

MUNI:

MUNI er en chatbot, der kan svare på spørgsmål indenfor en lang række kommunale områder. Den udspringer af et tværkommunalt kontaktcenter-samarbejde og er lige nu operationel i 37 kommuner i Danmark. Oplægget vil handle om udfordringerne ved at vedligeholde og udbygge en så omfattende regelbaseret chatbot i en tid, hvor borgernes forventninger til teknologien bl.a. er præget af udbredelsen af og kendskabet til generativ AI. Derudover bliver der sat fokus på, hvordan projektet er organiseret i kommunerne, samt hvordan MUNI giver værdi både ved at kunne frigive ressourcer, men også ved at være et supplement til de eksisterende borgerservicekanaler.