

Chatbot på esbjerg.dk



Sådan implementerede Esbjerg Kommune en AI-assistent på esbjerg.dk

Af Thomas Reil, Kommunikationschef



Esbjerg
Kommune



- Overvejelser inden opstart
- Valg og fravalg ved opstart
- Træning af chatbotten
- Vi tør godt
- Chatbottens teknologi
- Top 3 spørgsmål
- Tidslinje
- Next step
- Governance
- Udgifter
- Hvor mange bruger vores chatbot?
- Effektivurdering
- Chatbot på intranet
- Next step på vores intranet

Agenda



Overvejelser inden opstart

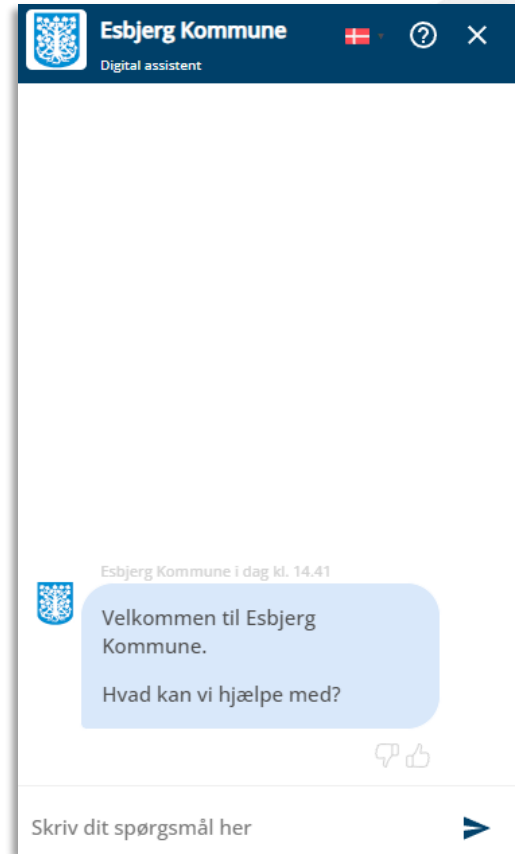
- Ældre hjemmeside med behov for opgradering
- Holde trit med den teknologiske udvikling
- Vil gerne skabe en af de bedste kommunale hjemmesider
- Give borgerne en bedre oplevelse
- Klager over søgefunktion

Din søgning på '**ny skraldespand**' gav
512 resultater



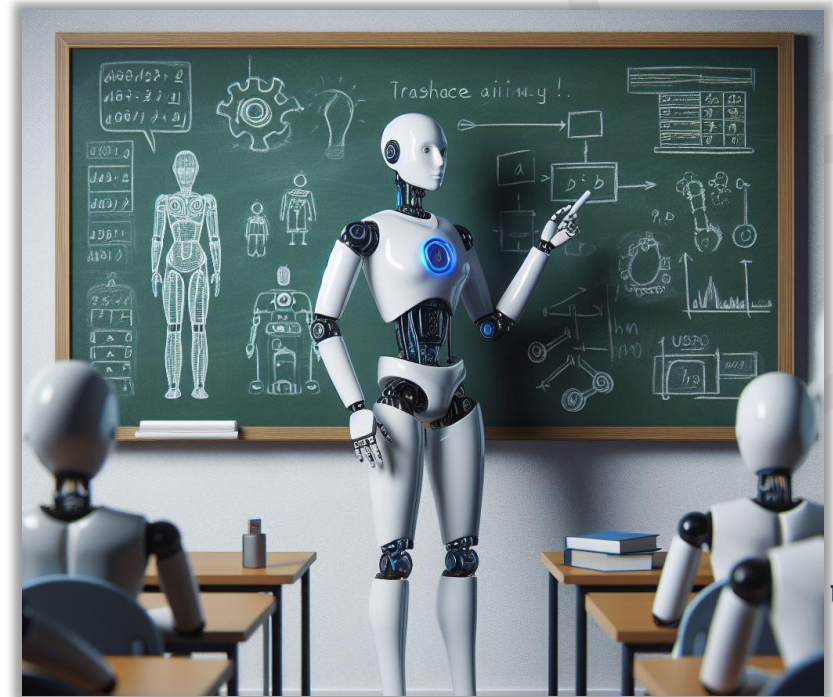
Valg og fravalg ved opstart

- Navn
- Simplel velkomst tekst
- Vi gemmer samtalerne i 14 dage
- GDPR tjek
- Kilder: esbjerg.dk og subsites



Træning af chatbotten

- Mange grupper af kollegaer har testet
- Ingen 404 fejl
- Vi kan kontrollere svarene
- Involverede også oprydning på hjemmesiderne



Vi tør godt!

esbjerg.dk

Esbjerg.dk backend Subsites backend Cludo Siteimprove Scannet 23video 23video marketing Bleauzendesk Minimap Chatbot Colibo zendesk Monsido

The screenshot shows the Esbjerg Kommune website. At the top left is a blue navigation menu with icons for various services. The main header features the Esbjerg Kommune logo and a large background image of people in a shallow body of water. A search bar is overlaid on the image with the text "Hvad kan vi hjælpe med?". A digital assistant chat window is open on the right, displaying a welcome message and a search prompt. Below the search bar, a section titled "Populære sider" lists several common user queries.

Menu

Esbjerg Kommune

Hjælp til dig under 18 år

Hvad kan vi hjælpe med?

Søg

Esbjerg Kommune Digital assistent

Esbjerg Kommune i dag kl. 13:24

Velkommen til Esbjerg Kommune.

Hvad kan vi hjælpe med?

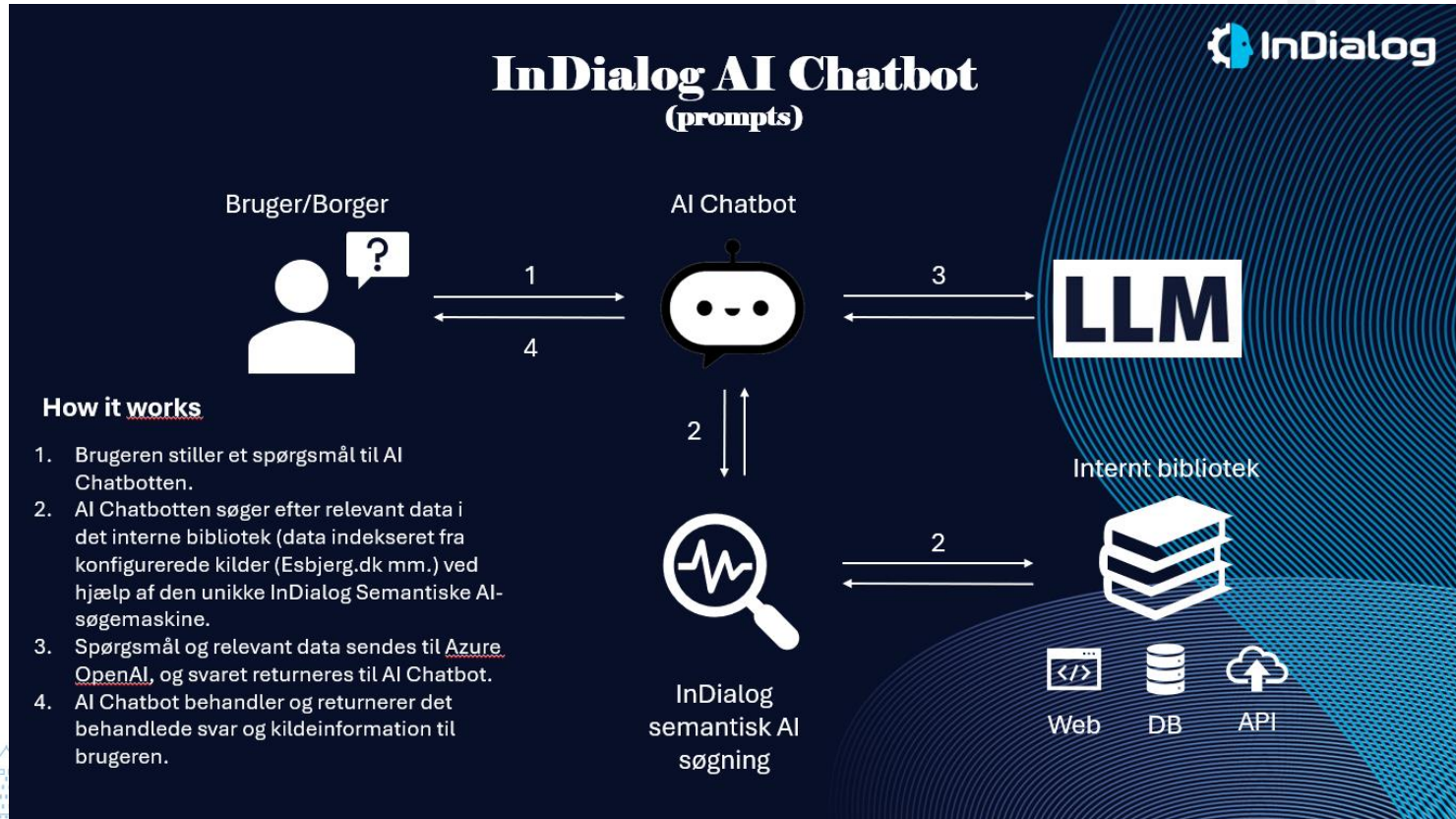
Skriv dit spørgsmål her

Populære sider

- Bestil tid
- Børnepasning
- Bekymret for et barn?
- Genbrugspladser
- Folkeskoler, SFO og klub
- Hvornår bliver mit affald hentet?
- Rotter
- Høringer
- Ladige indb.
- Dse
- Lønøklift
- Skal du flytte?
- Onlay Esbjerg



Chatbottens teknologi





Top 3 spørsmål

1. affald

29.2024 kl. 09:30

Afhentning af affaldsspande.

Esbjerg Kommune 2.9.2024 kl. 09:56

Du kan få overblik over, hvornår vi næste gang tømmer din skraldespand med restaffald, madaffald, papirspand, genbrugsspand, tekstilspand, havespand og miljøkasse ved at slå din adresse op i den elektroniske kalender. Du kan også tilmelde dig vores gratis besked-service, så du får besked dagen før tømning.

Find alle planlagte datoer her: [Hvornår tømmer vi spandene?](#)

Læs mere om adgangsforhold her: [Adgangsforhold til din skraldespand](#)



2. parkering

parkering



Du kan finde information om parkering i Esbjerg Kommune, herunder ansøgning om beboerlicens, parkerings- og kørselstilladelser, handicapparkering og ofte stillede spørgsmål, på vores hjemmeside.

Læs mere om parkering her: [Parkering](#)

Hvis du har fået en parkeringsafgift og ønsker at klage, kan du finde information her: [Har du fået en p-afgift?](#)



3. Tip tak

24.8.2024 kl. 21.58

Vi mangler gadelys på Sneppevænget ud for nr. * Tak

Esbjerg Kommune 24.8.2024 kl. 21.58

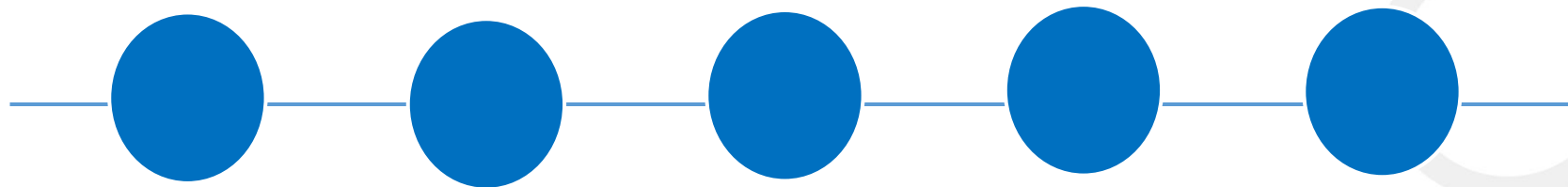


Du kan indberette manglende gadelys ved at bruge vores "Tip Tak" app. Det er Esbjerg Kommunes app til at indberette fejl eller skader på offentlige veje, stier, fortove, vandløb eller grønne arealer.

Du kan finde mere information og downloade appen her: [Send os et tip.](#)

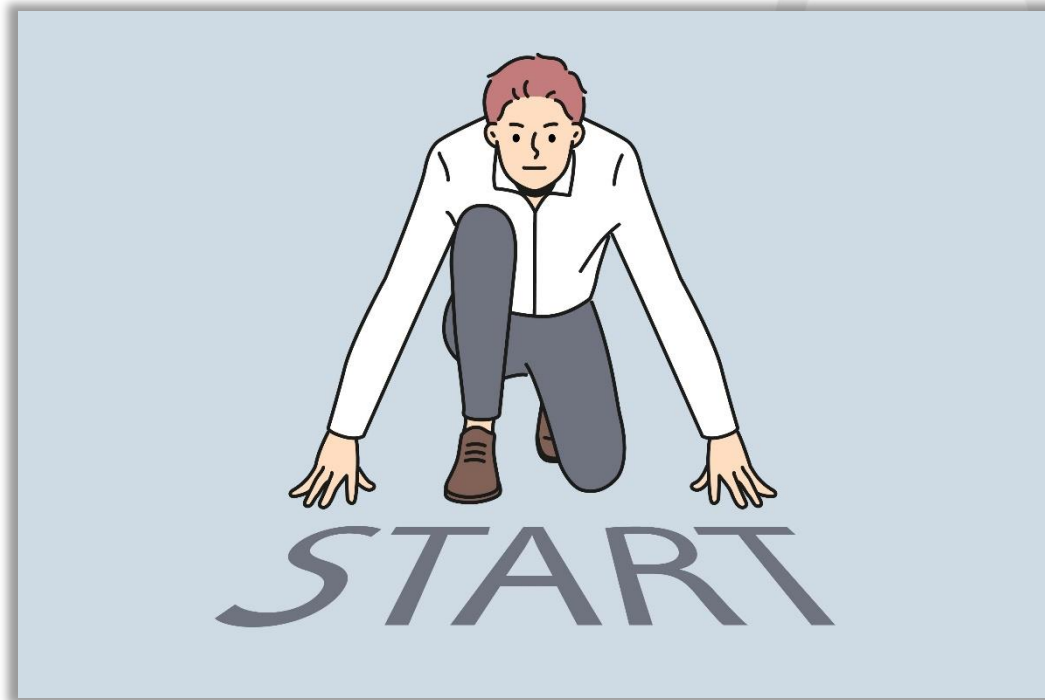


Tidslinje



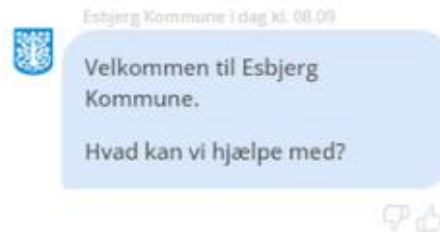
Tidslinje

- Opstart: sommer 2023



Tidslinje

- Live: september 2023

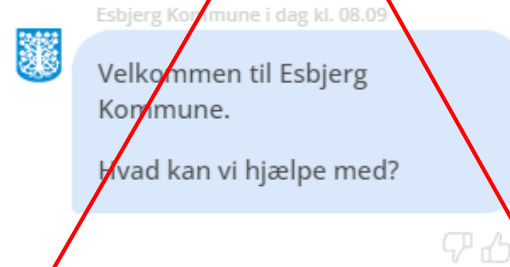
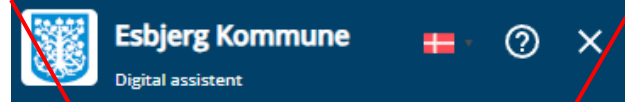


Skriv dit spørgsmål her



Tidslinje

- Taget af hjemmeside igen: slut september 2023



Skriv dit spørgsmål her



Tidslinje

- Live igen: november 2023



Tidslinje

- April 2024: tal bliver til stjerner

Esbjerg Kommune
Digital assistent

Esbjerg Kommune i dag kl. 08.31

Velkommen til Esbjerg Kommune.
Hvad kan vi hjælpe med?

Esbjerg Kommune i dag kl. 08.38

Jeg vil gerne gøre dig opmærksom på, at du ikke bør dele personlige oplysninger som CPR-numre her. Hvis du har brug for hjælp, kan du kontakte os på telefon: * * * *. Hvordan kan jeg ellers hjælpe dig?

Skriv dit spørgsmål her



Tidslinje

- Maj 2024: alarmsystem



Ekstra Bladet

<https://ekstrabladet.dk> › krimi › bombe-drama-paa-skol... ⋮

Bombe-drama på skole: Var frustreret over chatbot

8. maj 2024 — Politiet mener, at sagen om en **bombetrussel** på en skole i Esbjerg stammer fra frustration over **chatbot**.



DR | Nyheder

<https://www.dr.dk> › ... › Syd- og Sønderjylland ⋮

Chatrobot udløste bombealarm: Frustreret skoleelev satte ...

8. maj 2024 — Ifølge Esbjerg Kommune blev en elev på Fourfeldtskolen Bohr så sur på kommunens chatrobot, at eleven kom til at skrive skolens navn og **bombe** i ...



Berlingske

<https://www.berlingske.dk> › indland › frustration-over-... ⋮

Frustration over kommunal chatbot førte til evakuering af ...

8. maj 2024 — Politiet mener, at sagen om en **bombetrussel** på en skole i Esbjerg, stammer fra frustration over **chatbot**.



TV SYD

<https://www.tvsyd.dk> › esbjerg › frustration-over-komm... ⋮

Frustration over kommunes automatiske chatrobot førte til ...

8. maj 2024 — I korrespondancen med Esbjerg Kommunes chatrobot fremkom en person med det, politiet tolkede som en konkret **bombetrussel** mod Fourfeldtskolen.



Århus Stiftstidende

<https://stiften.dk> › alarm112 › frustration-over-kommu... ⋮

Frustration over kommunal chatbot førte til evakuering af skole

Politiet mener, at sagen om en **bombetrussel** på en skole i Esbjerg, stammer fra frustration over **chatbot**.



Tidslinje

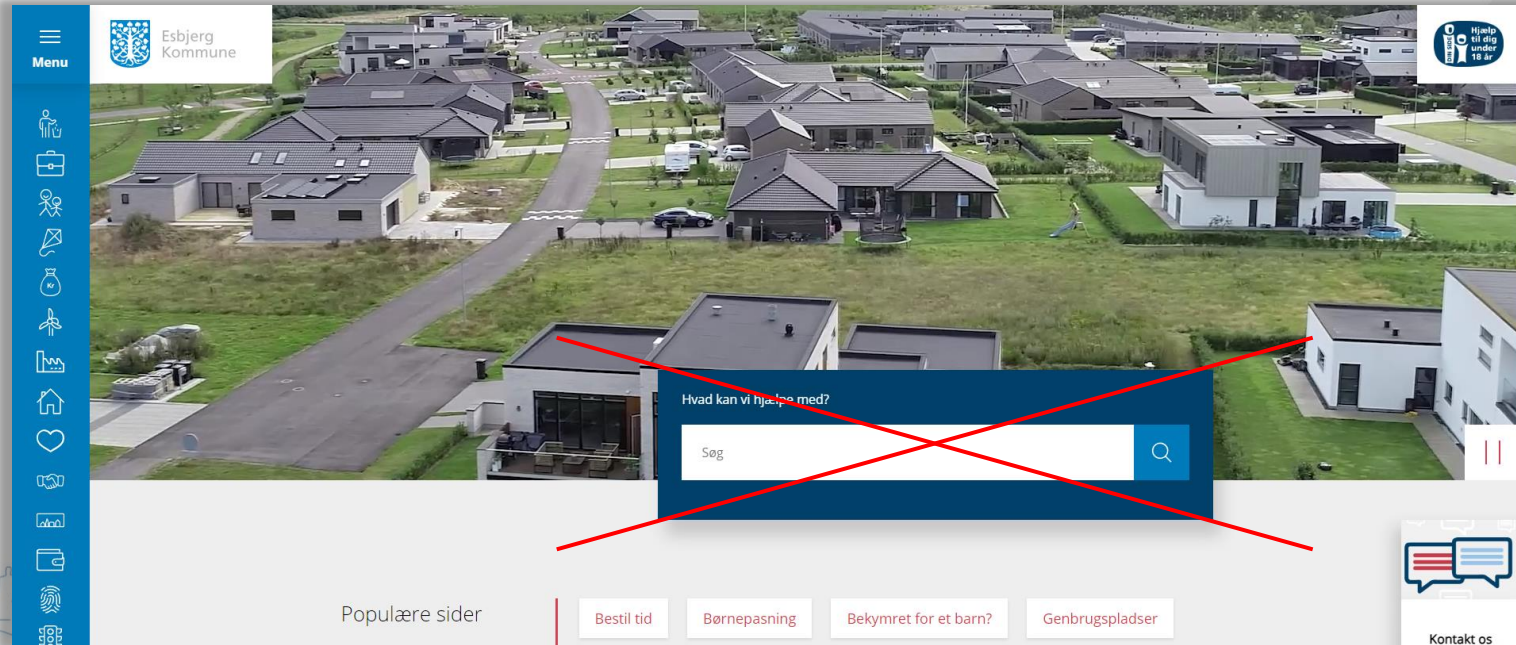
- August 2024: valg af sprog



The screenshot shows the digital assistant interface for Esbjerg Kommune. At the top, the header displays the Esbjerg Kommune logo, the name "Esbjerg Kommune", and the text "Digital assistent". To the right of the header are icons for a question mark and a close button. A language selection menu is open, showing a vertical list of flags: Denmark (selected), United Kingdom, Sweden, Norway, Spain, Poland, and Germany. Below the header, a message from "Esbjerg Kommune i dag kl. 08.09" is displayed in a blue bubble, containing the text: "Velkommen til Esbjerg Kommune. Hvad kan vi hjælpe med?". Below the message are thumbs-up and thumbs-down icons. At the bottom of the chat window, there is a text input field with the placeholder "Skriv dit spørgsmål her" and a blue arrow icon to the right. The background of the chat window features a large, faint watermark of the Esbjerg Kommune logo. On the right side of the overall image, there is a logo for "OPLEV ESBJERG" consisting of four colored circles (green, orange, blue, red) arranged in a square, with the text "OPLEV ESBJERG" below it. At the bottom of the image, there is a decorative line-art illustration of a coastal town with various buildings, a sailboat, a wind turbine, and a train.

Next step

- Chatbot bliver eneste søgefunktion
- Mere statistik i backend



Governance

Webkontor:

Webmaster til hjemmeside: 1
Webmaster på intranet: 1
digital
kommunikationskonsulent: 1



Webredaktion:

Fritid, Sundhed & Omsorg: 2
Børn & Kultur: 6
Borger & Arbejdsmarked: 4
Teknik & Miljø: 5
Politik & Personale: 2
= 19 personer



Udgifter

- Samarbejde med Indialog
- Betaler for udvikling



Hvor mange bruger vores chatbot?

- 95 samtaler om dagen i gennemsnit

Måned	Total antal chatsamtaler	Total antal svar
August 2024	3297 ▲	16668 ▲
Juli 2024	2471 ▼	11453 ▼
Juni 2024	2799 ▼	13784 ▼
Maj 2024	3269 ▲	16643 ▲
April 2024	2143 ▲	11356 ▲
Marts 2024	1934 ▲	9899 ▲
Februar 2024	737 ▼	4876 ▼
Januar 2024	1474 ▲	6978 ▲
December 2023	1004 ▲	6266 ▲
November 2023	952 ▲	5746 ▲



Effektvurdering

- Ingen umiddelbar forskel på antal opkald til kontaktcentret
- Mange kontakflader til kommunen
- Cludo - søgefunktion

	Antal søgninger	Unikke søgninger
Januar – august 2023	660	500
	↓ -15K	↓ -1K

	Antal søgninger	Unikke søgninger
Januar – august 2024	200	150
	↓ -350	↓ -300



Chatbot på vores intranet

- Live: juni 2024

Måned	<u>Total antal chatsamtaler</u>	<u>Total antal svar</u>
August 2024	1602 ▲	14746 ▲
Juli 2024	1283 ▲	10701 ▲
Juni 2024	925 ▲	7512 ▲



Next step på vores intranet

- Guide til at prompote den korrekt

The screenshot displays the EKnet intranet interface. On the left is a blue navigation sidebar with icons for Home, My Department, News, Collaboration, Tools, Leadership, Employee Info, Directorates, Organization, Policies and Strategies, Personnel, and System Administration. The main content area includes a search bar, a 'Favoritter' (Favorites) section with links to EkServiceesk, Esbjerg.dk, Fotodatabase, IT og telefoni, Kurser / plan2learn, Medarbejernet, and Microsoft E-læring. Below this is a 'Systemopdateringer og fejlmeddelelser' (System updates and error messages) section with a notice about clearing the paper queue. The 'Tophyheder' (Top news) section features two articles: 'Kære medarbejdere og ledere i voksen, soci...' and 'Walk the green talk: Fra klimaekspert til kli...'. On the right, a chat window for 'EKbot Digital assistent' is open, showing a welcome message and a search for 'Find personer'.



Spørgsmål

thar@esbjerg.dk

