



BC19 Borgerservice 2027 – Omlægning af service med voice- og chatbot

Kort resumé: Forslaget indeholder en udvidelse af Københavns Kommunes kontaktcenters telefonservice med voice- og chatbots. Nyudviklingen vil give borgerne mulighed for selv at få svar på enkle henvendelser hurtigt og enkelt – døgnet rundt. Samtidig muliggøres en reduktion i den bemandede telefonåbningstid. Løsningen forventes at kunne automatisere 300.000 telefoniske henvendelser i borgerservice svarende til 12,5 årsværk. Der foretages en fælles grundinvestering i Københavns Kommune med henblik på at kunne anvende den nye teknologi i de øvrige forvaltninger.

Fremstillende forvaltning: Kultur- og Fritidsforvaltningen

1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

En voicebot er en stemmestyret chatbot, der bruger kunstig intelligens til at forstå og besvare spørgsmål i telefonen. Den fungerer som en virtuel assistent, der kan kommunikere med mennesker via stemmegenkendelse. Tilsvarende kan en chatbot bruges til at føre samtaler med mennesker via tekst, og den er i stand til at forstå og generere naturlige svar. Voice- og chatbots er under kraftig udvikling og vil kunne give borgere og virksomheder nye muligheder for at være i kontakt med kommunen på alle tider af døgnet alle ugens dage.

Københavns Kontaktcenter er borgernes primære telefoniske indgang til Københavns Kommune. I 2024 håndterede kontaktcenteret ca. 730.000 opkald. En del af disse henvendelser er enkle og besvares med generel information eller ved omstilling til relevante fagenheder i Københavns Kommune. Formålet med forslaget er at udvide servicen med voice- og chatbots til døgnet rundt at kunne håndtere disse henvendelser. Komplekse henvendelser omstilles til personlig service i den telefoniske åbningstid. Uanset hvilke kontaktform borgerne vælger, søges viden i de samme informationsartikler, så borgerne får det rigtige svar.

Københavns Borgerservice har i 2024 arbejdet med innovationscasen "Voicebots i Københavns Borgerservice". Erfaringer med teknologien og effekterne af voicebots på udvalgte områder viste, at viderestillingskald succesfuldt kunne omstilles til en relevant enhed via voicebotten. Flere andre kommuner har allerede med gode erfaringer implementeret voice- og chatbots i deres borgerservice. På den baggrund vurderes det, at også Københavns Kommune vil kunne styrke servicetilbuddet med den nye teknologi.

Omlægning af åbningstid

Med voice- og chatbot løsningerne bliver det muligt at komme i kontakt med Københavns Kommune døgnet rundt. Hensigten er samtidig at justere den bemandede åbningstid på hovednummeret fra 40 timer til 30 timer ugentligt, da mange henvendelser

kan håndteres uden kontakt til en medarbejder i Kontaktcenteret. Den fremadrettede åbningstid er fastsat ud fra borgernes nuværende kontaktmønster, hvor efterspørgslen er størst mellem 8-14. Åbningstiden forskydes dog 2 timer om mandagen fra 11-17 for at imødekomme borgerbehov for kontakt efter normal arbejdstid jf. Tabel 1.

Tabel 1: Omlagt åbningstid

	Man.	Tir.	Ons.	Tor.	Fre.	Lør.	Søn.	Timer
2024								
KK's hovednr.	08:00-16:00	08:00-16:00	08:00-16:00	08:00-17:00	08:00-15:00	-	-	40
Efter case								
KK's hovednr.	11:00-17:00	08:00-14:00	08:00-14:00	08:00-14:00	08:00-14:00	-	-	30
Digital	24 t.	24 t.	24 t	24 t	24 t			168

Borgerpanel

Digitaliseringsstyrelsens principper om digital inklusion anvendes i implementeringen for at sikre, at voice- og chatbot-løsningerne designs med borgernes behov og adgangsmuligheder i fokus. Det betyder, at der etableres et panel bestående af borgere med forskellige profiler, som skal hjælpe med at identificere de løsninger, der skaber mest værdi for borgerne, og at de digitale løsninger er brugervenlige og intuitive. Ved at have borgerpanelet aktivt gennem hele projektperioden kan løsningen løbende tilpasses og optimeres, så kvaliteten holdes høj, og borgerne føler sig godt hjulpet.

Grundinvestering i en skalerbar teknisk platform

Ud over de 730.000 kald, der går ind i kontaktcentre i Kultur- og Fritidsforvaltningen, er der ca. 1,4 mio. kald, som tilgår kontaktcentre andre steder i kommunen – det gælder både borgerrettede og medarbejderrettede kontaktcentre.

Den tekniske platform for realisering af voice- og chatbots skal på sigt understøtte lignende løsninger andre steder i Københavns Kommune. Løsningen bygges derfor på en fælles, skalerbar platform, som vil medføre færre omkostninger og øge potentialet for, at flere kommunale forvaltninger og enheder både kan anvende teknologien internt og tilbyde borgerne voice- og chatbots.

En fælles platform skal ligeledes sikre, at borgerne kun møder én chatbot-løsning på kk.dk, og den samme voicebotløsning uanset hvor man kontakter kommunen, så det bliver så enkelt som muligt at kommunikere digitalt med kommunen. Én samlet borgerrettet løsning har ingen betydning for den interne organisering af opgaverne, idet platformens administrationsmodul kan opdeles på fagområder.

2. Økonomi

Den samlede økonomi er delt mellem henholdsvis implementerings- og varige driftsomkostninger i Kultur- og Fritidsforvaltningen, og implementerings- og varige driftsomkostninger til den fælles og skalerbare platform, der kan understøtte flere forvaltninger i kommunen.

Varige effekter for Kultur- og Fritidsforvaltningen

Der vil være en økonomisk nettogevinst ved forslaget på 2,9 mio. kr. årligt i Kultur- og Fritidsforvaltningen ved fuld indfasning fra 2028.

Dette skyldes på effektiviseringssiden, at der vil kunne frigøres 12,5 årsværk svarende til 6,4 mio. kr. årligt som følge af, at der skal håndteres færre manuelle kald, fordi et stort antal borgere får svar via de nye voice- og chatbots.

På omkostningssiden vil der være varige driftsomkostninger i Kultur- og Fritidsforvaltningen på 1,9 mio. kr. i 2026 stigende til 3,5 mio. kr. fra 2028 og frem. De varige driftsomkostninger udgøres af bl.a. licenser, teknisk systemejerskab, vedligehold og optimering af de vidensartikler mv. Herunder er der udgifter til SMS'er til borgere, der får tilsendt links til yderligere information.

Implementeringsomkostninger i Kultur- og Fritidsforvaltningen

Kontaktcenteret i Kultur- og Fritidsforvaltningen dækker et omfattende antal forskellige fagområder, og der er forskellige typer af kompleksitet i servicerejserne, som alle skal kortlægges og udvikles på voice- og chatbotplatformen.

Det er afgørende, at borgerne med det samme møder et produkt i kontakten med kommunen, som man har tillid til og som fungerer godt. Derfor investeres der i alt 7,0 mio. kr. i udvikling og implementering af løsningen til Kontaktcentret. Midlerne går til projektledelse (1,7 mio. kr.), at kortlægge, tilrettelægge og teste (4,8 mio.kr.), udarbejde, implementere og analysere data på de forskellige servicerejser (0,5 mio.kr.), der findes på telefonerne i dag.

Herudover afsættes der midler til teknisk projektledelse og leverandørkontakt (0,8 mio. kr.), borgerpanel og brugertest (0,8 mio. kr.), undervisning af ansatte mv. (1,0 mio. kr.) samt finansiering af varig drift i opstartsåret (0,5 mio. kr.).

Grundinvestering i fælleskommunal platform

Etablering af den fælles og skalerbare platform, som kan anvendes af et antal forvaltninger i kommunen, koster i alt 3,1 mio. kr. Disse midler afsættes som en fælleskommunal grundinvestering finansieret via investeringspuljen.

Grundinvesteringer i teknologi er friholdt kravet om tilbagebetalingstid på maksimalt seks år, idet grundinvesteringer skal gøre det muligt at udforme og implementere fremtidige investeringsforslag.

Investeringen på 3,1 mio. kr. går til udvikling og implementering af platformen, systemintegrationer og tilpasninger. Det er Koncern IT under Økonomiforvaltningen, der etablerer platformen sammen med en ekstern leverandør.

Når platformen på sigt anvendes af flere forvaltninger, skønnes de varige omkostninger til basisdrift, systemejerskab og vedligehold at udgøre op til 2,2 mio. kr. årligt, hvoraf 1 mio. kr. er medtaget i dette investeringsforslag. Yderligere effekter af at koble flere forvaltninger på vil kunne indarbejdes i fremtidige investeringsforslag fra forvaltningerne.

Ved at benytte samme teknologi i alle forvaltninger vil borgerne opleve en fælles indgang, hvor henvendelser automatisk kan ledes videre til relevante forvaltninger. Grundinvesteringen sikrer opsætningen af en fælles platform, der understøtter sikker henvendelse for brugerne og en compliant platform, hvor borgernes data behandles forsvarligt. Igennem grundinvesteringen vil der blive udarbejdet en governance, der sikrer en fælles ramme for brugen af platformen, hvormed borgerne kan møde en fælles kommune, mens der samtidigt er mulighed for fleksibilitet og tilpasning i forvaltningerne af services og funktioner som tilbydes igennem platformen.

På baggrund af grundinvesteringen er det planen, at Økonomiforvaltningen kobles direkte på platformen mhp. chat- og voicebots for supportenhederne i Økonomiforvalt-

ningen. Med tilføjelsen af Økonomiforvaltningen til platformen vurderes et mindre behov for tilpasning af platformen, der muliggør, at interne medarbejdere kan benytte løsningerne. Det er forventningen, at investeringsforslaget vil blive fremsat til forhandlingerne om Budget 2026.

Platformen vil have potentiale til at blive benyttet på tværs af forvaltningerne i supportfunktioner, fx pladsanvisning og tandplejen i Børne- og Ungdomsforvaltningen samt Område for affald i Teknik- og Miljøforvaltningen. Potentialerne for at benytte platformen på øvrige områder vil løbende blive afklaret i forbindelse med implementeringen, og at der opnås flere erfaringer med teknologien.

Tabel 2. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

	1.000 kr. 2026 p/l						
	Styringsområde	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
Varige effekter i Kultur- og Fritidsforvaltningen							
Reducerede udgifter (12,5 årsværk)			-2.500	-5.400	-6.400	-6.400	-6.400
Variable omkostninger: Forbrug v. voice-bot, chat, sms, licenser			1.175	1.750	1.750	1.750	1.750
Løbende vedligehold, optimering			375	750	750	750	750
Drift af platformen (KFF's andel)			300	500	1.000	1.000	1.000
Samlet varig ændring	Service		-650	-2.400	-2.900	-2.900	-2.900
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
Udviklingsomkostninger i Kultur- og Fritidsforvaltningen							
Udvikling og implementering, projektledelse, teste, analyse mv.		2.025	3.100	1.875			
Teknisk projektledelse		500	300				
Borgerinvolvering og - test		250	500	50			
Eksterne konsulenter, uddannelse		500	300	150			
Finansiering af varig drift i opstartsåret		500					
Tværkommunal grundinvestering							
Udvikling (KIT)		1000	450				
Systemintegrationer (KIT)		400	225				
Tilpasning af platform til KK (KIT)		500	350	150			
Samlede implementeringsomkostninger	Anlæg	5.675	5.225	2.225			
Samlet økonomisk påvirkning		5.675	4.575	-175	-2.900	-2.900	-2.900
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering (ekskl. grundinvestering)	6						

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2026 p/l, men forslag der udmøntes i overførselssagen udmøntes i 2025 p/l, mens forslag der udmøntes med budgettet udmøntes i 2026 p/l.
Alle effektiviseringer er angivet med negativt fortegn (-).

3. Implementering og opfølgning

Implementeringen sker med fokus på borgerens behov. En struktureret, trinvis udrulning giver mulighed for at tilpasse løsningen baseret på konkrete erfaringer og feedback

fra borgerne, hvilket vil bidrage til en mere sammenhængende og værdiskabende digital borgerservice.

Der opbygges en driftsorganisation, der løbende skal arbejde med optimeringer, performance samt målrettet arbejde mod at opnå de fastsatte opfølgningsmål.

Tabel 3. Opfølgningsmål

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Borgertilfredshed på tværs af kanaler	Der opsamles løbende tilfredshedsmålinger på brugeroplevelsen.	KBS	Opgøres månedligt
Fuldt udrullet chatbot på alle borgerserviceydelser	Chatbot er lagt på Borger-service's hjemmeside og svarer på borgerserviceydelser.	KBS	Primo 2026
Voicebot delvist udrullet	På tværs af Københavns Kontaktcenter er ca. 100.000 henvendelser automatiseret	KBS	Ultimo 2026
Voicebot er fuldt udrullet	Voicebot på enkle henvendelser og omstillinger er implementeret svarende til 300.000 henvendelser	KBS	Primo 2028
Realisering af effektiviseringer			
Nedgang i antallet af henvendelser til kontakt-center-medarbejdere	Der anvendes kaldsdata fra telefonsystemet (MiCC) til at følge udviklingen.	KBS	Opgøres månedsvist
Straksafklaring af henvendelser på voice- og chat	Der anvendes data fra den tekniske platform og manuel overvågning af henvendelser på voice- og chatbot	KBS	Opgøres månedsvist

4. Risikovurdering

Der vurderes at være lav økonomisk risiko forbundet med forslaget. Teknologien vurderes således at være moden til at implementere voice- og chatbots.

De væsentligste tekniske risici er eventuelle problemer med integration til kommunens IT-systemer, herunder telefoniplatformen. Dette forebygges gennem et tæt samarbejde mellem Kultur- og Fritidsforvaltningen, KoncernIT (KIT) og leverandøren for at sikre kompatibilitet.

Herudover kan der være en risiko for u hensigtsmæssige brugeroplevelser, hvis borgerne spørgsmål ikke forstås korrekt eller giver upræcise svar. Risikoen håndteres via først at igangsætte projektet, når der er optimeret tilstrækkeligt på den sproglige forståelse og svar kvalitet. Hvis borgerne ikke får svar, kan det resultere i et opkald, der skal besvares af Kontaktcentrets medarbejdere.

Administrative bilag til investeringsforslag

Forslaget udspringer af et innovationsforslag:

- ☒ Ja (Voicebot i Københavns Borgerservice OFS 2021-2022)
- ☐ Nej

5. Effektivisering på administration

Tabel 4. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2026 p/l					
	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45		-650	-2.400	-2.900	-2.900	-2.900
Effekt på øvrige administrative udgifter		0	0	0	0	0
Varige ændringer totalt, administration		-650	-2.400	-2.900	-2.900	-2.900

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt fortegn.

6. Hvem er hørt?

Tabel 5. Godkendelse af Center for Økonomi

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	7. februar 2025

Tabel 6. Inddragede samarbejdspartnere

Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget
Der er løbende koordineret med Koncern IT, som også har deltaget i styregruppen i forbindelse med udarbejdelse af casen.

Tabel 7. Høring og inddragelse af kredse og udvalg

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
IT-kredsen	Ja	Bliver løbende orientering om investeringscases
Koncern-IT	Ja	Deltager i styregruppen har løbende været inddraget
MED-udvalg	Ja	5. februar