dk	Børnetilskud	Skimmelsvamp
Flytning	Sygedagpenge til ledige	Børnepasning	Midlertidig børnetilskud	Flexboliger
Lægeskift	Sygedagpenge til lønmodtagere	Digital Pladsanvisning	Børnebidrag	Generel update på Byg og Miljø
	Sygedagpenge til selvstændige	Sygesikringsgrupper	Bidrag ved fødsel og navngivning	Folkestemning af forsvarsforbeholdet
	NemRefusion	Boligstøtte	Konfirmations- og beklædnings-bidrag	Folketingsvalget
	Adresseforespørgsel	Helbredstillæg	Uddannelses-bidrag	Vielser (i test)
	Digital Post	Hjælpe midler	Ægtefællebidrag	MitID Erhverv (i test)
	BBR	Enkeltydelser	Folkepension	Rottebekæmpelse (i test)
	Gult sundhedskort		Tidlig pension	
	EU-sygesikring		Førtidspension	
	Særligt sundhedskort		Kontanthjælp 30 år eller derover	
			Ungesats	
			Uddannelseshjælp	
			Selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse	
			Plejevederlag og pasningsorlov	
			Kommunalvalg	