



Notat

Til Økonomiudvalget

Bilag 2 - Fakta om kunstig intelligens og eksempler fra Københavns Kommune

23. januar 2020

Sagsnummer
2019-0337243

Dokumentnummer
2019-0337243-5

Notatet er baggrundsmateriale til kodeks for anvendelse af kunstig intelligens i Københavns Kommune. Der gives en kort beskrivelse af, hvad kunstig intelligens er, samt en række eksempler på anvendelse af teknologien i kommunen. Eksemplerne viser også, hvordan kunstig intelligens i praksis ofte anvendes i samspil med andre teknologier som for eksempel softwareroboter.

Om kunstig intelligens

Kunstig intelligens er grundlæggende en form for avanceret statistik, der anvender matematiske formler til at analysere og finde mønstre i data. Ud fra det kan teknologien så komme med bud på hensigtsmæssige løsninger på en given opgave.

Den praktiske anvendelse af kunstig intelligens handler ofte om at introducere computerens "regnekraft" i arbejdsprocesser, hvor den kan assistere mennesker med for eksempel beslutningsstøtte, udførelse af kontrol eller til at lave forudsigelser om en udvikling på et givent område.

Kunstig intelligens anvendes ofte i samspil med andre teknologier, for eksempel softwareroboter. Hvor kunstig intelligens bedst kan beskrives som den "tænkende del" af teknologien, der egner sig godt til at finde hoved og hale i store og komplekse mængder af data, så er en teknologi som softwareroboter den "udførende" del. Robotterne kan ses som en slags arme og ben, der hjælper med at automatisere enkle, regelbundne opgaver som at flytte et dokument fra et system til et andet.

Eksempler fra Københavns Kommune

Bedre jobmatch i beskæftigelsesindsatsen

Virksomheder melder i stigende grad om mangel på arbejdskraft, mens der fortsat er mange ledige borgere, der ikke har fundet vej til job. For at understøtte, at ledige borgere hurtigere kommer i beskæftigelse og får anbefalet mere relevante jobforslag, vil Københavns Kommune ved hjælp af kunstig intelligens udvikle en løsning til bedre match mellem ledige borgere og jobs.

Center for Økonomi
Kontoret for Digitalisering
Københavns Rådhus,
Rådhuspladsen 1
1599 København V

EAN-nummer
5798009800206

Løsningen skal understøtte sagsbehandlerens faglige vurdering ved at matche både faglige og personlige kompetencer fra den lediges CV med kompetencekrav i aktuelle stillingsopslag inden for et givent geografisk område. Værktøjet skal primært anvendes af jobkonsulenten i dialogen med borgeren om konkret jobsøgning, men kan på sigt også stilles til rådighed for borgeren.

Projektet er forankret i Økonomiaftalen 2020 som et af syv kommunale signaturprojekter med kunstig intelligens. Projektet forventes afsluttet ved udgangen af 2020.

Automatisering af borgerhenvendelser

Formålet med projektet er, at borgerne hurtigere får svar på deres digitale henvendelser til Teknik- og Miljøforvaltningen. Projektet skal desuden reducere tidsforbruget på håndteringen af henvendelsen, lette sagsgangen hos medarbejderne og understøtte en mere ensartet proces for håndtering af borgerhenvendelser på tværs af forvaltningen.

Løsningen anvender kunstig intelligens til visitering af henvendelser og softwareroboter til automatisering af journalisering, dokumentoprettelse og fremsendelse af henvendelse til sagsbehandler til besvarelse.

Projektet er bevilget midler fra Investeringspuljen i Overførselssagen 2018/2019.

Digital sagsbehandlingsassistent på byggesagsområdet

Projektet skal automatisere nogle af de administrative opgaver i byggesagsbehandlingen ved at udvikle en "digital assistent", som gør brug af flere teknologier, herunder både kunstig intelligens og softwareroboter. Løsningen skal kunne registrere sager i fagsystemer, kategorisere dem, kontrollere, validere og indhente data samt udarbejde og afsende breve til ansøgerne.

For at reducere gennemløbstiden for byggesager vil Teknik- og Miljøforvaltningen ved hjælp af kunstig intelligens automatisk screene byggeansøgninger for relevante dokumenter. Hvis byggeansøgningen mangler oplysninger, får borgeren besked herom med det samme. Det kan være med til at reducere tiden fra en byggesag indsendes, til ansøgningen kan vurderes.

Derudover vil løsningen give beslutningsstøtte til sagsbehandlerne ved at præsentere tidligere afgørelser i lignende sager og derved reducere tidsforbruget i selve byggesagsbehandlingen. Beslutningsstøtten kan desuden medføre mere ensartethed i afgørelserne på sammenlignelige sager samt forkorte oplæringsperioden af nye medarbejdere.

En del af projektet er bevilget midler fra Investeringspuljen i Budget 2020. En del af projektet er desuden forankret i Økonomiaftalen 2020 som et af syv kommunale signaturprojekter med kunstig intelligens. Det drejer sig konkret om screeningen af sager. Her søges løsningen at skaleres til den landsdækkende portal Byg og Miljø, så den kan benyttes i landets øvrige kommuner.

Kontrol med snyd

I Kontrolenheden i Kultur- og Fritidsforvaltningen arbejdes der med at opdage fejl og snyd i udbetaling af offentlige ydelser til borgerne. Der udvikles en løsning, der med brug af kunstig intelligens skal hjælpe sagsbehandlerne med at bruge deres ressourcer på de sager, der har størst forventet effekt. Løsningen præsenterer således sagsbehandlerne for en prioritering af sager, som de kan arbejde ud fra.

Formålet med løsningen er dels at effektivisere sagsbehandlingen, så kommunen kan nå at behandle den voksende volumen af sager og samtidig undgå at spille tid på de forkerte sager.

Løsningen anvender i første omgang data, som Kontrolenheden allerede arbejder med, og som stammer fra kommunens egne fagsystemer. I udviklingsforløbet samarbejdes der desuden med Udbetaling Danmark.

Projektet er bevilget midler fra Innovationspuljen i Overførselssagen 2018/19.

Data fra affaldskurve og forudsigelse af tømningens behov

Data fra byens affaldskurve og forudsigelser ud fra data skal give driften i Teknik- og Miljøforvaltningen et bedre grundlag for at anvende tid og ressourcer optimalt.

Løsningen anvender sensorer i affaldskurve, som giver besked, når de kræver tømning. Kunstig intelligens bruges derefter til at undersøge affaldskurvenes historik og inden behovet opstår beregne, hvilke kurve der skal tømmes hvornår, så der kun bruges ressourcer, hvor det er nødvendigt.

Samtidig sikres viden, der kan fortælle, hvordan man optimalt indretter byen med affaldskurve. Projektet tjener ligeledes med vigtige læringspunkter i forhold til, hvordan man anvender sensorer i driften og data fra sensorer.

Løsningen bygger videre på projektet "Ren by med smartere affaldskurve, som fik bevilget midler fra Investeringspuljen med Budget 2018.