



Til Kultur-, Fritids- og Borgerserviceudvalget

Orientering om test af talebot

Resumé

Som tidligere præsenteret for KFU i januar 2026 er Københavns Borgerservice i gang med at udvikle en talebot til kommunens kontaktcenter.

Talebotten er nu klar til livetest på hovednummeret. Borgerne vil i testperioden opleve at blive hjulpet af en talebot på udvalgte henvendelsesområder. Det vil altid være muligt for borgeren at blive viderestillet til en medarbejder.

Sagsfremstilling

Testen af talebotten omfatter enkle og regelbaserede henvendelser på pasområdet samt viderestilling af udvalgte henvendelser fra hovednummeret til relevante enheder i Københavns Kommune.

Henvendelserne i testen er af generel karakter og omfatter ikke behandling af konkrete borgersager.

Projektets konsekvensanalyse er forelagt Københavns kommunes Databeskyttelsesrådgiver (DPO) under Københavns Kommunens Uafhængige Kontrol- og Rådgivningsfunktion. Københavns kommunes Databeskyttelsesrådgiver har afgivet deres synspunkter i overensstemmelse med reglerne i GDPR og konsekvensanalysen er på den baggrund efterfølgende godkendt af KFF's direktion.

Talebotten er tidligere blevet brugertestet blandt andet med repræsentanter fra Ældrerådet og Handicaprådet, som var positive over for løsningen og dens potentiale.

Talebotten deaktiveres efter testperioden, der løber frem til den 3. juli 2026, og aktiveres igen efter sommerferien den 4. august, når erfaringerne fra den første testperiode er indarbejdet. Når talebotten fungerer tilfredsstillende, vil den være en naturlig del af det telefoniske møde med Københavns Kommune.

Teknologien udvikles løbende, og der forventes fortsatte forbedringer af talebottens talegenkendelse og evne til at forstå borgernes henvendelser.

Der arbejdes herudover på at gennemføre en teknisk gennemgang for medlemmerne af Borgerrepræsentationen i løbet af efteråret 2026.

26. juni 2026

Edoc sagsnummer
2026-0213757

F2 sagsnummer
2026-14951

Sagsbehandler
Lotte Stehr Ebbensgaard

Center for Borgerservice og
Myndighed

Nyropsgade 7
1602 København V

E-mail
g71j@kk.dk

EAN-nummer
5798009780515