

DELOITTE

VÆRKMESTERGADE 2,
8000 AARHUS CENTRUM

7. MAJ 2026
KL. 08.30 - 15.00



Morgendagens
Kommune

AI STORSKALA PROJEKTER I KOMMUNEN!

Et Morgendagens Kommune Event i Aarhus



Deloitte.

cabana

AI STORSKALA PROJEKTER I KOMMUNEN!

PROGRAM

- 08:30 - 09:00** Ankomst og morgenkaffe
- 09:00 - 09:15** Velkomst og introduktion til dagens program

SESSION 1: AI I DRIFTEN

- 09.15 – 09.45** Case: AI på byggesagsområdet
- 09.45 – 10.15** Case: Intelligent ruteplanlægning
- 10.15 – 10.25** Fælles refleksion
- 10.25 – 10.45** Opsamling i plenum med panel
- 10.45 - 10.55** Pause

SESSION 2: FORUDSÆTNINGER FOR SKALERING

- 10.55 – 11.25** Keynote: AI governance og sikkerhed
- 11.25 – 11.55** Case: Opbygning af AI-kompetencer i stor skala
- 11.55 – 12.05** Fælles refleksion
- 12.05 – 12.25** Opsamling i plenum med panel
- 12.25 – 13.20** Frokost og netværk

SESSION 3: AI I MØDET MED BORGEREN

- 13.20 – 14.00** Case: Borgerrettede AI-assistenter
- 14.00 - 14.30** Trends og nyeste udvikling indenfor AI til borgerne - Borgerrettede AI-assistenter
- 14.30 – 14.40** Fælles refleksion
- 14.40 – 15.00** Opsamling i plenum med panel og afrunding
- 15.00** Tak for i dag



Vesthimmerlands
Kommune

Afdelingschef Torben M. Frandsen

Mobil 21-840840

Mail: tofr@vesthimmerland.dk

Bliv fremtidsklar....AI i Vesthimmerlands Kommune

....jeg er ikke ekspert, men forsøger at gribe en udvikling

- Mit postulat er at:
 - AI er pendanten til industrialiseringen – bare på administrative processer



....jeg er ikke ekspert, men forsøger at gribe en udvikling

- Mit postulat er at:
 - AI er pendanten til industrialiseringen – bare på administrative processer
- Behov for:
 - Mod
 - Udsyn
 - Risikovillighed
 - Sund fornuft



Udviklingen har altid været der og funktioner/produkter er altid blevet d

Easter morning 1913: 5th Ave, New York City.
Spot the horse.

- Så hvad er nyt?
 - Hastigheden
 - Vidensfeltet
 - Teknologien



Udviklingen har altid været der og funktioner/produkter er altid blevet disruptet

- Så hvad er nyt?
 - Hastigheden
 - Vidensfeltet
 - Teknologien



....det handler om at gøre dig, mig og organisationen fremtidsparat

- AI udviklingen går eksponentielt hurtigere
- Omverden styres af BBH – og forventer det af dig
- Vi er rige – og derfor sætter vi højere krav
- Vi er rige – og derfor sætter vi pris på tid til livet

**....det handler om at gøre dig, mig og organisationen
fremtidsparat**



....det handler om at gøre dig, mig og organisationen fremtidsparat

- AI udviklingen går eksponentielt hurtigere
- Omverden styres af BBH – og forventer det af dig
- Vi er rige – og derfor sætter vi højere krav
- Vi er rige – og derfor sætter vi pris på tid til livet

-så vi sætter AI løsninger i spil på fx byggesagsområdet
 - Med al den usikkerhed der kan mønstres
 - Med alle de dilemmaer som skal adresseres
 - Med al den forestillingskraft vi har i os

AI STORSKALA PROJEKTER I KOMMUNEN!

PROGRAM

- 08:30 - 09:00** Ankomst og morgenkaffe
- 09:00 - 09:15** Velkomst og introduktion til dagens program

SESSION 1: AI I DRIFTEN

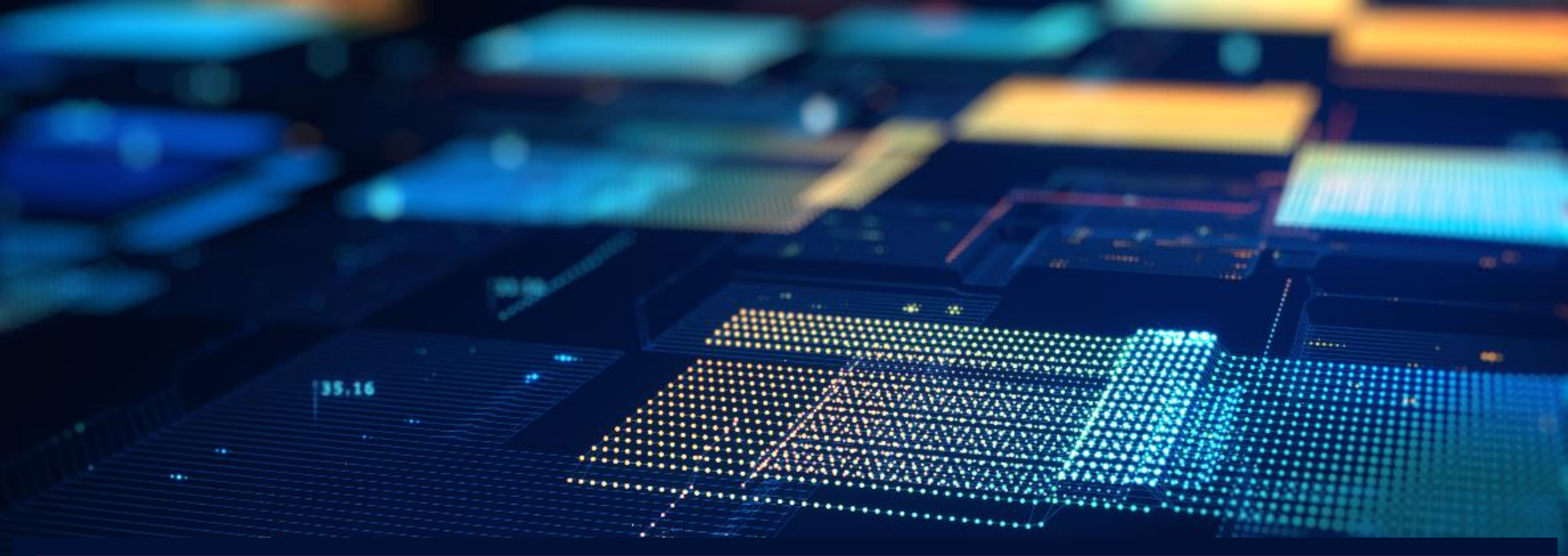
- 09.15 – 09.45** Case: AI på byggesagsområdet
- 09.45 – 10.15** Case: Intelligent ruteplanlægning
- 10.15 – 10.25** Fælles refleksion
- 10.25 – 10.45** Opsamling i plenum med panel
- 10.45 - 10.55** Pause

SESSION 2: FORUDSÆTNINGER FOR SKALERING

- 10.55 – 11.25** Keynote: AI governance og sikkerhed
- 11.25 – 11.55** Case: Opbygning af AI-kompetencer i stor skala
- 11.55 – 12.05** Fælles refleksion
- 12.05 – 12.25** Opsamling i plenum med panel
- 12.25 – 13.20** Frokost og netværk

SESSION 3: AI I MØDET MED BORGEREN

- 13.20 – 14.00** Case: Borgerrettede AI-assistenter
- 14.00 - 14.30** Trends og nyeste udvikling indenfor AI til borgerne - Borgerrettede AI-assistenter
- 14.30 – 14.40** Fælles refleksion
- 14.40 – 15.00** Opsamling i plenum med panel og afrunding
- 15.00** Tak for i dag



Automatiseret ruteplanlægning i hjemme- og sygeplejen

Jammerbugt Kommune & Varde Kommune | 7. maj 2026



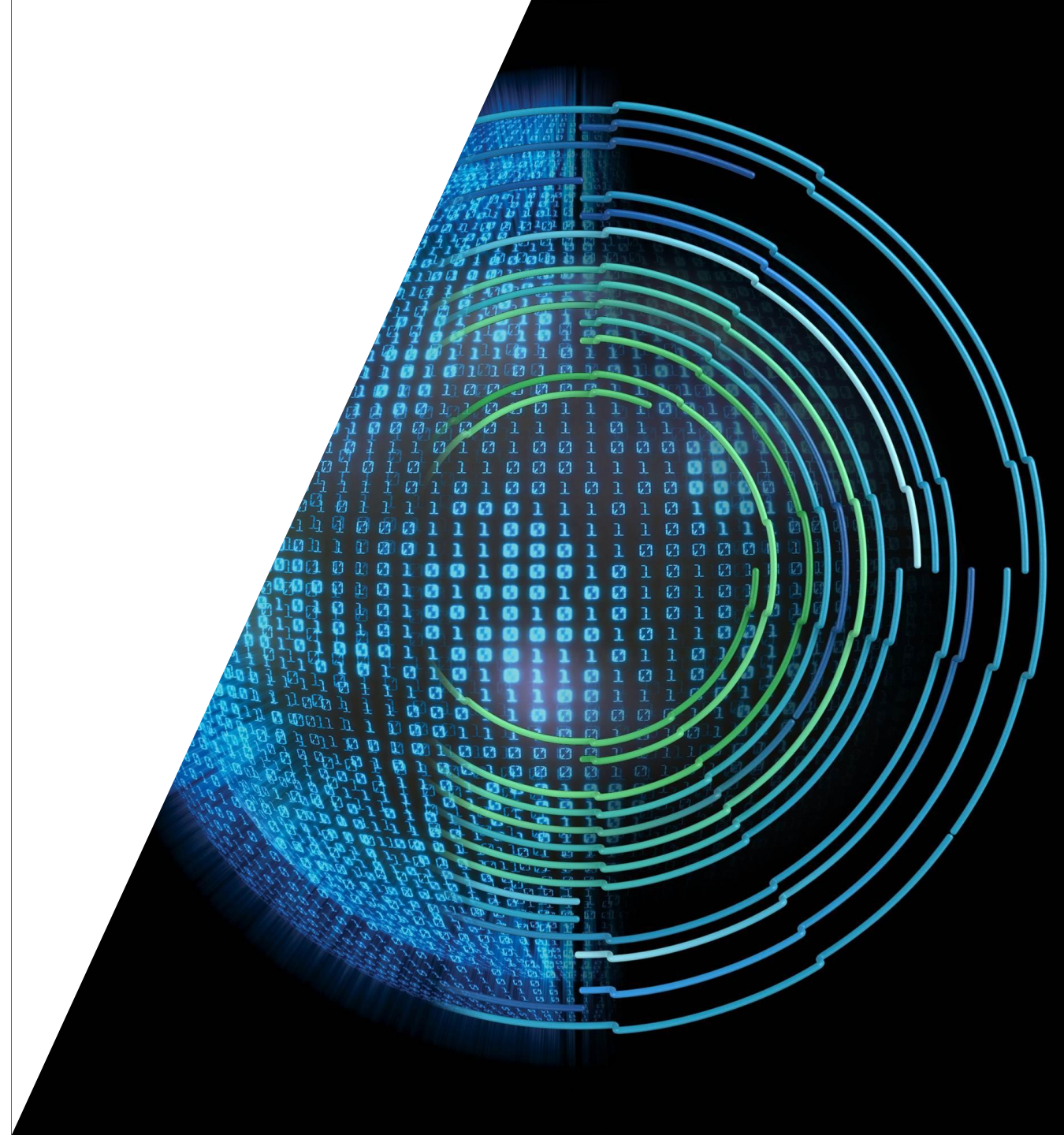
JAMMERBUGT
KOMMUNE



Varde
Kommune

Hvad skal vi nå i dag

- ▶ Casen: Hvad er Deloitte Plans.
- ▶ Forventede gevinster ved at gå fra manuel til automatiseret ruteplanlægning
- ▶ Hvad er succeskriterierne for at lykkes med automatiseret ruteplanlægning?
- ▶ Hvad skal der til for at bruge automatiseret ruteplanlægning i stor skala?

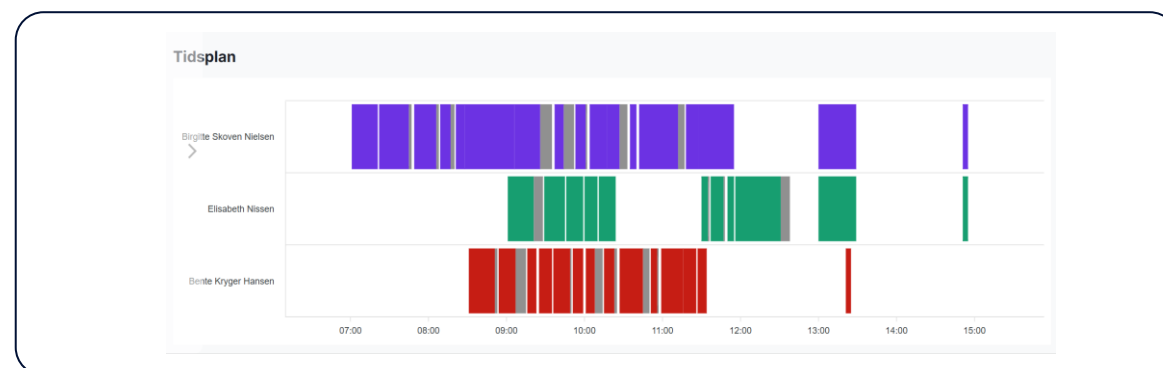
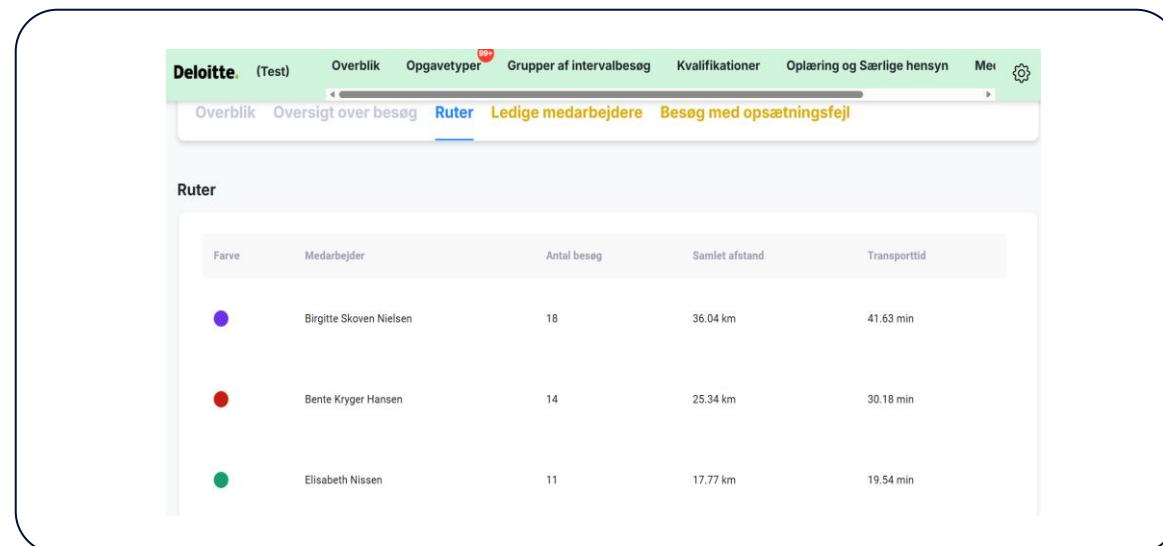


Case: Deloitte Plans

Deloitte Plans er en automatiseret planlægningsløsning i hjemme- og sygeplejen.

- **Hvad er Deloitte Plans?**

- Løsningen optimerer ruteplanlægningen (og vejtid) i hvert enkelt distrikt ud fra:
 - Hvilke medarbejdere, der er på arbejde (vagtplanen) og deres kvalifikationer
 - Opgaver, der skal udføres fra omsorgssystemet
 - Fastlæggelse af tidsvinduer for opgaverne
 - Tidsvinduer og regler for øvrig tid
 - Kontinuitet og særlige medarbejder- og borgerhensyn
- De optimerede ruteplaner vil på den enkelte dag afspejle **den bedste mulige afvejning af hensynene**
- Det betyder også, at **hvis planen ikke går op**, kan planlæggeren skrue på tid, ressourcer, kontinuitet, pauser, koordinering etc.



Gevinster ved automatiseret ruteplanlægning

Gevinsterne kan opdeles i forventede gevinster og de ekstra fordele, man også opnår.

Hvad vi forventede af gevinster:

- Mulighed for mere effektiv og harmonisering af drift (på tværs af distrikter og fagligheder)
- Harmonisering af driften og lige arbejdsvilkår
- Mindre tid på planlægning
- Realistiske køreplaner for medarbejderne

Hvad vi også får:

- Driver for udvikling af faglighed
- Overholdelse af tidsvinduer på kritiske ydelser
- Borgerne ved, hvornår medarbejderen dukker op
- Forløbstakster beror på faktisk vejtid
- Ny ledelsesinformation og styringsmuligheder for hjemme- og sygeplejen



Hvad er succeskriterierne for at lykkes?

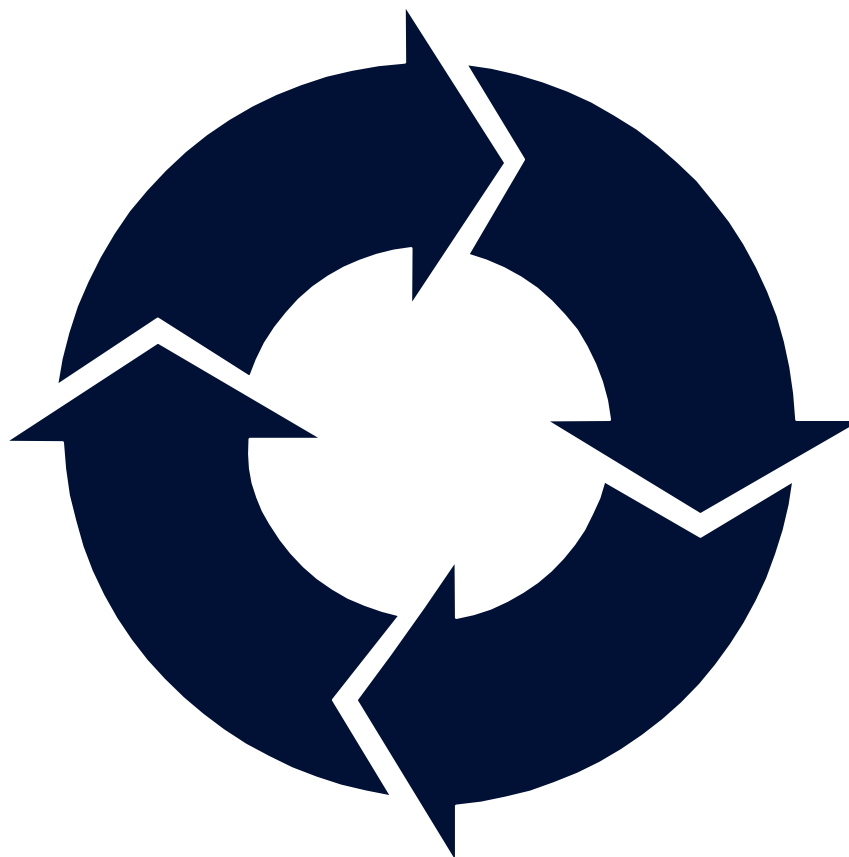
Succesfuld implementering af automatiseret ruteplanlægning opnås især, når hele organisationen er tæt involveret og engageret gennem hele processen.

Ledelsesopbakning og strategisk forankring

- Tydelig vision fra ledelsen og synlig ledelsesengagement
- Høj organisatorisk prioritering → Dedikerede ressourcer og tid

Medejerskab fra planlæggere og medarbejdere

- Tidlig inddragelse af medarbejdere og planlæggere
- Aktiv feedback-kultur
- Medbestemmelse



Synliggørelse af værdi for medarbejdere

- Minimere tid anvendt på transport
- Køretider mellem besøg afstemt med realistisk hastighed
- Borgerperspektiv

Løbende implementering og læring

- Indføres i et distrikt og skaleres herefter til resten
- *Løbende justering baseret på praktisk anvendelse af løsningen*
- Overvejelse om praksis skal ændres – fremfor tilpasning af teknologien
- Lær af andre (KL's skaleringsarbejde)



Morgendagens
Kommune

FÆLLES REFLEKSION OG PANEL



Deloitte.

cabana



Morgendagens
Kommune

PAUSE



Deloitte.

cabana

AI STORSKALA PROJEKTER I KOMMUNEN!

PROGRAM

- 08:30 - 09:00** Ankomst og morgenkaffe
09:00 - 09:15 Velkomst og introduktion til dagens program

SESSION 1: AI I DRIFTEN

- 09.15 – 09.45** Case: AI på byggesagsområdet
09.45 – 10.15 Case: Intelligent ruteplanlægning
10.15 – 10.25 Fælles refleksion
10.25 – 10.45 Opsamling i plenum med panel
10.45 - 10.55 Pause

SESSION 2: FORUDSÆTNINGER FOR SKALERING

- 10.55 – 11.25** Keynote: AI governance og sikkerhed
11.25 – 11.55 Case: Opbygning af AI-kompetencer i stor skala
11.55 – 12.05 Fælles refleksion
12.05 – 12.25 Opsamling i plenum med panel
12.25 – 13.20 Frokost og netværk

SESSION 3: AI I MØDET MED BORGEREN

- 13.20 – 14.00** Case: Borgerrettede AI-assistenter
14.00 - 14.30 Trends og nyeste udvikling indenfor AI til borgerne - Borgerrettede AI-assistenter
14.30 – 14.40 Fælles refleksion
14.40 – 15.00 Opsamling i plenum med panel og afrunding
15.00 Tak for i dag

**AI Governance & Sikkerhed:
Fra Principper til Praksis**

MorgendagensKommune event:
AI Stor skala projekter i Kommunen
Maj 2025





Rasmus Krighaar
Senior Manager

Spørgsmål, som organisationer stiller...

Medarbejdere



Hvordan bryder organisationer siloerne på tværs af forskellige funktioner i AI udvikling og skalering?

Proces



Hvordan skal vi tilpasse vores AI Governance-processer i takt med den teknologiske udvikling (eks. agenter)?

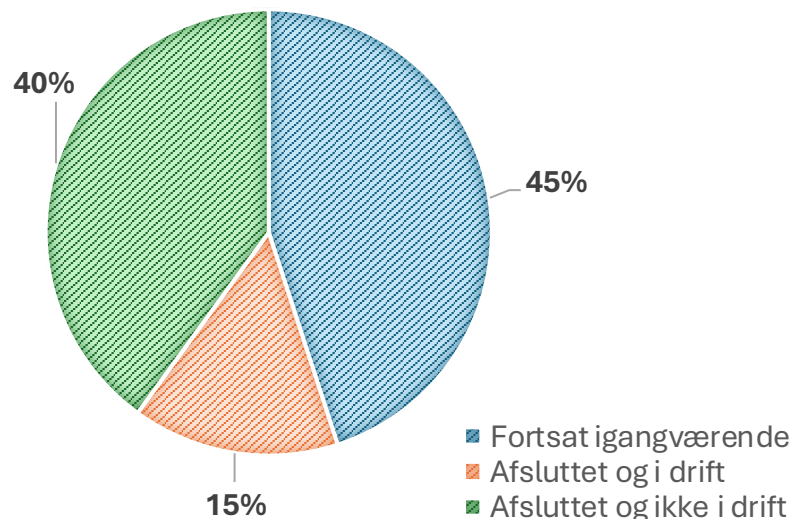
Teknologi



Hvordan udnytter vi værktøjer og platforme for at forbedre og automatisere?

Skalering af AI: Erfaringer fra de 40 signaturprojekter

Status på AI-signaturprojekter

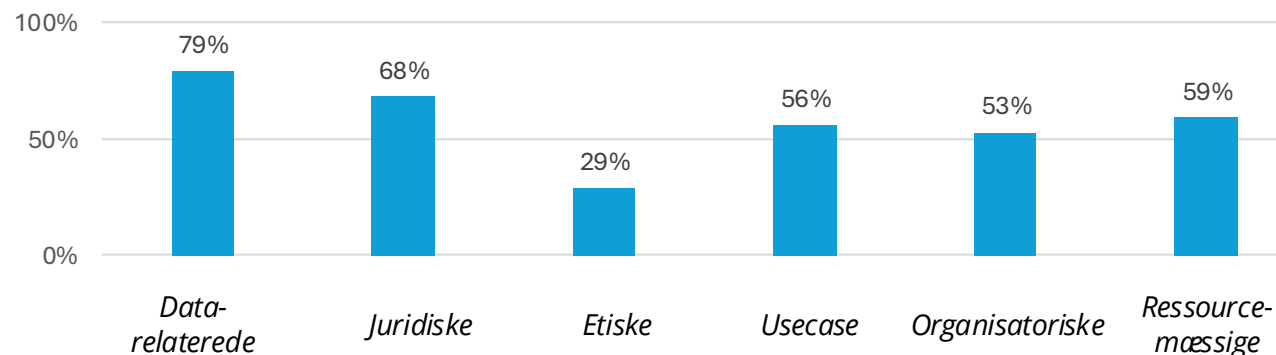


"En kritisk barriere for offentlig idriftsættelse af AI-løsninger er sektorlovgivning og uklarhed om hjemmelsgrundlag. Afklaring af hjemmel kan være særligt komplekst, fordi der ikke er etableret en klar praksis på området."

Fokus på udfordringerne

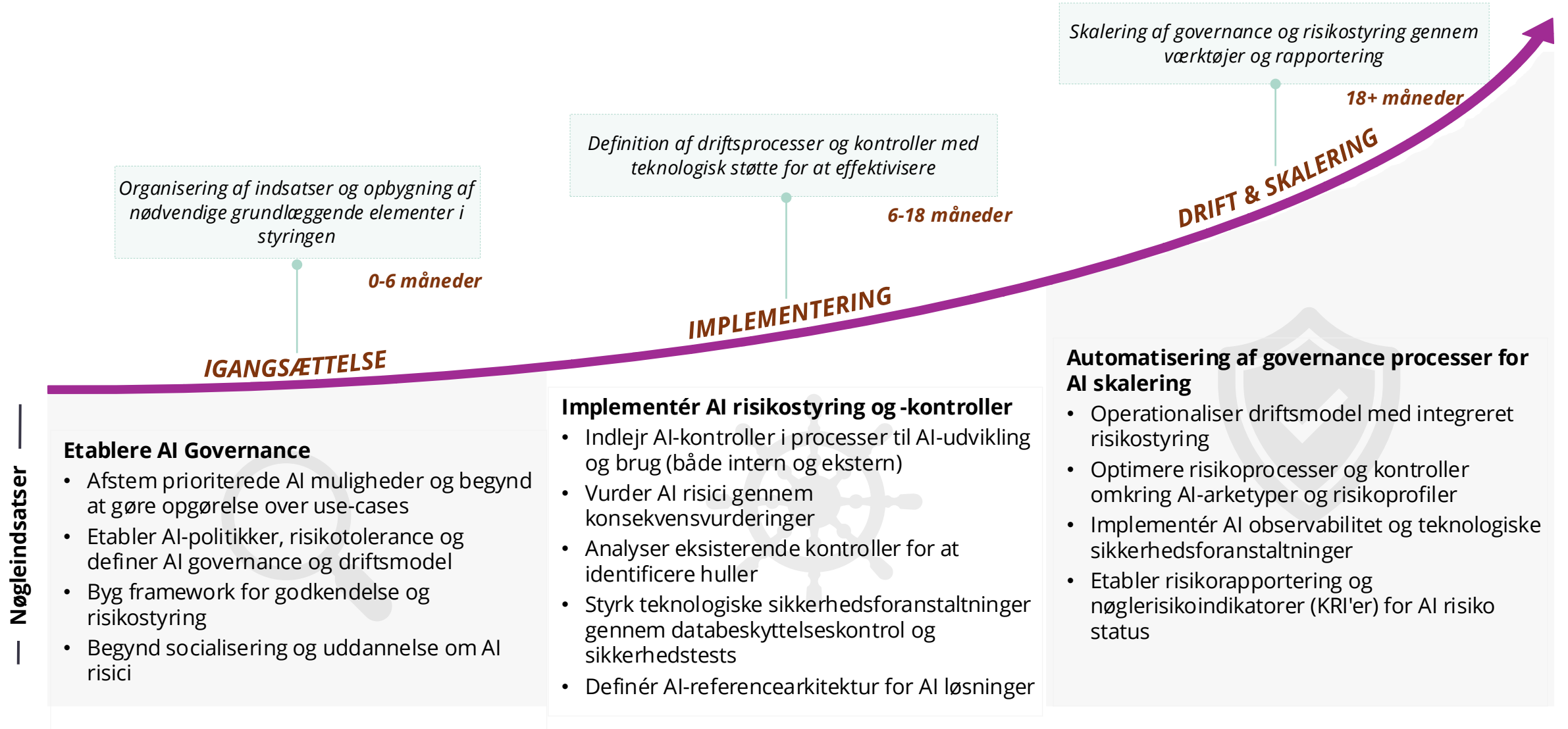
Afklaring af juridiske udfordringer er ressourcekrævende, og er en kritisk barriere ift. idriftsættelse

- De offentlige organisationer bruger mange ressourcer på at afklare jura og etik ifm. AI-projekter og savner mere entydige retningslinjer.
- Der opleves udfordringer med sektorlovgivning og uklarhed om hjemmelsgrundlag, som er en kritisk barriere for idriftsættelse af AI-løsninger. Kommuner og regioner oplever desuden, at AI-løsninger bevæger sig på tværs af sektorlovgivning, databeskyttelseslovgivning og i stigende grad AI-forordningen.
- Det opleves som svært at navigere i de juridiske snitflader, der ikke udelukkende omhandler ét regelsæt.



AI risikostyring & governance rejse

AI Governance er en fin balance mellem risikostyring og innovation.



Sådan kickstarter man et AI Governance program

AI Strategi



AI Governance Program Design



AI Risikostyring



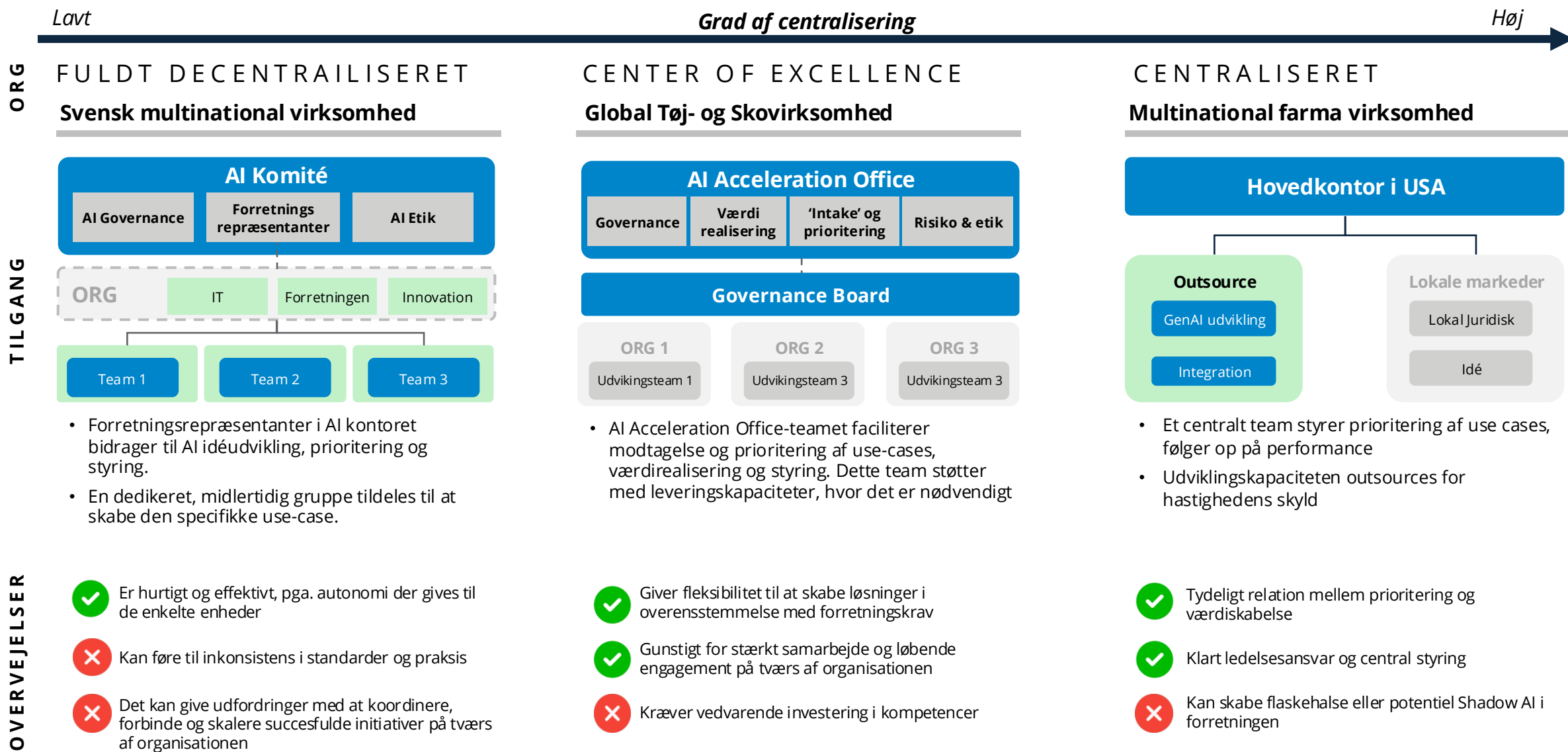
Guardrails & Kontroller



AI Sikkerhed



AI organisationsmodeller i praksis



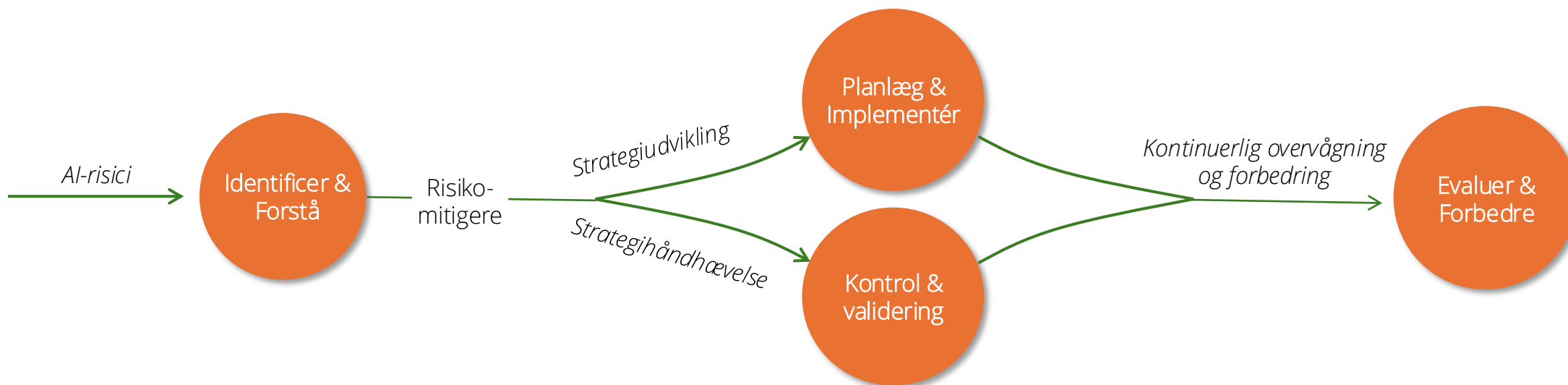
- Forretningsrepræsentanter i AI kontoret bidrager til AI idéudvikling, prioritering og styring.
- En dedikeret, midlertidig gruppe tildeles til at skabe den specifikke use-case.

- AI Acceleration Office-teamet faciliterer modtagelse og prioritering af use-cases, værdirealisering og styring. Dette team støtter med leveringskapaciteter, hvor det er nødvendigt

- Et centralt team styrer prioritering af use cases, følger op på performance
- Udviklingskapaciteten outsources for hastighedens skyld

AI Risikostyringsprocessen

Risikostyring i AI Governance indebærer systematisk at identificere, analysere og evaluere potentielle risici forbundet med implementering og drift af AI-systemer. At sikre klar dokumentation af AI-systemets funktionalitet og funktioner er afgørende for gennemsigtighed og ansvarlighed.



Relevante artefakter i AI risikostyring

I. AI løsnings katalog

Identificerer og katalogiserer AI-relaterede systemer, algoritmer, modeller og tilhørende datasæt, der anvendes i organisationen for at lette styring, forståelse og risikovurdering af disse aktiver.

II. Risikoregister

Identificerer og kortlægger nøglerisici relateret til AI og gør det muligt for ledelsen at træffe informerede beslutninger om Risiko mitigerings-strategier

III. Risiko/kontrolrammeværk

Definerer AI-relaterede kontroller for at mitigere de identificerede AI risici. Kontrollerne kan eksempelvis være safeguards, attestering eller behov for monitorering


AI Løsnings katalog

BESKRIVELSE


Identificerer og katalogiserer AI-relaterede systemer, algoritmer, modeller og tilhørende datasæt, der anvendes i organisationen for at lette styring, forståelse og risikovurdering af disse aktiver.

- ✓ Dokumentér og analyser AI løsninger
- ✓ Implementér en struktureret risikovurderingsproces for at vurdere potentielle bias, sikkerhedssårbarheder og overholdelse af regler på use-case niveau
- ✓ Etabler overvågning af AI løsninger for at opdage afvigelser og nye risici
- ✓ Udvikling af en tilgang til at løbende at håndtere opdateringer i AI løsninger og modeller, samt ændringer i regulatoriske krav

FORDELE

 Fremme tillid ved at sikre gennemsigtighed

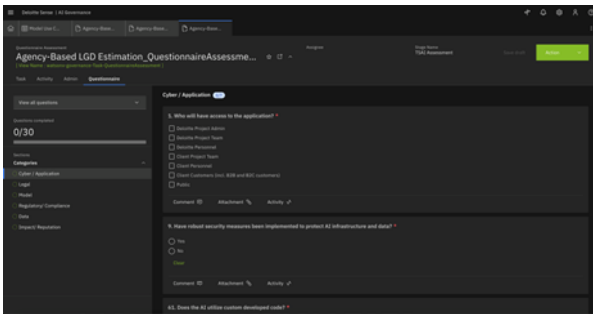
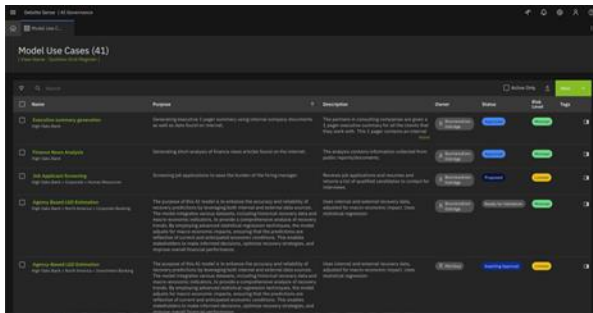
 Effektiv og standardiseret identificering af aktiver

 Proaktiv identifikation og håndtering af risici

Risikoregister

BESKRIVELSE

Identificerer og kortlægger nøglerisici relateret til AI og gør det muligt for ledelsen at træffe informerede beslutninger om Risiko mitigeringsstrategier



- ✓ Identificerer relevante risici for AI Løsninger & modeller
- ✓ Anvender kategorisering til at kortlægge risiko på tværs af domæner
- ✓ Giv en vurdering af a) sandsynligheden og b) potentiel påvirkning, for at beregne en samlet risikoscore

FORDELE



Brug ensartede risikovurderinger til at prioritere



Udvikl øgede ansvarlighed for risiko og foranstaltninger hos risikoejere



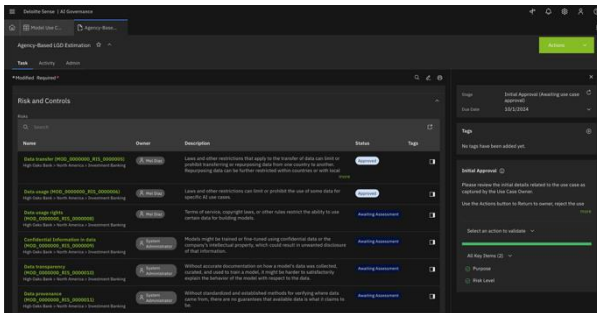
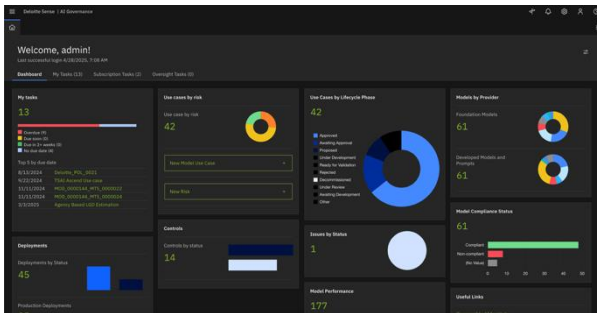
Tilknyt risikoregisteret til risiko/kontrolrammen for at forbedre identifikation og mitigering af risici

*A risk owner / risk leader is a role within enterprise risk to assign ultimate accountability for managing key risks

Risiko/kontrolrammeværk

BESKRIVELSE

Definerer AI-relaterede kontroller for at mitigere de identificerede AI risici. Kontrollerne kan eksempelvis være guardrails, attestering eller behov for monitorering



Name	Owner	Description	Status	Tags
Data Discovery (DPO, B000001, P11, 0000001)	High Risk Data - North America	Review and other mechanisms that apply to that transfer of data can limit or prevent transferring or manipulating data from one country to another. Resolving data can be further restricted with guardrails that limit	Approved	
Data Usage (DPO, B000001, P11, 0000001)	High Risk Data - North America	Limit other mechanisms, can limit or prohibit the use of data for use	Approved	
Data Usage (DPO, B000001, P11, 0000001)	High Risk Data - North America	Review of privacy, copyright laws, or other rules restrict the ability to use content data for training models	Approved	
Confidential Information (DPO, B000001, P11, 0000001)	High Risk Data - North America	Review rights for review of data used using confidential data of the company's customer list priority, which could result in unwanted disclosure of that information	Approved	
Data Governance (DPO, B000001, P11, 0000001)	High Risk Data - North America	Review applicable documentation on how a model's data was collected, stored, used and data is stored, kept, deleted or otherwise managed the number of the model's data used to train the model	Approved	
Data Governance (DPO, B000001, P11, 0000001)	High Risk Data - North America	Review documentation and associated methods for using sensitive data content, that can be generated for sensitive data when it is used	Approved	

- ✓ Identificerer nøglekontroller for at skabe robust design og udvikling
- ✓ Tydeliggør og konkretiserer krav til tredjepartsleverandørers AI løsninger
- ✓ Skaber ansvarlighed for at dokumentere efterlevelsen af de underliggende krav/kontroller
- ✓ Skaber en standardiseret tilgang løbende opdatering af relevante risici og mulige foranstaltninger

FORDELE

- ★ Organiser AI relaterede kontroller i en ramme, der accelerer godkendelsen af AI løsninger
- 🚦 Hjælper med go/no go-beslutninger, knyttet til risikoregistret og risikovurderingen
- 💬 Gør krav til udvikling og brug af AI risikodrevet

GenAI kontroller og safeguards

En oversigt over strategier og værktøjer designet til at mindske potentielle risici gennem faserne af AI-udvikling og implementering, hvilket sikrer integritet, nøjagtighed og retfærdighed i AI-applikationer.

“Menneske”-kontrol

Human-in-the-Loop & output validering



En kontrolmekanisme, hvor menneskelig involvering integreres i beslutningsprocessen for at undersøge og validere generative AI-output:

- Kvalitetssikring
- Feedback til modelforbedring
- Etisk tilsyn
- Bias-detektion og korrektion

Moderation

Input & Output Guardrails



“Firewall” for at blokere problematiske prompts og svar. Identificer proaktivt og mitiger potentielle risici eller bias før implementering:

- Indholdsmoderation
- Hurtig desinfektion og kontrol
- Responsfiltrering

Observerbarhed

Forståelse af responsen



Observerbarhed til LLM'er ved at generere validering baseret på kildemateriale og sikkerhedsforanstaltninger for LLM-svar.

- Tilføjer forklaring og gennemsigtighed
- Opdager bias

Monitorering

Kontinuerlig end-to-end monitorering



- Reaktive, post-implementeringsforanstaltninger for at identificere og håndtere problemer for at forbedre systemets ydeevne og forhindre fremtidige hændelser. Omfatter overvågning af:
 - Usædvanlige brugsmønstre
 - Model performance
 - Opdag ondsindede forsøg

Værdi for organisationen

- Hjælper med at fortolke det genererede indhold for at maksimere effekten
- Giver løbende feedback

- Beskytter mod “brand”-risici
- Observerer brugerinteraktioner for at forhindre ondsindet brug
- Hjælper med at opfylde pålidelige AI-principper

- Hjælper med at opbygge tillid
- Hjælper med at faktatjekke svarene

- Identificer problemområder eller brugere til hurtige interventioner
- Muliggør overholdelse af politik og regler

Digital understøttelse af AI Governance

End-to-end AI Governance løsning

AI Løsningsregister
(og model)



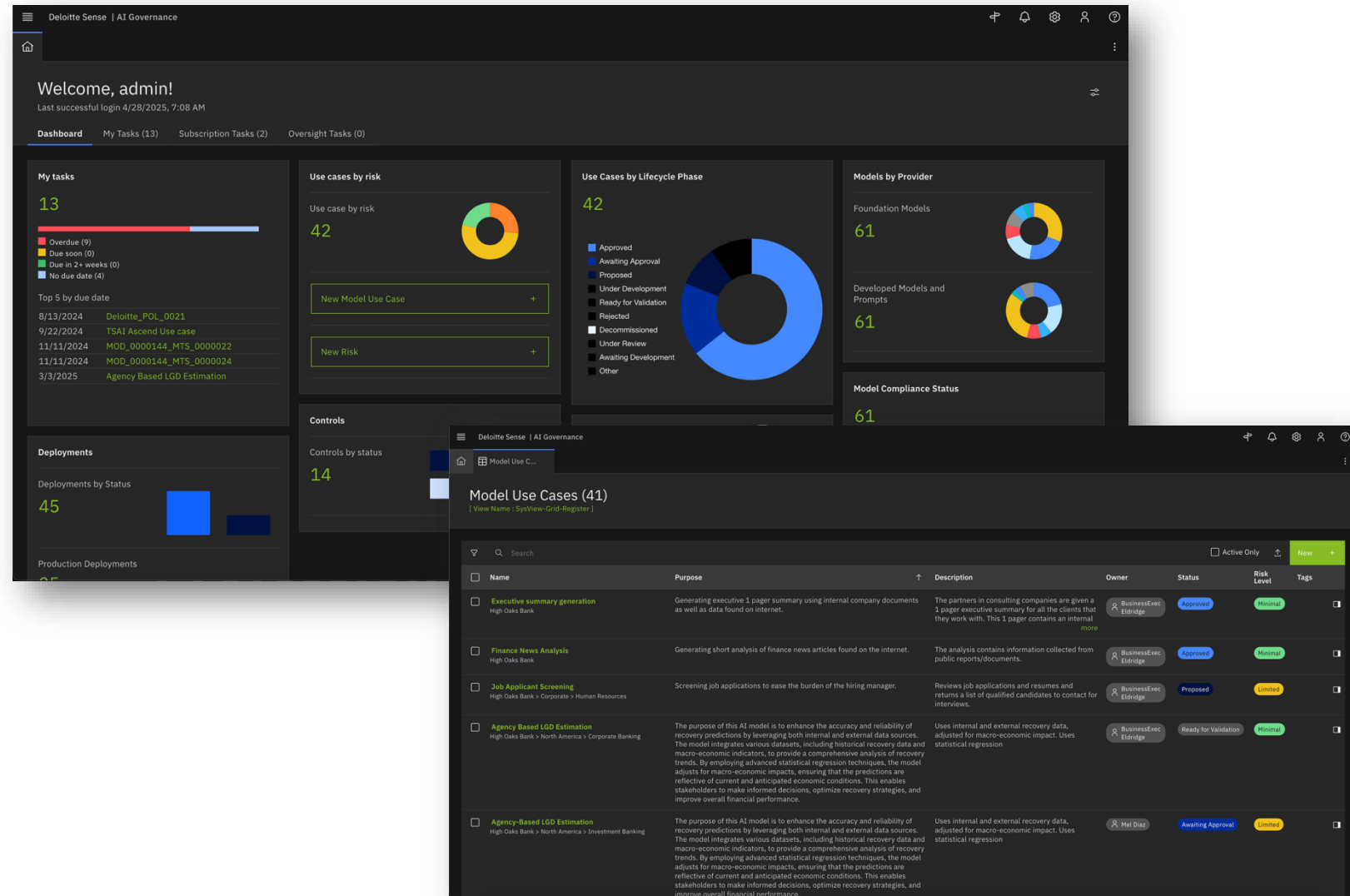
Risikovurdering og
Juridisk vurdering



Kontrolopsætning
(Foranstaltninger og
metrikker)

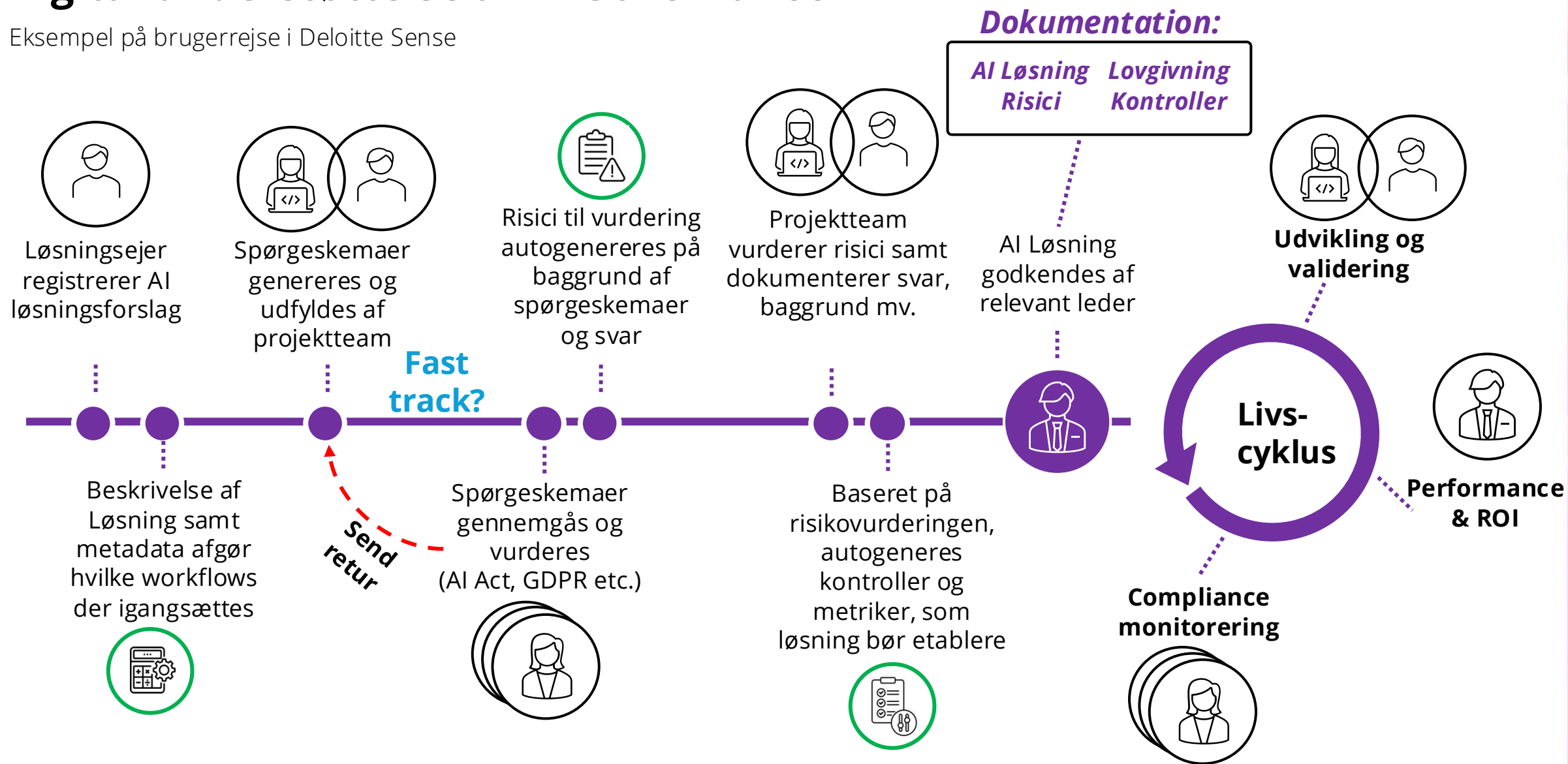


Model monitorering og
Compliance rapportering



Digital understøttelse af AI Governance

Eksempel på brugerrejse i Deloitte Sense



AI STORSKALA PROJEKTER I KOMMUNEN!

PROGRAM

- 08:30 - 09:00** Ankomst og morgenkaffe
- 09:00 - 09:15** Velkomst og introduktion til dagens program

SESSION 1: AI I DRIFTEN

- 09.15 – 09.45** Case: AI på byggesagsområdet
- 09.45 – 10.15** Case: Intelligent ruteplanlægning
- 10.15 – 10.25** Fælles refleksion
- 10.25 – 10.45** Opsamling i plenum med panel
- 10.45 - 10.55** Pause

SESSION 2: FORUDSÆTNINGER FOR SKALERING

- 10.55 – 11.25** Keynote: AI governance og sikkerhed
- 11.25 – 11.55** Case: Opbygning af AI-kompetencer i stor skala
- 11.55 – 12.05** Fælles refleksion
- 12.05 – 12.25** Opsamling i plenum med panel
- 12.25 – 13.20** Frokost og netværk

SESSION 3: AI I MØDET MED BORGEREN

- 13.20 – 14.00** Case: Borgerrettede AI-assistenter
- 14.00 - 14.30** Trends og nyeste udvikling indenfor AI til borgerne - Borgerrettede AI-assistenter
- 14.30 – 14.40** Fælles refleksion
- 14.40 – 15.00** Opsamling i plenum med panel og afrunding
- 15.00** Tak for i dag



Præsentation via Teams

Rasmus Brixen Stisager

Kontorchef - Udvikling og Teknologi fra Københavns Kommune



Deloitte.

cabana



Morgendagens
Kommune

FÆLLES REFLEKSION OG PANEL



Deloitte.

cabana



Morgendagens
Kommune

FROKOST



Deloitte.

cabana

AI STORSKALA PROJEKTER I KOMMUNEN!

PROGRAM

- 08:30 - 09:00** Ankomst og morgenkaffe
- 09:00 - 09:15** Velkomst og introduktion til dagens program

SESSION 1: AI I DRIFTEN

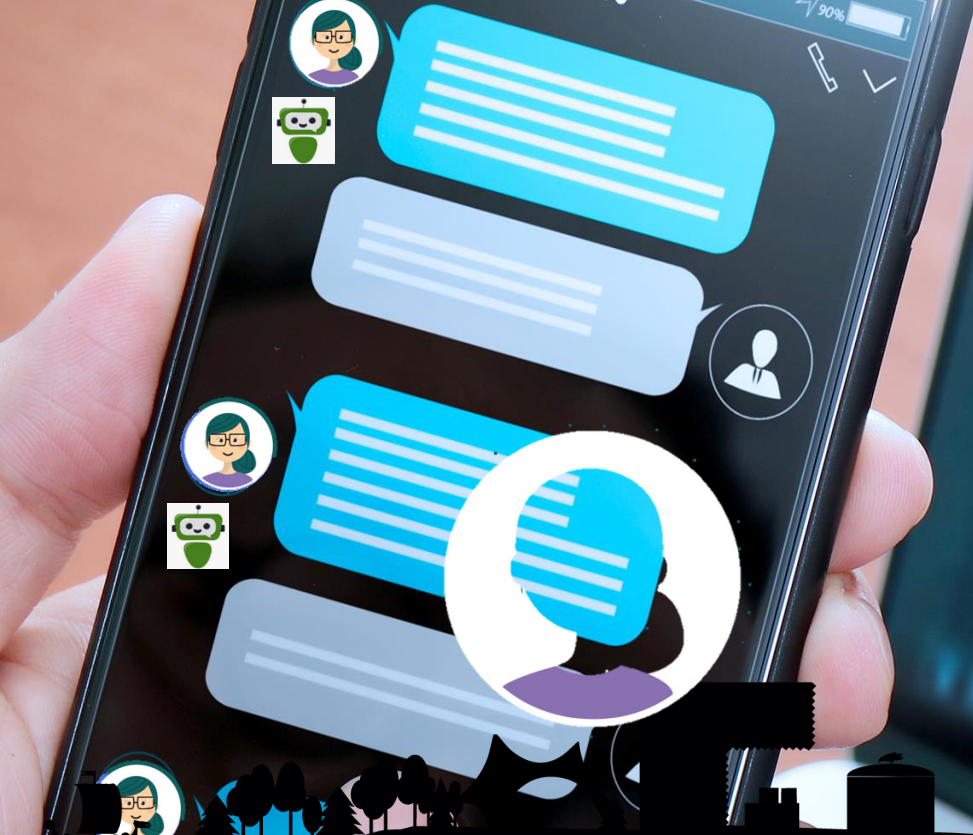
- 09.15 – 09.45** Case: AI på byggesagsområdet
- 09.45 – 10.15** Case: Intelligent ruteplanlægning
- 10.15 – 10.25** Fælles refleksion
- 10.25 – 10.45** Opsamling i plenum med panel
- 10.45 - 10.55** Pause

SESSION 2: FORUDSÆTNINGER FOR SKALERING

- 10.55 – 11.25** Keynote: AI governance og sikkerhed
- 11.25 – 11.55** Case: Opbygning af AI-kompetencer i stor skala
- 11.55 – 12.05** Fælles refleksion
- 12.05 – 12.25** Opsamling i plenum med panel
- 12.25 – 13.20** Frokost og netværk

SESSION 3: AI I MØDET MED BORGEREN

- 13.20 – 14.00** Case: Borgerrettede AI-assistenter
- 14.00 - 14.30** Trends og nyeste udvikling indenfor AI til borgerne - Borgerrettede AI-assistenter
- 14.30 – 14.40** Fælles refleksion
- 14.40 – 15.00** Opsamling i plenum med panel og afrunding
- 15.00** Tak for i dag



Værdiskabelsen

Gevinster for borgere ved en chatbot



- Er tilgængelig døgnet rundt. 33% af samtalerne med Kiri foregår uden for åbningstiden i borgerservice
- Kiri er synlig på tværs af kommunernes hjemmesides undersider



- Kan svare på 2.000 spørgsmål inden for en række borgerservice-områder
- Afklaringsgrad på 92,2 pct. for spørgsmål inden for scope



- Naturlig dialog
- Kan håndtere et ubegrænset antal henvendelser
- Tilpasses løbende til aktuelle omstændigheder (fx Covid-19 og kommunalvalg)



Indholdet i Kiri

Guidende principper for udvikling af indhold

- 1 Udgangspunkt i 80/20 princippet
- 2 Løbende udvidelse i dybden og bredden baseret på data om henvendelser
- 3 Svar på overordnet niveau – med henvisninger til hjemmeside

Jeg vil svare dig så godt, jeg kan



Afprøvning af voicebot-teknologi

Signaturprojekt i Roskilde Kommune



Borgeren aktiverer Kiri

Borgeren aktiverer voicebot-Kiri ved at ringe til hende på et telefonnummer, som opgives på kommunens hjemmeside.

Borgeren stiller et spørgsmål

Borgeren stiller et spørgsmål til voicebot-Kiri på samme måde som man ville spørge en medarbejder i borgerservice. I samarbejde med Roskilde Kommune og KL afprøver Deloitte aktuelt voicebottens potentiale blandt unge på uddannelsesområdet.

Voicebotten bearbejder spørgsmålet

Kiri bearbejder spørgsmålet ved at transkribere det til tekst, og teksten kobles til en svartekst – på samme måde som i chatbotten Kiri.

Kiri svarer

Kiri svarer borgeren i tale og stiller opfølgende spørgsmål for at kunne give et korrekt svar.



ROSKILDE
KOMMUNE

Kanalstrategi?

Sammenhængende borgeroplevelser på tværs af kanaler



Det fælleskommunale samarbejde

Hvad driver samarbejdet om en chatbot?



Fælles juridisk grundlag og samme krav til service på tværs af danske kommuner giver stordriftsfordele



Netværk af kommuner at dele erfaringer og sparre med



Løfte kommunens teknologiske profil og strategisk afprøvning af digitale service-funktioner



Samarbejde om både løbende vedligehold og at sætte retningen og fremtiden for Kiri



AI STORSKALA PROJEKTER I KOMMUNEN!

PROGRAM

- 08:30 - 09:00** Ankomst og morgenkaffe
09:00 - 09:15 Velkomst og introduktion til dagens program

SESSION 1: AI I DRIFTEN

- 09.15 – 09.45** Case: AI på byggesagsområdet
09.45 – 10.15 Case: Intelligent ruteplanlægning
10.15 – 10.25 Fælles refleksion
10.25 – 10.45 Opsamling i plenum med panel
10.45 - 10.55 Pause

SESSION 2: FORUDSÆTNINGER FOR SKALERING

- 10.55 – 11.25** Keynote: AI governance og sikkerhed
11.25 – 11.55 Case: Opbygning af AI-kompetencer i stor skala
11.55 – 12.05 Fælles refleksion
12.05 – 12.25 Opsamling i plenum med panel
12.25 – 13.20 Frokost og netværk

SESSION 3: AI I MØDET MED BORGEREN

- 13.20 – 14.00** Case: Borgerrettede AI-assistenter
14.00 - 14.30 Trends og nyeste udvikling indenfor AI til borgerne - Borgerrettede AI-assistenter
14.30 – 14.40 Fælles refleksion
14.40 – 15.00 Opsamling i plenum med panel og afrunding
15.00 Tak for i dag

Borgerrettede assistenter

Voicebot i Københavns Kommune

Københavns Borgerservice
Kultur-, Fritids- og Borgerserviceforvaltningen



1 mio.
opkald om
året

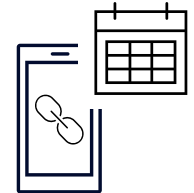
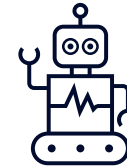
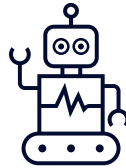
Borgerrettet voicebot

Sådan virker den – fx henvendelse om pas

Velkommen til Københavns
Kommune. Jeg er
kommunens voicebot. Hvad
kan jeg hjælpe med?

Jeg skal rejse om
fire uger, men
mit pas er
udløbet. Hvad
gør jeg?

Du kan godt nå at få et nyt pas til din rejse.
Du skal bestille tid og møde personligt op i
Borgerservice. Skal jeg sende dig et link til
tidsbestilling?



1

2

3

4

5

Borger ringer til
Borgerservice

Borger bliver budt
velkommen af en
voicebot

Borger stiller sit
spørgsmål og
indleder dialog

Borger får svar på sit
spørgsmål og takker ja
til link

Borger får tilsendt link til
tidsbestilling og bestiller
en tid
til nyt pas

Under hele samtalen kan borger bede om at blive viderestillet til en medarbejder.
Hvis botten ikke kan svare, viderestiller den automatisk borger til en medarbejder.
Uden for telefontid, oplyser den telefonnummer og åbningstid.

Voicebot byggepladsen

1. Henvendelses-områder kortlægges

Indblik i borgernes behov og spørgsmål



2. Serviceoplevelse designs

Tilpasning af indhold og samtaleflows

3. Voicebot bygges og testes

Opsætning, afprøvning og tilpasning

En løsning for alle – uanset forudsætninger

Designprincipper (eksempler)

1

Tilgængelighed og inklusion

- Taler i et toneleje, der er tilgængeligt for alle
- Gentager sætninger og opsummerer samtalen, hvis borger beder om det
- Omstiller til en medarbejder ved 2-3 misforståelser

2

Naturligt samtaleflow

- Byder velkommen, præsenterer sig selv og sætter samtalen i gang
- Tillader pauser og gentager spørgsmål efter 10 sek. stilhed
- Afslutter høfligt og fortæller, hvad der skal ske nu

3

Tillid og troværdighed

- Forklarer, hvad den er, hvad den kan svare på og bryder ikke sin rolle
- Omstiller og svarer fagligt korrekt, efterlader ikke borger med tvivl
- Eskalerer straks ved tegn på akut behov eller nødsituationer

Et par læringer fra test med borgerne



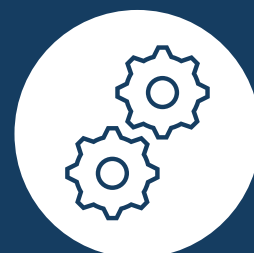
Velkomsten

Borgere ønsker en så kort velkomst som muligt. Til gengæld forventer de, at botten hurtigt hjælper, hvis de tøver, stiller spørgsmål eller har brug for at blive stillet videre til et menneske.



Stemmen

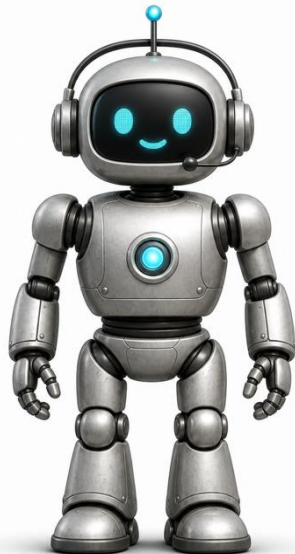
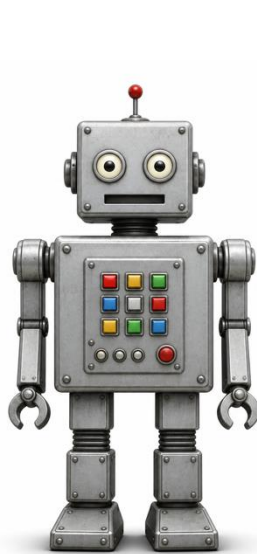
De fleste forventer en kvindestemme, men i A/B-test foretrækker flere en mandestemme. Vigtigst er dog, at stemmen lever op til basale tilgængelighedskrav.



Sprogmodellen

LLM'en kan gøre samtalen mere naturlig, men for meget frihed til LLM'en øger risikoen for spøjse formuleringer. Den rette balance ligger mellem naturlighed, effektivitet og pålidelighed.

Hvordan skal botten opleves?



Robot
Lav naturlighed
Regelbaseret



Menneske
Høj naturlighed
Generativ

”En halvdårlig talebot er bedre end en lang tastemenu”

- deltager, Ældrerådet

”Botten er meget venlig - jeg sagde
‘tak’ til sidst
- det må være et godt tegn.”

- respondent, brugertest

AI STORSKALA PROJEKTER I KOMMUNEN!

PROGRAM

- 08:30 - 09:00** Ankomst og morgenkaffe
- 09:00 - 09:15** Velkomst og introduktion til dagens program

SESSION 1: AI I DRIFTEN

- 09.15 – 09.45** Case: AI på byggesagsområdet
- 09.45 – 10.15** Case: Intelligent ruteplanlægning
- 10.15 – 10.25** Fælles refleksion
- 10.25 – 10.45** Opsamling i plenum med panel
- 10.45 - 10.55** Pause

SESSION 2: FORUDSÆTNINGER FOR SKALERING

- 10.55 – 11.25** Keynote: AI governance og sikkerhed
- 11.25 – 11.55** Case: Opbygning af AI-kompetencer i stor skala
- 11.55 – 12.05** Fælles refleksion
- 12.05 – 12.25** Opsamling i plenum med panel
- 12.25 – 13.20** Frokost og netværk

SESSION 3: AI I MØDET MED BORGEREN

- 13.20 – 14.00** Case: Borgerrettede AI-assistenter
- 14.00 - 14.30** Trends og nyeste udvikling indenfor AI til borgerne - Borgerrettede AI-assistenter
- 14.30 – 14.40** Fælles refleksion
- 14.40 – 15.00** Opsamling i plenum med panel og afrunding
- 15.00** Tak for i dag

AI i mødet med borgerne



Megatendenser



ARBEJDSKRAFT-UDFORDRINGEN

Mangel på kvalificeret arbejdskraft nu – og endnu mere i fremtiden



DEMOGRAFI (FLERE BORGERE)

Flere ældre og flere børn – befolkningen vokser og sammensætningen ændrer sig



SERVICE-FORVENTNINGER

Borgere forventer højere kvalitet, hurtigere svar og mere fleksible løsninger



PRES PÅ KLASSISKE VELFÆRD

Økonomiske rammer, lovkrav og komplekse opgaver øger presset på kernevelfærden



Færre hænder til flere opgaver



Flere borgere med behov



Stigende forventninger til service og kvalitet



Stigende udgifter og komplekse krav

KOMMUNEN

PRES PÅ KERNEVELFÆRDEN

Flere behov – højere forventninger – færre hænder – strammere rammer

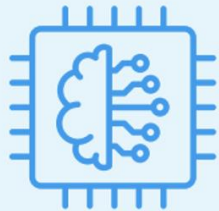
Borgerservice er borgernes primære indgang til Aarhus kommune

Hvordan kan AI hjælpe os med det?

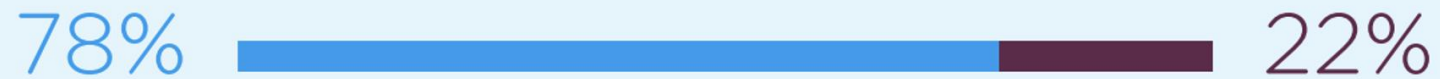
**Gartner forudser, at 70% af alle
kundeservicerejser begynder og
slutter med en voice-baseret
assistent i 2028**

Kilde: [boost.ai: The Enterprise guide til Voice AI](#)

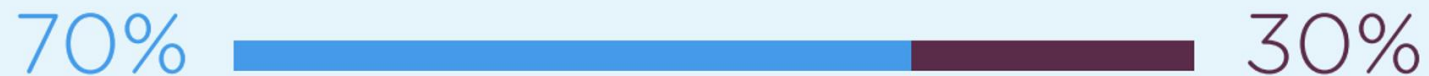
Hvad siger borgerne?




Brug af AI i offentlige organisationer alle steder, hvor det kan give fordele



Generelt tryk, ved at der bruges AI i offentlige organisationer



 Enig

 Uenig

Forudsætninger for at borgervendte AI assistenter giver værdi

1.

Designes fra borgernes perspektiv



Forstå behov og livssituationer



Skab tillid og relevante oplevelser



Involver borgere løbende

2.

Designes tæt på fagforvaltninger



Samarbejd på tværs af fagligheder



Integrer i arbejdsgange og systemer



Fokus på kvalitet, etik og ansvarlighed

Vi bevæger Aarhus

Kultur og Borgerservice Aarhus Kommune

Hvad skal borgervendte Ai-assistenter hjælpe os med?



Enkle og sammenhængende
brugerrejser



Let adgang – når
borgeren har behovet



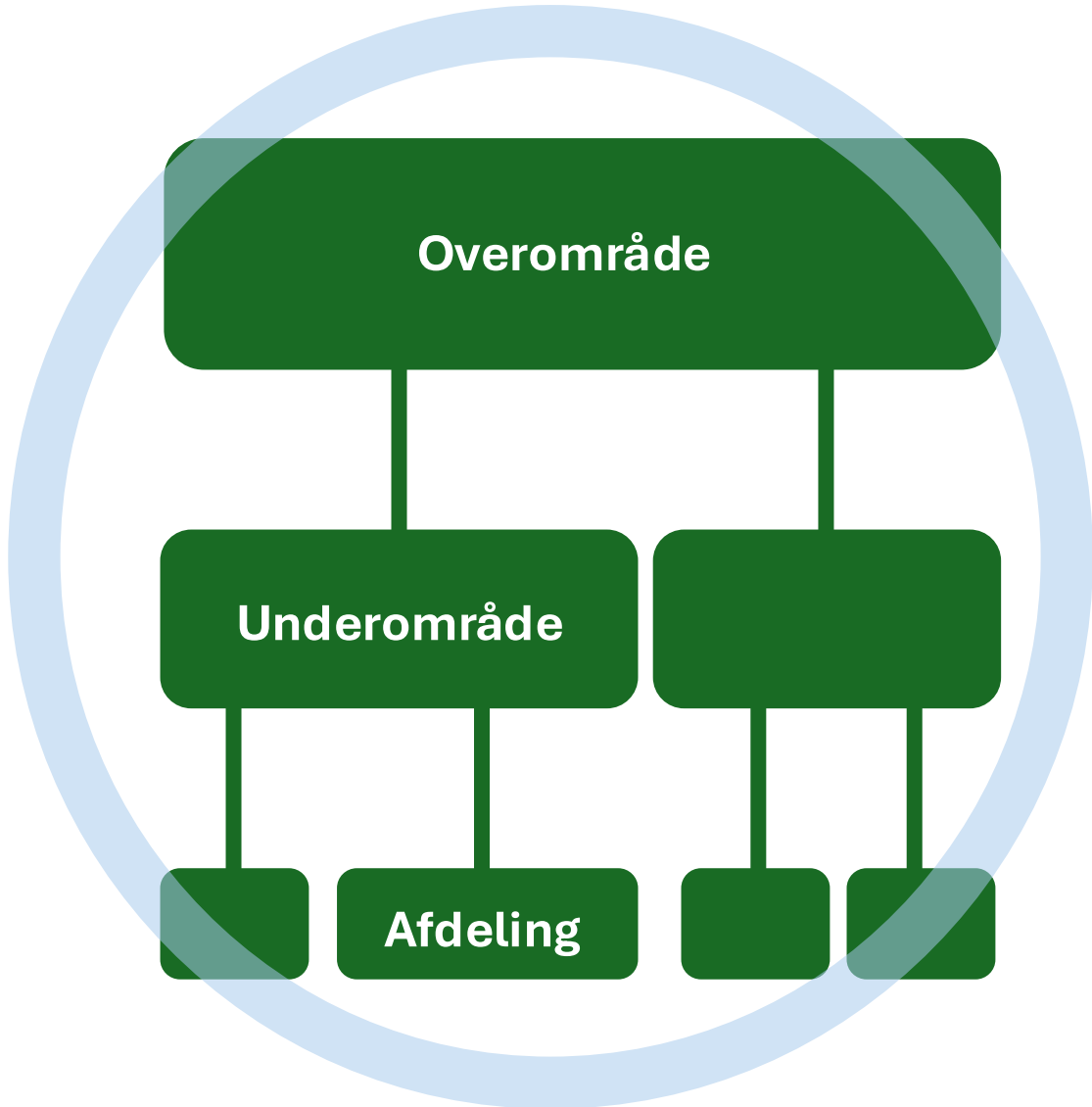
Hjælp til at navigere i en
kompleks kommunal struktur



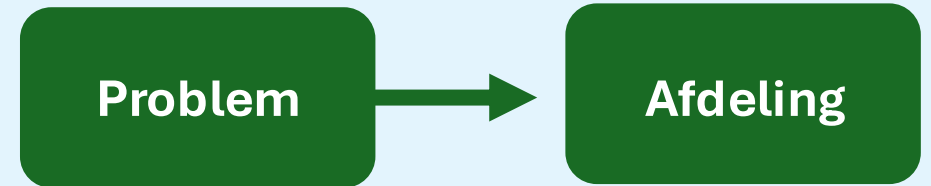
Case:
En voice
omstillingsassistent



Kommunens logik

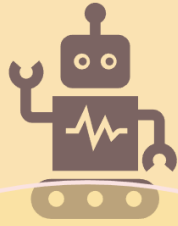


Borgerens logik



Fremtiden: Reducer kompleksiteten for borgere

Digitale assistenter



Digital selvbetjening



Web



KULTUR OG
BORGERSERVICE
Aarhus Kommune



Kontaktcenter



AI SmartMail

AI STORSKALA PROJEKTER I KOMMUNEN!

PROGRAM

- 08:30 - 09:00** Ankomst og morgenkaffe
- 09:00 - 09:15** Velkomst og introduktion til dagens program

SESSION 1: AI I DRIFTEN

- 09.15 – 09.45** Case: AI på byggesagsområdet
- 09.45 – 10.15** Case: Intelligent ruteplanlægning
- 10.15 – 10.25** Fælles refleksion
- 10.25 – 10.45** Opsamling i plenum med panel
- 10.45 - 10.55** Pause

SESSION 2: FORUDSÆTNINGER FOR SKALERING

- 10.55 – 11.25** Keynote: AI governance og sikkerhed
- 11.25 – 11.55** Case: Opbygning af AI-kompetencer i stor skala
- 11.55 – 12.05** Fælles refleksion
- 12.05 – 12.25** Opsamling i plenum med panel
- 12.25 – 13.20** Frokost og netværk

SESSION 3: AI I MØDET MED BORGEREN

- 13.20 – 14.00** Case: Borgerrettede AI-assistenter
- 14.00 - 14.30** Trends og nyeste udvikling indenfor AI til borgerne - Borgerrettede AI-assistenter
- 14.30 – 14.40** Fælles refleksion
- 14.40 – 15.00** Opsamling i plenum med panel og afrunding
- 15.00** Tak for i dag





We specialise in **regulated industries**, safety & security

We enable customers to always have **hybrid control**

We integrate 10 years of **fine tuned industry knowledge**

★ We have the platform to **empower existing teams**

Tak !



Rasmus Hauch
CTO

Rasmus Hauch
rasmus.hauch@boost.ai



Morgendagens
Kommune

FÆLLES REFLEKSION OG PANEL



Deloitte.

cabana