



SANDEFJORD
KOMMUNE

Robotisering, AI og RPA er svaret

.. men hva var egentlig spørsmålet?



Ny kommune: Vår bestilling fra de folkevalgte



Kapasitet
Kompetanse

Samfunns- og
tettstedsutvikling

Medvirkning

Lokal identitet

Regional
konkurranseskraft

Arbeidsplasser

Aktivt lokaldemokrati

Nærhet til
tjenester

Næringsliv

Effektivitet og
gevinster

Hverdagen enklere

Det lange perspektivet (<10 år)



Vårt perspektiv:

- Vi må forholde oss aktivt til våre begrensninger
- Vi kan ikke vente på at "noen" ordner opp
- Vi må samarbeide, vi må dele
- Vi må utvikle organisasjonen
- Vi må involvere innbyggerne

Hva ønsker vi mer av?

- Leverandører som er enda lenger fremme i stolen
- Nye samarbeidsformer
- Raskere testing av nye muligheter
- Bedre gevinstmodeller
- Vekt på produksjon, ikke forvaltning

Norges 11 største kommune

**Store mål innenfor digitalisering
Brukeropplevelse + Sikkerhet + Big data**

62000 innbyggere

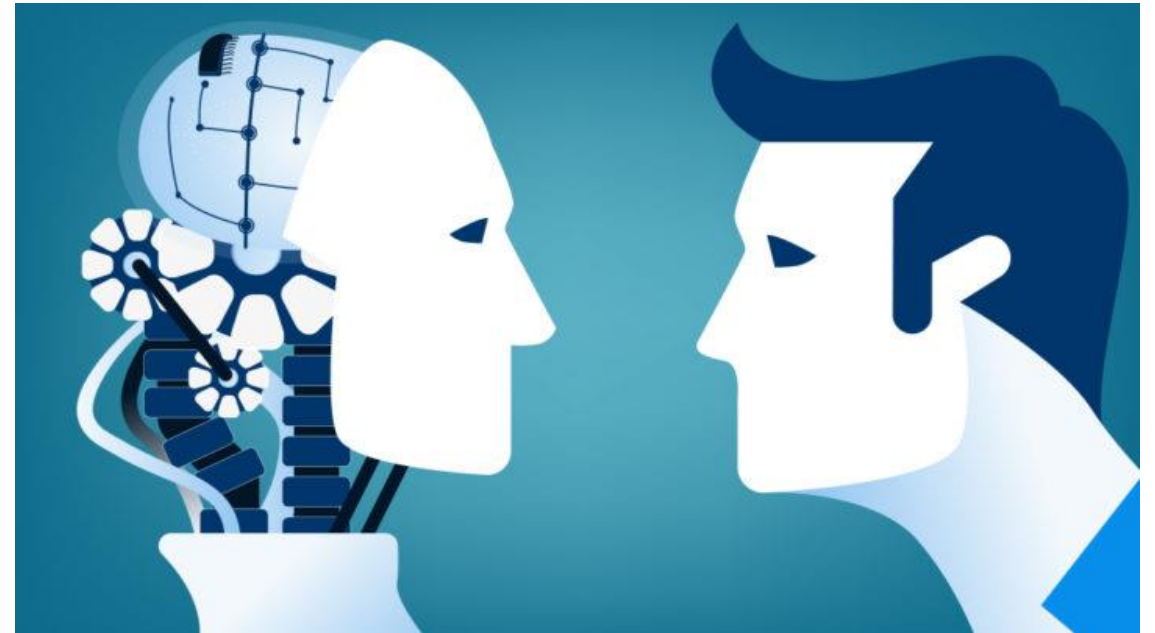
15000 brukere

10000 maskiner



RPA ? ChatBot? AI?

- Fortsatt nytt for kommuner, og for leverandører...
- - Jeg fant ut hva RPA er for kort tid siden, mange tror jeg har det på samme måten..
- Vi ønsker å lære, og da må vi samtidig tørre og feile..
- Mindre skummelt (mindre dyrt) å være fremoverlente grunnet skyen..
- Utrolig spennende å jobbe med, utenkelig for bare få år siden..



Hvorfor chatbot i Sandefjord kommune?

- Hovedutfordring: For å finne frem på en kommunal nettside må du kjenne kommunens organisering
- Kjernebehovet er å få løst oppgaver og få tilgang til tjenester, enkelt og effektivt
- Hvis mulig: Kan rådhuset komme til meg, i stedet for at jeg må «inn i rådhuset»?
- Vi må frigjøre tid og ressurser til de interaksjonene som krever fagekspertise og saksbehandlingstid
- Visjon: Vi ønsker å etablere Norges første navigasjonsfrie nettside

Vår samarbeidsprosess

- Kort vei fra idé til handling. Starte med å tenke høyt sammen
- Finne rette samarbeidspartner
- Test, utvikling, konseptualisering – parallelt
- Raske endringer og justeringer
- Gå «live» for å få ekte tilbakemeldinger fra brukerne



La innbyggeren enkelt **få svar på spørsmål** gjennom kunstig intelligens (AI) og assistert maskinlæring.



Fra å fungere som et søkefelt...



til å skape verdifulle svar!



Fra Fredrikstad Blad

Fordeler

Dialog som er
sikker og trygg.

Få kognitive
krav.

Samtaler analyseres
og etterprøves.

Åpen hele
døgnet.

Erfaringer så langt..

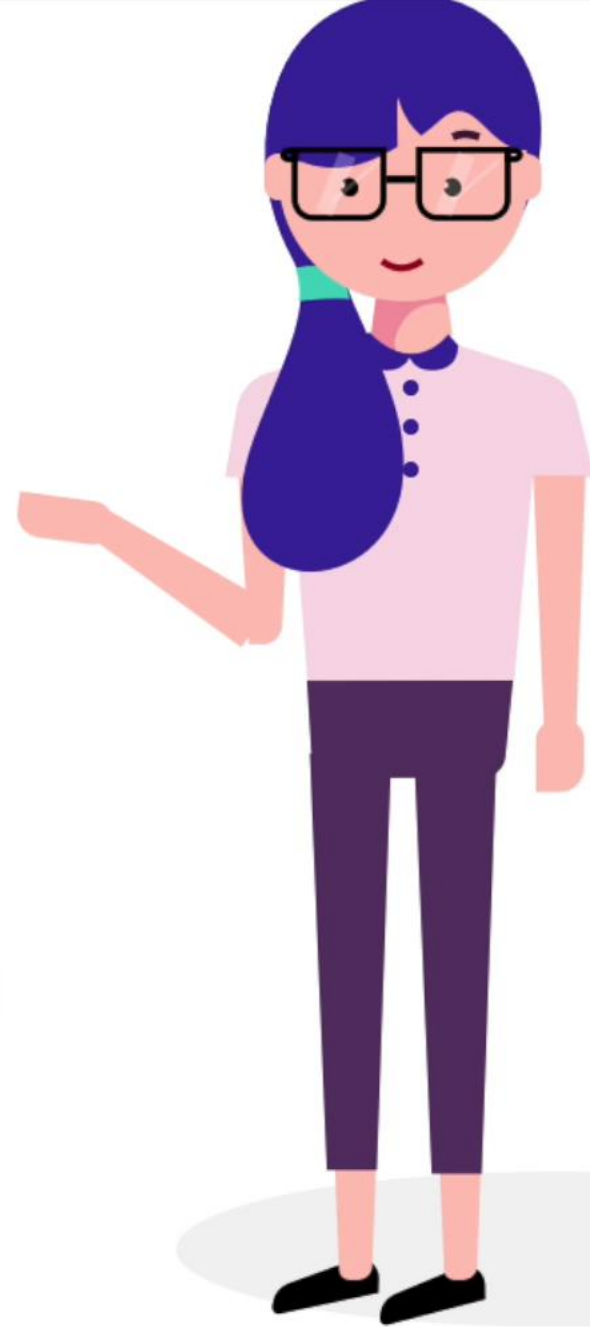
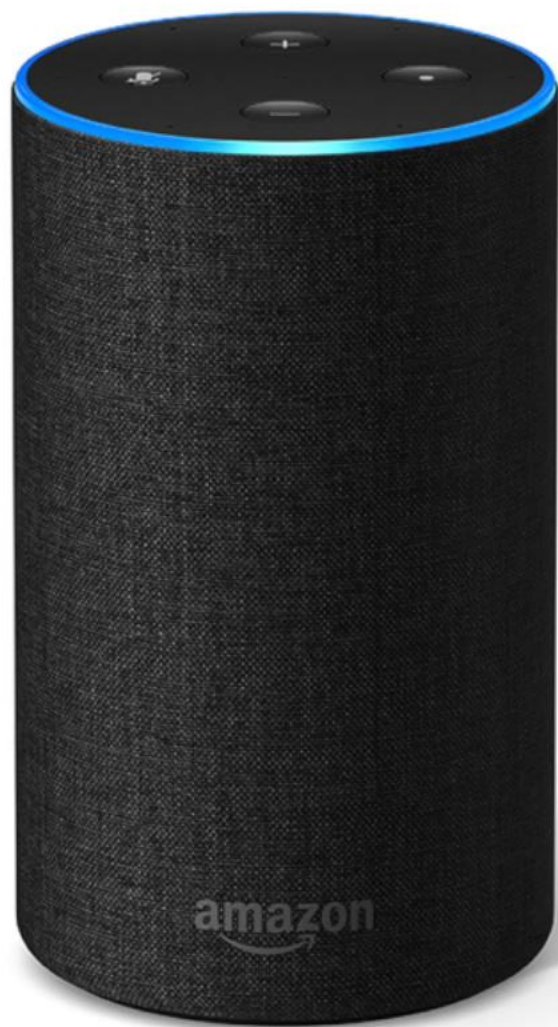
- Det er enkelt å bredde ut tjenesten (fra helse til alle områder)
- Ha en prøveperiode «Kari under opplæring»
- Etabler et tett samarbeid med servicetorg
- Formidle tjenesten til publikum - bruk Facebook og media aktivt
- Etabler robot-trenere, etabler robot-testere



SANDEFJORD
KOMMUNE

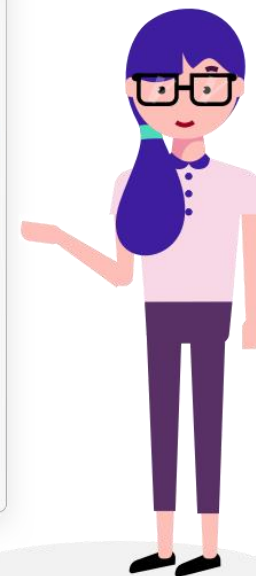
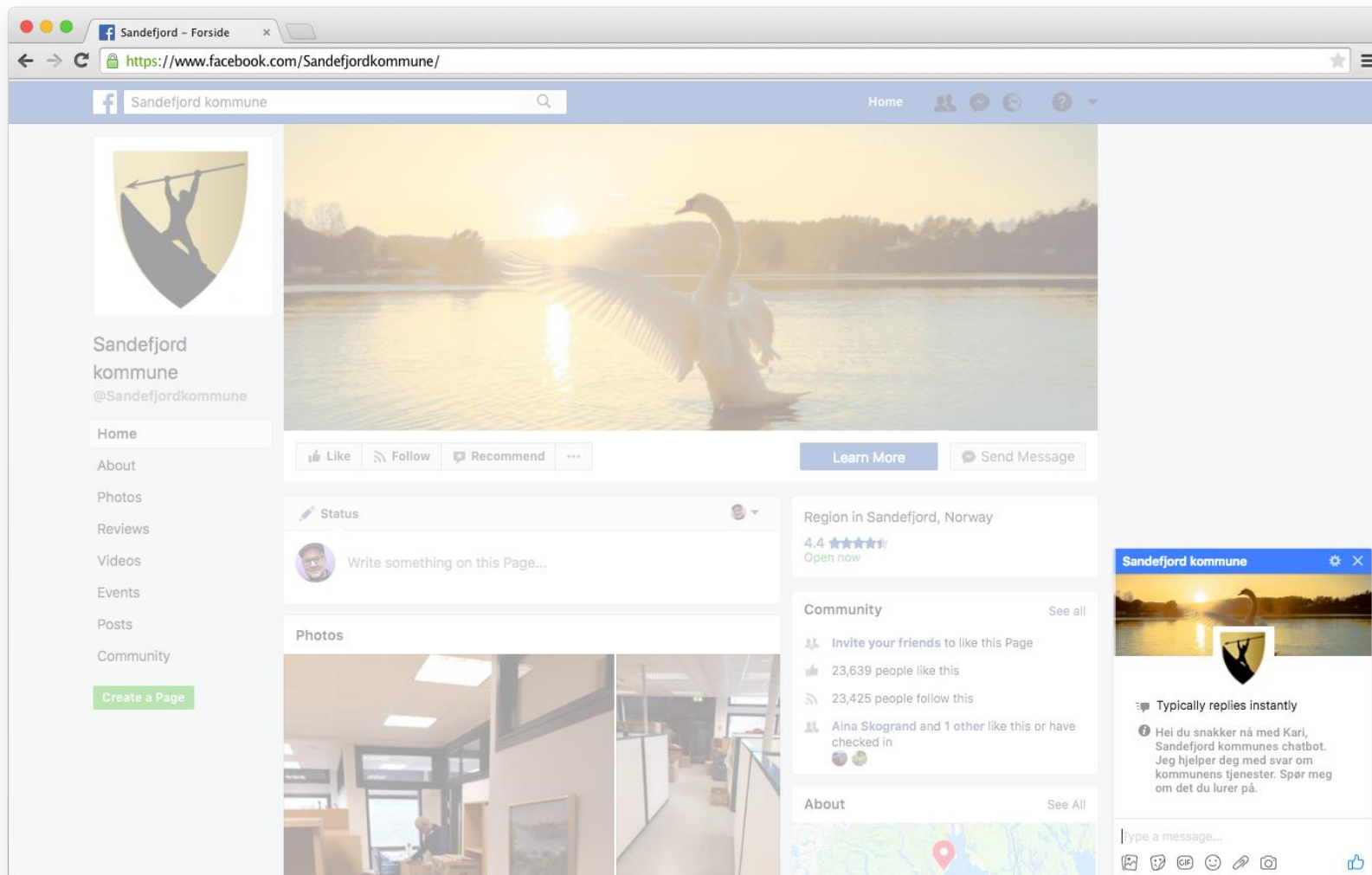
Veien videre...





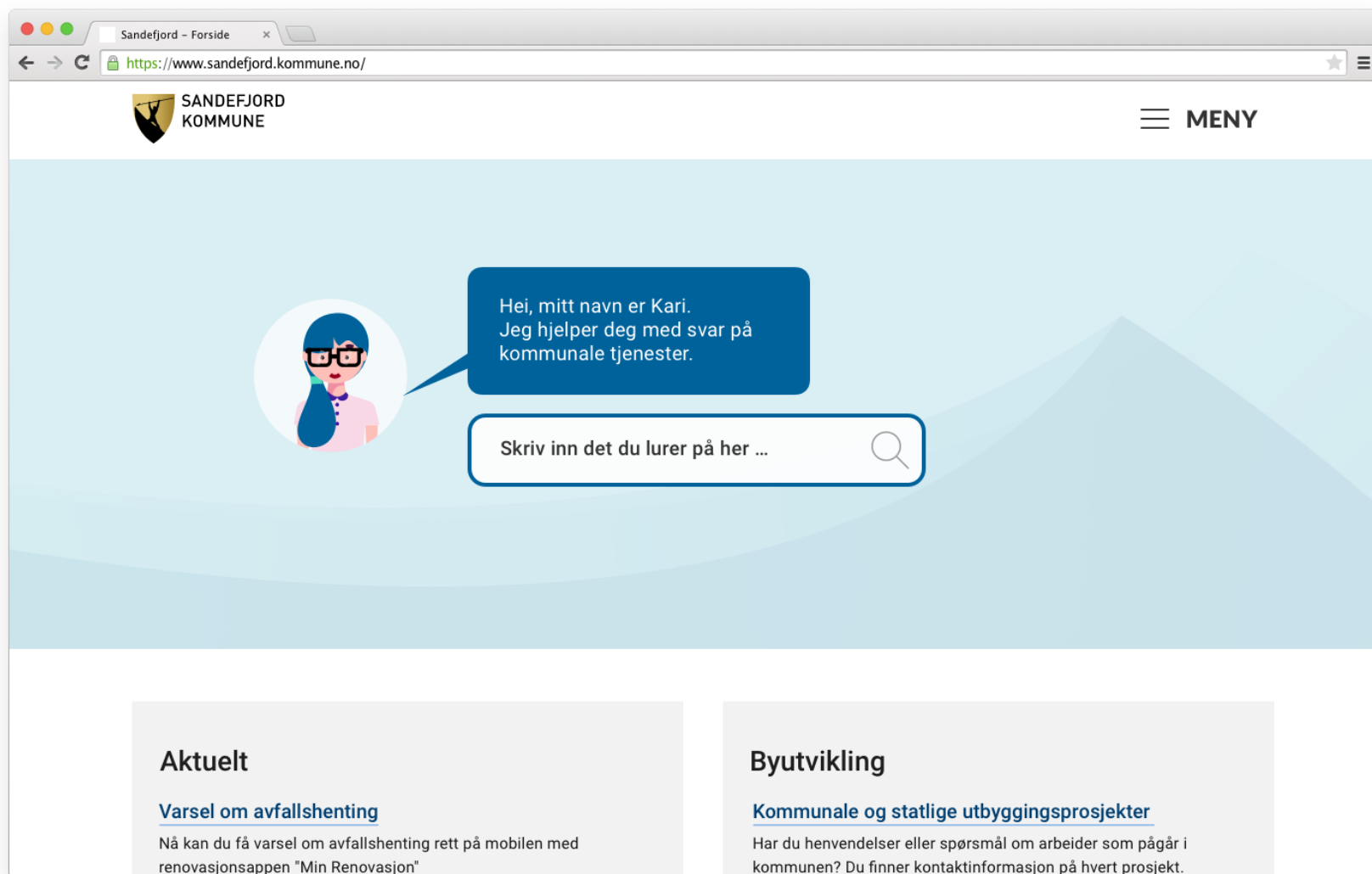


SANDEFJORD
KOMMUNE





SANDEFJORD
KOMMUNE






SANDEFJORD
KOMMUNE

Sandefjord - Forside


https://www.sandefjord.kommune.no/

 SANDEFJORD
KOMMUNE

MENY

Jeg hjelper deg med svar på kommunale tjenester.

I hvilken uke er det høstferie for barneskolene?



Dato for skolestart, planleggingsdager, ferier og fridager finner du i skoleruta:
[Skoleruta](#)

Skriv inn det du lurer på her ...

Aktuelt

[Varsel om avfallshenting](#)

Nå kan du få varsel om avfallshenting rett på mobilen med renovasjonsappen "Min Renovasjon"

Byutvikling


[Kommunale og statlige utbyggingsprosjekter](#)

Har du henvendelser eller spørsmål om arbeider som pågår i kommunen? Du finner kontaktinformasjon på hvert prosjekt.




Sandefjord - Forside

https://www.sandefjord.kommune.no/

 SANDEFJORD
KOMMUNE

MENY



Akkurat det vet jeg ikke, men kanskje disse søkeresultatene bringer deg videre?

Hvem fikk sølv i VM i hurtigsjakk i 1973

Antall treff: 77

Periodeplan 1 33-36 4.trinn 2017.pdf
Lorem ipsum dolor sit amet, te omnium mentitum fabellas sed, inermis inimicus expetendis sea an, te quo congue vivendum assentior. Feugait patrioque scriptorem at vix, putant ceteros pri et, ne augue essent ius. Te duo prima latine interesset, his eu atqui melius.
29.08.2017

September 16_endelig.pdf
Lorem ipsum dolor sit amet, te omnium mentitum fabellas sed, inermis inimicus expetendis sea an, te quo congue vivendum assentior. Feugait patrioque scriptorem at vix, putant ceteros pri et, ne



Kanal ▾

Fra

2018-01-19

Til

2018-04-19

3852

SAMTALER

Se neddrilling av intensjoner

5391

ANTALL SVAR

1.40

FORESPØRSELER PER SAMTALE

2485

HANDLINGSLINKER KLIKKET PÅ



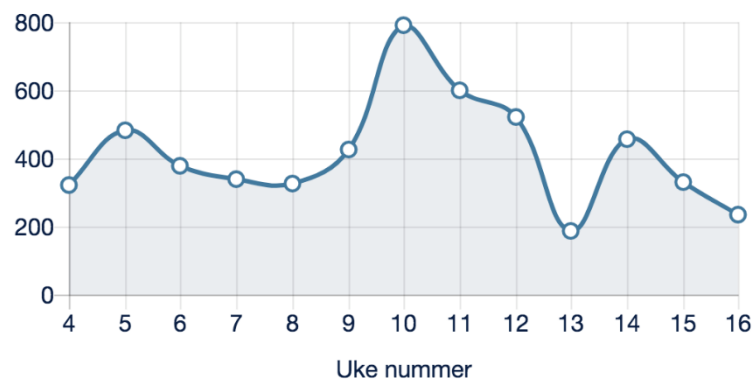
2402

EKSTERNE LINKER KLIKKET PÅ



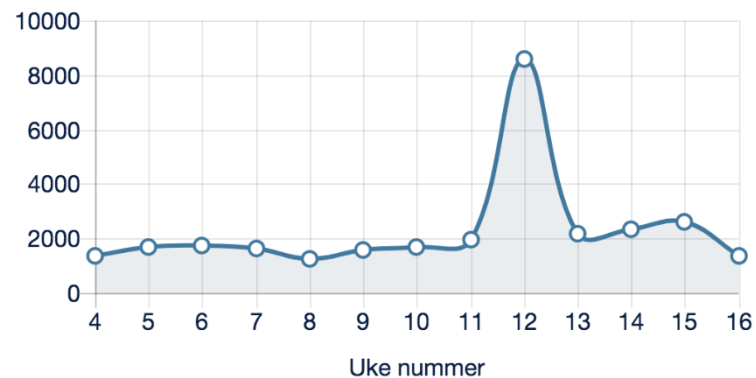
SVAR FRA DEN VIRTUELLE ASSISTENTEN UKE

FRA 2018-01-19 TIL 2018-04-19



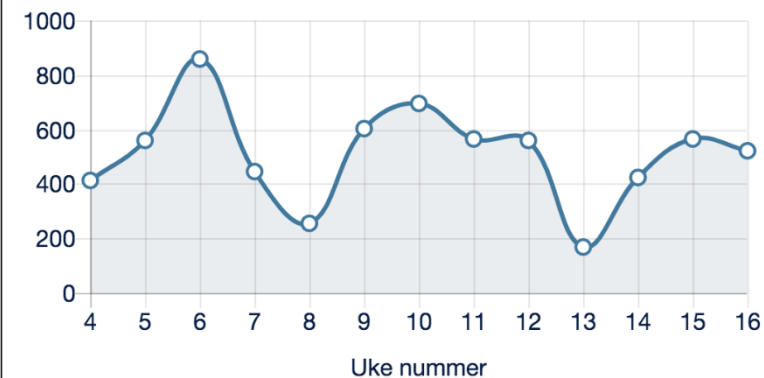
SAMTALER PER DAG

FRA 2018-01-19 TIL 2018-04-19



UKJENTE SVAR

FRA 2018-01-19 TIL 2018-04-19





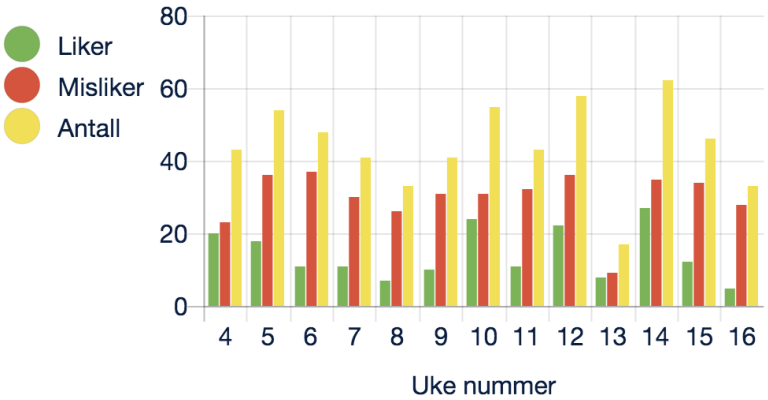
TOPP 10 INTENSJONER FOR 0

FRA 2018-01-19 TIL 2018-04-19

#	Navn på intensjon	Antall	Prosent
1	Generelle spørsmål	2712	6.05%
2	Unknown	1333	2.97%
3	Helse og omsorg	1107	2.47%
4	Kommunen min	980	2.19%
5	Kultur og fritid	654	1.46%
6	Skole og utdanning (SU)	641	1.43%
7	Bolig, bygg og eiendom	439	0.98%
8	NAV	435	0.97%
9	Barnehage (BH)	435	0.97%
10	Politikk	319	0.71%

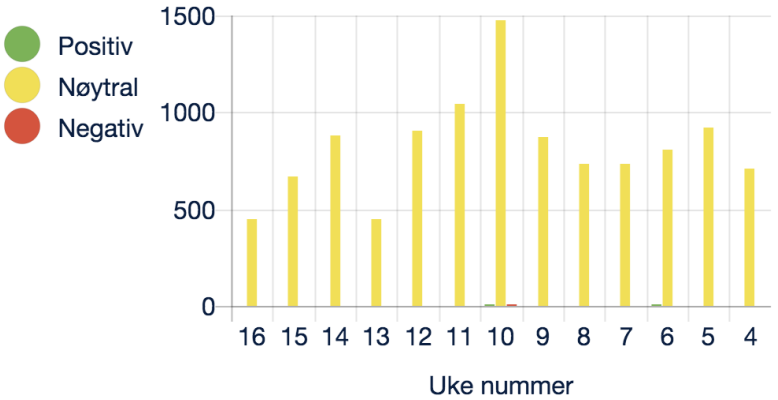
LIKER/MISLIKER

FRA 2018-01-19 TIL 2018-04-19



SENTIMENT

FRA 2018-01-19 TIL 2018-04-19





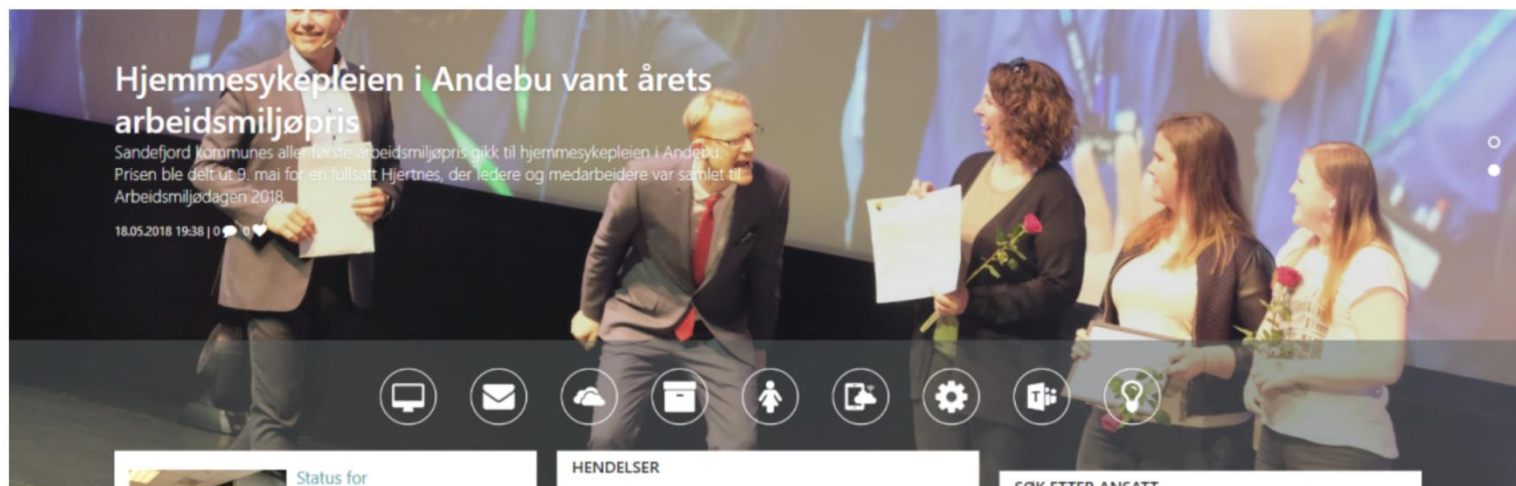
SANDEFJORD
KOMMUNE

www.sandefjordbeta.no / Følg oss på twitter @sandefjordbeta

[Til kommunens hovedside](#)

SandefjordBeta

- om hva Sandefjord kommune gjør innen digitalisering og IKT



01. jun 18 / Av Sondre Andersen, IKT-sjef Sandefjord kommune

Ny arbeidsflate i Sandefjord kommune

Jobber du i en kommune eller hvilken som helst annen stor virksomhet, vil du antagelig kjenne deg igjen i følgende IKT-hverdag: Du har en e-postboks som fylles raskere enn skittentøyskurven hjemme og et filområde på størrelse med et bøttekott. [Les mer](#)

Tema: [Arbeidsflate](#)

