

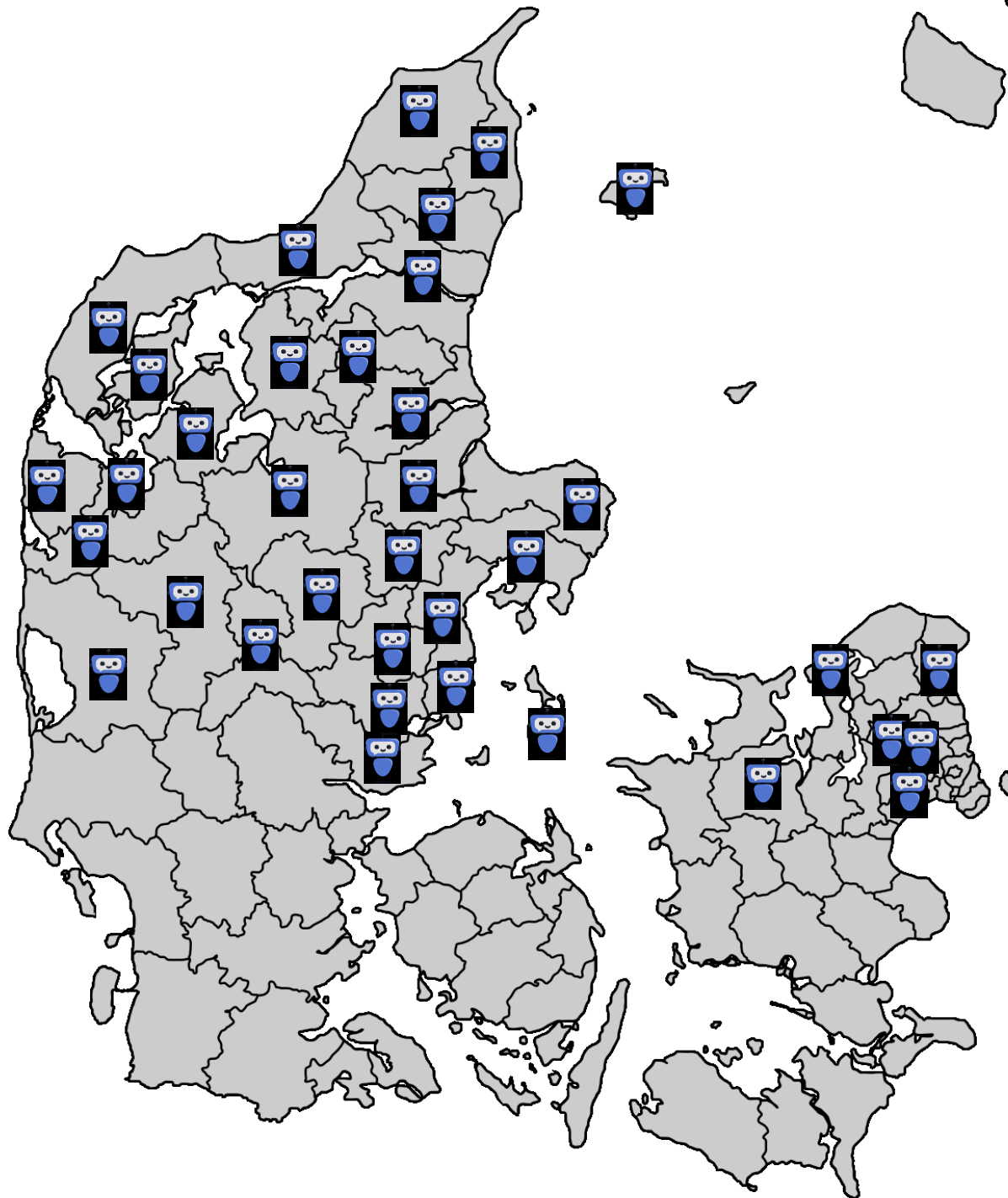
MUNI

En kommunal chatbot for 37 kommuner

Liv Moeslund Ahlgren
Cand.mag. i lingvistik
Udvikling & Demokrati, Borgerservice, Aarhus Kommune



Hejsa! Jeg hedder Muni og er Aarhus Kommunes
chat-robot. Hvad kan jeg hjælpe med? 😊



CHATBOTTEN MUNI

- Potentielt 2.5 millioner borgere
- I drift siden 2020
- Viden indenfor 50 emner
- Omkring 7000 indbyggede svar
- Viden om generelle og lokale forhold
- Integration til tidsbestillingssystem
- Webcrawl-funktion

Hvordan skaber Muni værdi

...for borgeren?

- Supplerende informationskanal
- Dialogisk informationsflow
- Letforståeligt sprog
- Eksplorativ tilgang
- Dialog tilgængelig døgnet rundt

...for kommunen?

- Frigiver hænder til komplekse besvarelser
- Færre tidsbestillinger over telefonen
- Udvikles i samarbejde via interne ressourcer
- Bevarer kompetencer i kommunen
- Højt henvendelsesloft
- Lav henvendelsespris

Hvordan skaber Muni værdi

...for borgeren?

- Supplerende informationskanal
- Dialogisk informationsflow
- Letforståeligt sprog
- Eksplorativ tilgang
- Dialog tilgængelig døgnet rundt

...for kommunen?

- Frigiver hænder til komplekse besvarelser
- Færre tidsbestillinger over telefonen
- Udvikles i samarbejde via interne ressourcer
- Bevarer kompetencer i kommunen
- Højt henvendelsesloft
- Lav henvendelsespris



Hvordan skaber Muni værdi

...for borgeren?

- Supplerende informationskanal
- Dialogisk informationsflow
- Letforståeligt sprog
- Eksplorativ tilgang
- Dialog tilgængelig døgnet rundt

...for kommunen?

- Frigiver hænder til komplekse besvarelser
- Færre tidsbestillinger over telefonen
- Udvikles i samarbejde via interne ressourcer
- Bevarer kompetencer i kommunen
- Højt henvendelsesloft
- Lav henvendelsespris

Organisation

Hvordan skaber Muni værdi

...for borgeren?

...for kommunen?

Digital inklusion

- Supplerende informationskanal
- Dialogisk informationsflow
- Letforståeligt sprog
- Eksplorativ tilgang
- Dialog tilgængelig døgnet rundt

- Frigiver hænder til komplekse besvarelser
- Færre tidsbestillinger over telefonen
- Udvikles i samarbejde via interne ressourcer
- Bevarer kompetencer i kommunen
- Højt henvendelsesloft
- Lav henvendelsespris

Jeg har ikke råd til at flytte

13:32



Ønsker du økonomiske hjælp til indskud/depositum eller til andre flytteudgifter?

Indskud eller depositum

Andre flytteudgifter

13:32



I nogle tilfælde kan kommunen hjælpe, hvis du har problemer med at betale indskud eller depositum til en ny bolig.

Hvor flytter du hen?

Almen bolig

Privat udlejning

13:32



Hvis du flytter i almen bolig, kan du søge om lån til betaling af indskuddet (beboerindskudslån).

Du kan søge lån til lejligheder, enkeltværelser, ældre- og plejeboliger. Du kan dog ikke få lån til ungdomsbolig uden selvstændigt køkken.

Krav til din indkomst

Ansøg om beboerindskudslån

Hvor meget kan man låne?

Tilbagebetaling af lån

Afslag på beboerindskud

13:32



Du ansøger om beboerindskudslån på Borger.dk via linket herunder. Du skal søge om lån til beboerindskud hos den kommune, hvor boligen ligger.

[Ansøg om beboerindskud \(link\)](#)

Hvad skal jeg vedhæfte i ansøgningen?

13:32

Eksplorativ tilgang

Supplement til at ringe ind
eller læse på hjemmesiden

Dialogisk

Letforståeligt sprog

Informationsnedbrydning

Input

Få godkendt vielse fra USA

Tekstklassificering

#Vielse_registrere_udlandet

hvordan registrerer man udenlands ægteskab
hvor får man registreret sit tyrkiske ægteskab her
hvor registreres **vielse fra udlandet**
jeg blev viet i argentina hvad gør vi så for at det er **godkendt** i danmark
jeg vil have vores **vielse fra Norge** til at blive registreret herhjemme
kan jeg **få registreret vores vielse** som skete i udlandet
Registrere et ægteskab fra andet land
udenlandsk ægteskab i danmark
udenlands vielse skal registreres i danmark

#Vielse_hvordan

vi vil gerne giftes
vielse hvordan
hvordan søger man om at blive gift i en park
hvordan bliver man gift
hvad gør man for at få en fra kommunen til at vie os
borgerlig vielse registrering
procedure for **vielse** i Aalborg kommune
hvordan forgår det når man skal vies
hvordan ansøger man om at blive gift

Regelbaseret logik

Hvis bot genkender:
#vielse_registrere_udlandet



Så svarer bot:



Hvis I er blevet gift i udlandet og vil have vielsen registreret i Danmark, skal I kontakte folkeregistret i jeres bopælskommune. Hvis I bor i udlandet, skal I kontakte jeres seneste bopælskommune.

- Stor målgruppe
 - Alder, danskfærdigheder, læsefærdigheder, teknologiforståelse
- Stort scope
 - Hvert af Munis områder kunne være én chatbot i sig selv
 - Mange underområder indenfor 'det kommunale'
- Manuelt byggede spørgsmål-svar
 - Forudse typer af spørgsmål
- Tværkommunal organisering
 - Formidling af generelle regler > < lokale forhold

Udfordringer

hvem skal man kontakte i tilfælde af psykisk sygdom som giver problemer på lærepladsen

Tager i pasfoto af spædbørn også

Jeg har ansøgt om en kørestol. Er ansøgningen modtaget

hvordan opdaterer jeg til nyeste browser

jeg skal have mit nye dankort på mobilepay

Bliver gågaden spærret af til løbet

jeg leder efter lejlighed med have til og tre værelser

vi har ikke strøm

Komplicerede borgerhenvendelser

- Generativ chatbot
 - Indhente svar fra databaser og kommunernes hjemmesider (RAG)
 - Dialogisk, personlig samtale, ikke-svar
- Flere integrationer til fagsystemer
 - Mere personificeret viden
 - Færre borgere der farer vild

Fremtidsudsigter