

NYHED

IT-PROJEKTER



## Stort udbud afgjort: 36 kommuner har fundet leverandøren til fælles chatbot

En tredjedel af landets kommuner vil anskaffe en fælles chatbot. Efter en årelang udbudsproces med mange interesserede leverandører har IBM vundet udbuddet.

Christoffer Elmann Ranhaug

<https://pro.ing.dk/5382>

5. feb 2020 05:15

Danmarks største kommunale chatbot-udbud er blevet afgjort, og det bliver IBM, der skal levere en standardløsning til mindst 36 af landets kommuner.

Sådan lyder det fra Torben Glock, der står i spidsen for chatbotprojektet i regi af den kommunale sammenslutning 'Den Digitale Hotline'.

Ifølge ham har der været stor interesse for projektet, og i alt 12 leverandører har søgt om at blive prækvalificeret. Ud af dem blev der godkendt fem, og de endte alle med at byde på projektet.

Da den endelige vinder skulle findes, var projektgruppen dog ikke i tvivl, forklarer Torben Glock.

**JOBFINDER**



Teknisk supervisor



SAP-konsulent til  
Solution Manager og  
Testautomatisering



SAP Domain  
Architect with broad  
SAP experience

SE FLERE

OPRET JOB

**AKTUELLE IT-UDBUD**

Københavns Kommune,  
Beskæftigelses- og  
Integrationsforvaltningen  
Annonceret d. 04-02-2020

Vejdirektoratet  
Annonceret d. 04-02-2020

DR  
Annonceret d. 04-02-2020

»IBM havde den bedste pris, og det var dem, som scorede højest på kvalitetsparametrene, så vi var ikke i tvivl om, at det skulle være dem. Det viste tallene ret tydeligt,« siger Torben Glock.

Chatbotten bliver en standardløsning, som kommunerne får mulighed for at finjustere til egne behov. På nuværende tidspunkt vil projektlederen ikke løfte sløret for, hvad prisen for it-løsningen bliver.

## Hellere fælles end alene

Projektet med den Digitale Hotline er et samarbejde mellem i alt 36 kommuner. Det startede i 2012 med et fælles telefon-center på tværs af kommunerne, hvor borgere havde mulighed for at ringe ind og få vejledning til selvbetjeningsløsninger.

Kontaktcentret har i dag åbent 60 timer om ugen og modtager årligt omkring 300.000 opkald. Den nye udvidelse med en fælles chatbot skal sørge for, at borgerne i de 36 kommuner kan få hjælp døgnet rundt.

»Alle henvendelser til Den Digitale Hotline handler om generiske spørgsmål, som kan besvares på tværs af kommunerne. Den nye chatbot skal ikke udkonkurrere telefontjenesterne, og vi har bestræbt os på at få en god integration til telefoncentret,« siger Torben Glock.

Det fælles projekt kommer i kølvandet på, at flere kommuner på egen hånd har forsøgt sig med at anskaffe en chatbot.

**Læs også: Tønder Kommune er chatbot-pilot: »Det er et kæmpe arbejde, og det er kommet lidt bag på os«**

Torben Glock pointerer, at det er første gang, at kommunerne er gået sammen om et udbud og et udviklingsprojekt på det her område. Ifølge ham har det givet god mening at samle en stor del af kommunerne i et fælles projekt.

»Vi synes, at det var tosset at forestille sig en situation, hvor hver enkelt kommune lavede aftaler med forskellige leverandører. Der er så meget synergi, der kan udnyttes, så det er meget smartere at lave chatbotten som et samarbejde mellem landets kommuner,« siger projektlederen.

Det fælles projekt er det første af sin slags, og Torben Glock tilføjer, at der meget vel kan ende med at være flere kommuner med i projektet om at få en fælles chatbot end de 36 kommuner, som allerede har sagt ja på nuværende tidspunkt. 42 ekstra kommuner har nemlig fulgt projektet og lavet en såkaldt tilslutningsaftale på udbuddet, som gør det muligt for dem at deltage i projektet, hvis de får lyst.

## Svært uden business-case

Ifølge Torben Glock er chatbot-projektet et resultat af flere digitaliseringsbølger, som har ændret den måde, borgerne kommunikerer med det offentlige.

»Jeg tror, at der er mange borgere, som vil sige, at chatbots er meget intuitiv måde at få information på. Jeg tror, at chatbots kan blive en central del af borgernes kontakt med det offentlige i fremtiden.«

På trods af, at flere kommuner har forsøgt sig med chatbots er der stadig meget begrænsede erfaringer at lave en business-case på, forklarer Torben Glock. Det har også sat sit præg på projektet omkring Den Digitale Hotline.

»Vi har haft udfordringer med at lave en ordentlig business-case, og det har betydet, at vi ikke har haft helt sikker grund under fødderne, da vi startede det her. Vi kaster os ud i noget, som vi har en formodning om kan være godt,« siger Torben Glock.

**Læs også: Derfor satser 36 kommuner på fælles chatbot uden business case: »Vi er overbeviste om, at den kommer til at spille en rolle«**

Derfor har projektgruppen i stedet forsøgt at lede efter erfaringer på området fra andre lande. I Norge har et lignende projekt eksempelvis ført til, at antallet af telefonhenvendelser er faldet med 30 procent i løbet af tre år med en chatbot, pointerer Torben Glock. Alligevel kan han ikke afvise, at der kan komme overraskelser om projektets effekter.

»Vi har lavet nogle forskellige udregninger på, hvad den her chatbot kan komme til at betyde, men i realiteten ved vi det faktisk ikke. Det kan også være, at vi kommer til at få flere opkald til callcentret i starten, fordi borgerne lige skal finde ud af, hvordan de skal bruge den,« siger han.

## Nu skal der bygges

Med udbudsprocessen overstået kan projektet om den fælles chatbot snart gå ind i implementeringsfasen.

»Vi har jo købt en standardplatform, som vi kan tilgå og arbejde med, som vi lyster. Nu skal vi i kommunerne hjælpes ad i fællesskab med at få bygget den bedste løsning, som alle deltagerne kan få gavn af,« siger Torben Glock.

Den største udfordring, der ifølge projektlederen venter forude bliver at finde en balance mellem kommunernes fælles ønsker og samtidig tilgodese de områder, hvor kommunerne har deres egen måde at gøre tingene på.

»Vi er jo 36 selvstændige kommuner, der skal finde ud af, hvordan vi organiserer chatbotten, så den både kan bruges af de kommuner, der har behov for det allermest nødvendige og af dem, som gerne vil give den fuld gas,« siger Torben Glock.

Han forventer, at borgerne i de mange kommuner kan begynde at bruge den nye chatbot inden året er omme.

»Vi glæder os enormt meget til at få den endelige chatbot på banen, og vi forventer, at den kan være klar i løbet af efteråret 2020. Det kan godt være, at vi hellere vil vente et par måneder mere for at få noget, der har den helt rigtige kvalitet.«

IT-PROJEKTER    UDBUD

---

Christoffer Elmann Ranhaug  
Journalist på DigiTech. Har tidligere skrevet for Ingeniøren og  
Version2.

---