



Bo Fristed  
Aarhus Kommune  
10. maj 2023

Brug af talegenkendelse og  
talesyntese til borgerkontakt

# Agenda



DDH og MUNI 1.0



DSG10 – Chatbot i Aarhus  
Kommune -> MUNI 2.0

- DSG10 – Samtalebaseret AI
- Nationalt perspektiv
- Q&A's



Hej. Jeg hedder Muni og er Aarhus Kommunes **chat-robot**. Hvad kan jeg hjælpe med inden for **pas**?

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

Du kan enten stille mig spørgsmål eller bruge knapperne nedenfor 😊

Bestilling af pas

Bestilling af pas til barn

Akut behov for et pas

Prisen for et pas

Mistet pas

18:29

Stil mig et spørgsmål...

Send

# DDH og MUNI

- MUNI lanceret i 2020
- Forankret i Borgerservice i Aarhus Kommune
- Traditionel chatbot uden nogen form for AI
- Anvendes i 37 kommuner
- Baseret på IBM's Watson-plattform
- I Aarhus dækkes 25 forskellige borgervendte emner/områder
- Kraftig stigning i anvendelsen (8.800 i 2021 -> +50.000 i 2022)
- Har netop igangsat et projekt omkring voice

# DSG10 – Chatbot i Aarhus Kommune

- Baseret på Muni
- Koble eksisterende selvbetjeningsløsninger med Muni
- NemLogin er integreret
- Kobling mellem Muni og OS2forms
- Implementeret dialogbaseret tidsbestilling i Borgerservice (tekst)
- I gang med bestilling af hjælpemidler
- Afprøvning af Watson Discovery (crawler)

The screenshot shows a chatbot interface titled "Muni". At the top, there is a blue header with a menu icon, the text "Muni", and a close icon. Below the header, a grey message bubble contains the text: "kan se mulighederne herunder." Below this, another grey message bubble contains a warning: "Undgå venligst at skrive personoplysninger fx CPR-nr., religion, sundhedsoplysninger mv. Læs mere om [Aarhus Kommunes datapolitik \(link\)](#)". Below the warning are several buttons: "Flytning, indrejse eller udrejse", "Kørekort", "MitID", "Pas", and "Sundhedskort". Below these buttons is a button labeled "Andre henvendelser (link)" with an external link icon. A timestamp "18:30" is shown. A blue robot icon represents the chatbot's response. The response message bubble contains: "Første ledige tid til 'MitID' er på [Gellerup Bibliotek](#) onsdag d. 17. maj kl. 15:20." Below the response are four buttons: "Bestil tid denne tid", "Se flere tider på samme lokation", "Se flere tider på andre lokationer", and "Vælg ny lokation og vælg ny tid". Another timestamp "18:30" is shown. At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Skriv her..." and a blue "Send" button.





# DSG10 – Samtalebaseret AI

## **Vision**

At etablere en åben og fælles platform for udvikling af samtalebaseret AI

# Målsætning

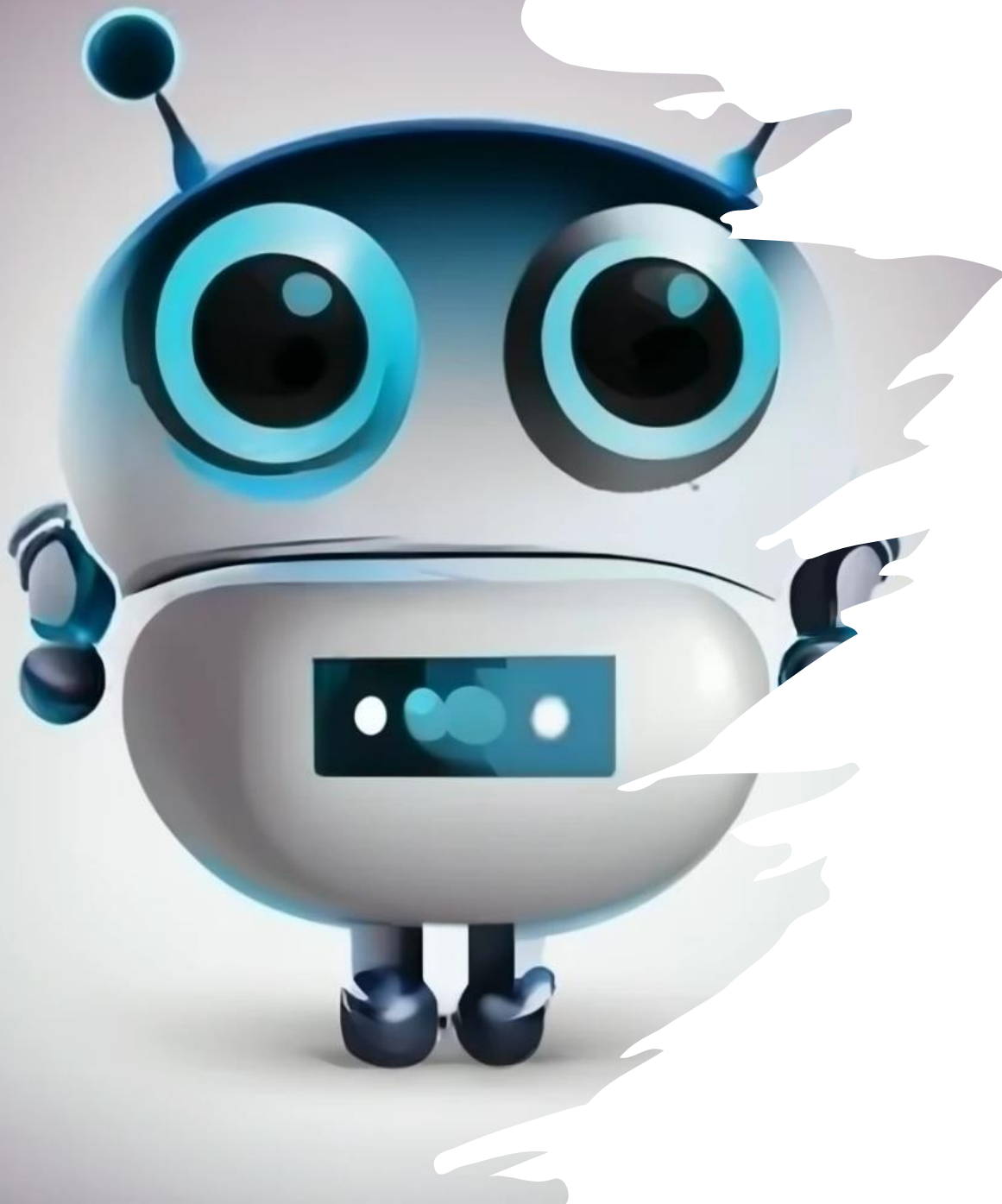
1. Anskaffe og etablere en åben og fleksibel chatbot platform, der muliggør udvikling og afprøvning af forskellige typer samtalebaserede services.
2. Forretningsmodel der ikke medfører eksponentielt stigende omkostninger i takt med udbredelse.
3. Gennemføre udvalgte pilotprojekter på basis af platformen og evaluere resultat og potentiale
4. Opbygge viden og kompetencer om chatbots og herigennem modne organisationen til at se anvendelsesmuligheder og forretningsværdi i samtalebaseret AI
5. Afklare og definere en governance- og finansieringsmodel omkring chatbot platformen, herunder uddannelse, drift, vedligehold og udvikling af nye chatbotløsninger og virtuelle assistenter.
6. At platformen kan erstatte den nuværende IBM-platform når servicen skal i udbud om 2 år



# Cases

1. Klager over P-bøder erstattes med en ren digital løsning, bortset fra selve klagebehandlingen.
2. LOOP udbygges med voice, så plejepersonale kan tale til deres hjælpeværktøj.
3. Afventer beslutning





# Nationalt perspektiv

- Værktøjskasse med valgte, GDPR-sikre moduler som kommunerne og deres leverandører kan/skal anvende, når der leveres services til kommunerne.
- Starter med Voice (tale-til-tekst og tekst-til-tale)
- Udbygges med moduler til analyse, beslutningsstøtte etc.
- Stilles til rådighed for alle og vedligeholdes løbende – evt. via OS2-fællesskabet



# Q&A's



Bo Fristed 

ITK  
**City of Aarhus**

fristed@aarhus.dk  
+45 2014 2612  
 @fristed

