

Signaturprojekt om intelligent talegenkendelse og talegenerering i Borgerservice

Klaus Bjørn Larsen

16.11.2021





Agenda

1. Projektet

- Formål
- Brugsscenarier
- Teknisk setup

2. Tests – udfordringer og læringer

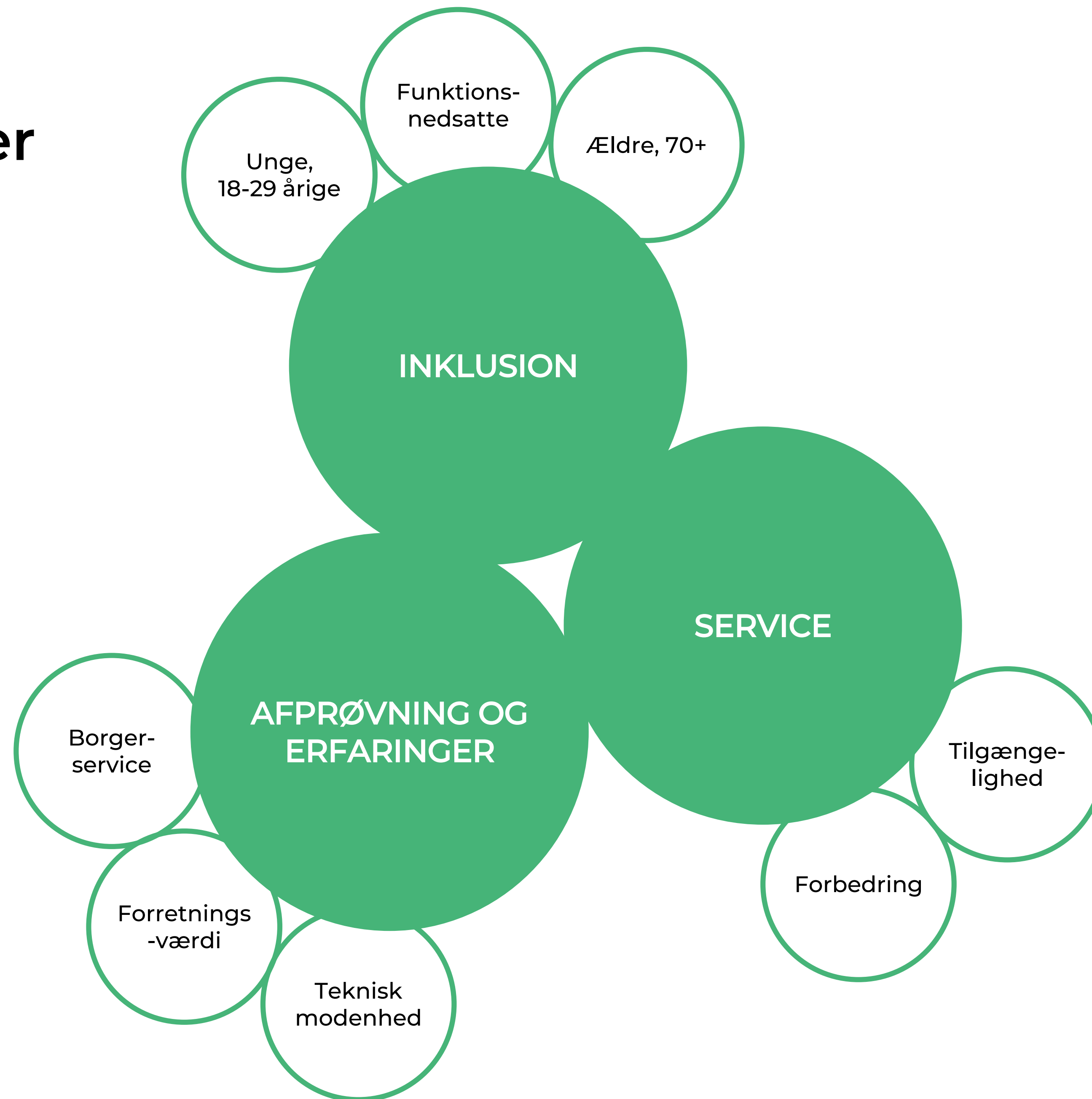
- Tekniske
- Brugeroplevelsen
- Forretning

3. Demo af Aarhus Agent Assist

Projektet



Formål og gevinster



Brugsscenarier



BORGERSERVICE – ‘Nemt’ afprøvningsområde

- 1600 spørgsmål og svar (intents) fra chatbot med høj grad af genbrugelighed.
- Grundig statistik på borgerhenvendelser fra både chat og telefon.
- Eksisterende kanalstrategi fordrer straksafklaringer.
- Oplagt område at afprøve fuldautomatisering af arbejdsgange (og digital inklusion).

UNGEGUIDEN FAQ – Målgruppe til afprøvning af borgeradoption og –oplevelse

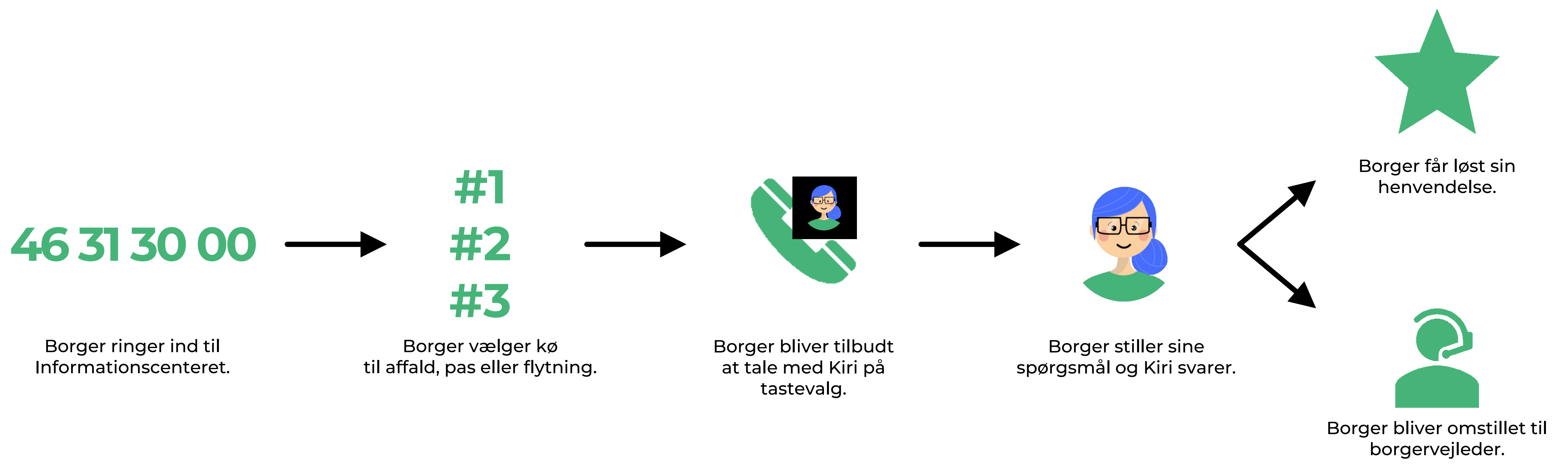
- Digitalt indfødte, men kommunale nybegyndere.
- Uforpligtende, ikke-journalførende og anonym kontakt til kommunen.
- Høj grad af henvendelser med udpræget standardiserede svar.

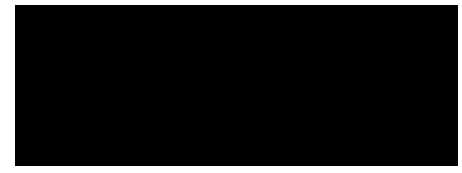
Hjælpemiddelafsnittet bestillingsblanket – Digital inklusion og tilgængelighed

- (Gen)bestillingsblanket til hjælpemidler.
- Simple og ukompliceret arbejdsgang til fuldautomatisering.



Hvordan virker Kiri?





Infrastruktur



Tests – udfordringer og læringer

indtil videre...





Test tilgang

1) Prioritering af områder fra chatbot- og telefonstatistik med Borgerservice:

- Høj volume
- Høj grad af straksafklaring
- (Højt tidsforbrug)

2) Engagering af organisationens mest vidende medarbejdere på de udvalgte områder (affald, pas og flytning):

- Informationscenteret (fist line borgerservice)
- Affaldsteamet (second-line affaldsspørgsmål)
- Borgerservice (second-line borgerservice)
- Digitalisering

3) Test med udvalgte interne medarbejdere og på messer.

~400
testsamtaler

Erfaringer og læringer indtil videre...

Teknisk

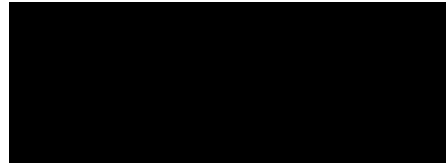
- Træningsdata er i høj grad genbrugeligt
- SSML (Speech Synthesis Markup Language) er uundværligt for brugeroplevelsen.
- Research markedet i relation til det specifikke brugsscenarioer: forskellige leverandører = forskelligt fokus (fx ordforråd og lyd kvalitet).

Brugeroplevelse

- Dialogdesignet er i lav grad genbrugeligt fra chatbot (lange webadresser, lave svar, information overload, smileys osv.)
- Forventningsafstemning er afgørende! God VUX foster høje brugerforventninger.
- Generelle FAQ voicebots er sjældent brugernes første valg til kommunekontakt; Når borgerne ringer, vil de have løst en opgave.

Forretningsværdi

- FAQ chat- og voicebots virker! Fuldautomatisering er det nye mål.
- Forretningsgevinsterne fra FAQ voicebots er på servicetilgængelighed og – compliance.



Aarhus Kommune Agent Assist

