



Overskrift	Brug af voicebot i Borgerservice og opsigelse af medlemskab i den digitale hotline
Udvalg	Økonomiudvalget
Forslagsstiller	Administrationen
Udgiftstype	Serviceudgifter

Beløb i 1.000 kr. 2025-priser	2025	2026	2027	2028
Nuværende budget	100	200	200	200
Budgetændring – drift				
Effektivisering	-100	-200	-200	-200
Samlet ændring (Netto)	-100	-200	-200	-200
Personalekonsekvenser				
Ændring i antal årsværk	-	-	-	-

Note: (-) = mindredgift/merindtægt, (+) = merudgift/mindreindtægt

1. Resumé

Høje-Taastrup Kommune er medlem af Den Digitale Hotline, som er en fælleskommunal telefonservice med deltagelse af ca. 30 kommuner. Telefonservicen vedrører primært henvendelser af borgerservicerelateret karakter. Fra august 2024 tager HTK en såkaldt voicebot i brug, som er en digital robotløsning som kan genkende tale og svare på mindre komplicerede spørgsmål om særligt borgerservice. Det foreslås at voicebotten erstatter medlemsskabet af den digitale hotline. Det vil medføre en besparelse på ca. 200.000 kr.

2. Status

HTK deltager i dag i den digitale hotline (DDH), som en af ca. 30 kommuner. Den digitale hotline har åbningstid fra mandag til torsdag fra kl. 8.00 til kl. 20.00, fredag fra kl. 8.00 til kl. 16.00 og søndag fra 16.00-20.00. Lørdag er lukket. Det afviger fra Høje-Taastrup Kommunes åbningstid, hvor Høje-Taastrup Kommunes kontaktcenter er åbent fra 10.00-14.30 mandag til onsdag, torsdag fra 10.00 til 17.00 og fredag fra 10.00 til 13.30. Hensigten med DDH er at den kan straksafklare mere simple borgerservice henvendelser, men for opkald der kræver viden om Høje-Taastrup Kommune og tilgængelighed til en sagsbehandler, kan DDH ikke anvendes.

Der er i dag ca. 35-40 Høje-Taastrup borgere der dagligt anvender DDH (2023-data), heraf er ca. 15 daglige henvendelser uden for HTK's åbningstid. Til sammenligning ringer der ca. 350 borgere dagligt til HTK's kontaktcenter i kommunens åbningstid.

Den faglige kvalitet af DDH opleves som svingende, som den seneste tid har betydet at nogle kommuner har meldt sig ud af DDH. Det vedrører bl.a. Roskilde og Aalborg. Den svingende kvalitet betyder bl.a. at borgere, der kontakter DDH, bliver bedt om at kontakte Høje-Taastrup Kommune for hjælp. Senest har DDH også indlemmet 2 jyske affaldsselskaber i samarbejdet, hvor fokus på borgerserviceområdet bliver mindre.

DDH bemannes af medarbejdere fra medlemskommunerne og det stiller store krav til medarbejdernes fleksibilitet at betjene borgere fra mange kommuner og senest



affaldsselskaber. F.eks. kan en borger fra Høje-Taastrup Kommune blive betjent af en medarbejder fra Esbjerg Kommune.

3. Ændringsforslag

Det foreslås, at HTK melder sig ud af DDH og i stedet anvender ny voicebot i borgerservice, som blev besluttet ved sidste års budget. Den nye voicebot forventes taget i brug i august 2024. Det fremgik af prioriteringsforslag om voicebotten, at den skulle have været implementeret i 1 halvår 2024, men på grund af arbejdspress er leverancen en smule forsinket.

I forhold til det relativt få antal Høje-Taastrup borgere, der anvender DDH uden for almindelig åbningstid, så vurderes betydningen for den gode borgerservice begrænset. HTK vurderes at få ca. 45 ekstra kald pr. dag ved ikke at være en del af DDH. Til gengæld vurderes voicebotten at kunne hjælpe med ca. 30-50 opkald pr. dag.

Ligesom hos DDH kan voicebotten svare på mere simple borgerservice henvendelser, f.eks. kan den give tid i borgerservice eller oplyse priser på visse borgerserviceydelser eller fortælle om rådhusets åbningstider.

Det foreslås, at HTK frem mod udgangen af 2024 afprøver hvordan voicebotten fungerer. Såfremt kvaliteten opleves tilfredsstillende, opsiges samarbejde med DDH senest den 31.12.2024. Der er 6 måneders opsigelse på DDH og HTK vil derfor kunne udtræde af samarbejdet den 30.6.2025.

Roskilde Kommune er senest udtrådt af DDH og har implementeret voicebot. I Roskilde Kommune vurderes voicebot løsningen som tilfredsstillende også set i sammenhæng med at kommunen ikke længere er en del af DDH.

4. Konsekvens

Nogle borgere vil opleve ikke længere at kunne få svar på mere simple borgerservicehenvendelser via en medarbejder fra DDH uden for kommunens åbningstid. Til gengæld vil voicebotten kunne hjælpe med de mere simple borgerservice forespørgsler døgnet rundt.

5. Investeringsbehov

Forslaget indebærer ingen investeringer.

6. Relevante dokumenter eller sammenhæng til andre bidrag

Sammenhæng til prioriteringsforslag nr. ØU03 til budget 2024 med titlen "*Brug af voicebot i Borgerservice*".

7. Eventuelt bemærkninger fra HU

Medarbejdersiden rejser en opmærksomhed på, at der er stor diversitet i borgernes sprog, og at der skal være fokus på overgangen, hvis den nye løsning implementeres.

