



Overskrift	Brug af voicebot i Borgerservice
Udvalg	Økonomiudvalget
Forslagsstiller	Administrationen
Udgiftstype	Serviceudgifter og anlæg

Beløb i 1.000 kr. 2024-priser	2024	2025	2026	2027
Nuværende budget	0	0	0	0
Budgetændring – drift				
Effektivisering	-100	-200	-200	-200
Investering -Drift		100	100	100
Samlet ændring (Netto)	-100	-100	-100	-100
Investering – Anlæg	160			
Personalekonsekvenser				
Ændring i antal årsværk	0	0	0	0

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

1. Resumé

Høje-Taastrup Kommune oplever en stigning i antal henvendelser fra borgere i Borgerservice. I 2020 havde Høje-Taastrup Kommunes Borgerservice ca. 21.000 fremmødte personlige borgerhenvendelser, mens der i 2022 var ca. 26.000 henvendelser. Det medfører et behov for øget bemanning i Borgerservice. For at imødegå dette foreslås en investering i en voicebot, som er en form for computerprogram som kan forstå tale og svare på simple telefoniske borgerhenvendelser.

2. Status

Høje-Taastrup Kommune oplever en stigning i antal borgerhenvendelser fra borgere i borgerservice. Det sker både via telefoniske henvendelser og via fysiske ekspeditioner om pas, kørekort og MitID. Der findes teknologi som kan besvare en del af de daglige telefoniske henvendelser.

3. Ændringsforslag

Voicebots er ved at vinde udbredelse i de kommunale borgerservices rundt om i Danmark, hvor blandt andet Roskilde, Aarhus og Rødovre har visse erfaringer med at anvende voicebots, som en del af deres borgerservice.

Med inspiration fra andre kommuner investeres i en voicebot, som kan håndtere simple telefoniske henvendelser fra borgere, for dermed at imødegå stigningen i antal henvendelser og det ressourcetræk det medfører.

En voicebot forventes at kunne håndtere 30-50 daglige telefoniske henvendelser fra borgere. Høje-Taastrup Kommune får ca. 375 daglige henvendelser via telefonen (kommunens hovednummer) svarende til ca. 80.000 årlige telefoniske henvendelser. Det forventes at andelen af henvendelser, som voicebotten kan svare på, øges med tiden. Det er derfor forventningen, at vi med forslaget både håndterer den løbende vækst i ressourcetrækket der



følger med kommunens befolkningsvækst, og at det også vurderes muligt at effektivisere udgiftsniveauet med ca. 0,2 mio. kr. årligt ved fuld indfasning.

Forslaget implementeres med udgangen af første halvår 2024.

4. Konsekvens

En voicebot forventes på sigt at kunne erstatte en del af de telefoniske henvendelser til kommunen. For nuværende kan voicebots håndtere simple henvendelser som for eksempel prisen på et pas eller oplysningerne om åbningstid og adresser. I nogle tilfælde vil det svare til at voicebotten kan forstå spørgsmålet fra borgeren og så finde den relevante tekst fra kommunens hjemmeside og læse den op for borgeren. På sigt forventes voicebotten at kunne besvare flere emner. Der er opmærksomhed på at opsætning kræver implementeringsressourcer.

5. Investeringsbehov

Investering på 160.000 kr. til anskaffelse af voicebotten, hvorefter den forventes at koste ca. 100.000 kr. årligt i drift.

6. Relevante dokumenter eller sammenhæng til andre bidrag

Forslaget har ingen sammenhæng til andre prioriteringsbidrag.

7. Eventuelt bemærkninger fra HU

Ingen bemærkninger.

