

CHATBOTPLATFORM I SYDDJURS KOMMUNE SKAL SKABE EKSTRA LUFT I IT-AFDELINGEN

SYDDJURS KOMMUNE VIL BRUGE CHATBOTPLATFORM TIL AT AUTOMATISERE DELE AF IT-AFDELINGENS SUPPORT TIL IT-BRUGERE I KOMMUNEN. DERMED SKAL CHATBOTTEN AFLASTE IT-AFDELINGEN, SOM FÅR MERE TID TIL AT LØSE KRÆVENDE SUPPORTOPGAVER.

Serviceesk er det sted i en it-organisation, der tager sig af hændelser fra it-brugerne, som kan få betydning for it-driften. Hvis der er mange henvendelser fra brugerne, lægger det pres på it-afdelingens muligheder for at yde service og support.

Dette pres på serviceesk var en vigtig grund til, at Syddjurs Kommune valgte at implementere en chatbotplatform, som kan automatisere en række af disse mere rutineprægede henvendelser fra brugerne, så it-afdelingen kan få mere tid til at løse de mere komplicerede supportopgaver.

En chatbot kan udføre et stykke arbejde ligeså godt som et menneske, hvis opgaven er veldefineret. Syddjurs Kommune og Globeteam har i samarbejde implementeret chatbotten i Syddjurs Kommune. Den kører på Microsofts bot-framework, som afvikles i Microsoft Azure, som har integrationer til kommunens organisationsdatabase og serviceeskssystem.

Syddjurs Kommunes chatbot anvendes til interne supportopgaver, hvor medarbejdere på alle tidspunkter kan hente hjælp og få udført almindelige support opgaver. Chatbotten kan hjælpe it-brugeren med at søge i vidensartikler, oprette sager i supportsystem, vise driftsstatus for it-systemer, bestilling af hw og adgang til it-systemer mv.

GEVINSTER OG EFFEKTIVE ARBEJDSGANGE

Chatbotten understøtter effektive arbejdsgange ved, at medarbejdere altid kan få kontakt til kommunens it-support, få hjælp til at løse deres problemer og komme videre med deres opgaver. Endelig får brugeren hjælp til at klassificere eventuelle sager korrekt og sikre, at de relevante informationer er medsendt.

”De primære gevinster for IT-afdelingen er, at både supportmedarbejdere og sagsbehandlere får frigjort tid til at løse mere komplekse opgaver frem for at skulle besvare rutineprægede spørgsmål. Den korrekte oprettelse af sagen gør endvidere, at en supportmedarbejder kan gå direkte i gang med at løse opgaven,” fortæller digitaliseringskonsulent og chatbotprojektleder Dorte Ougaard, Syddjurs Kommune.

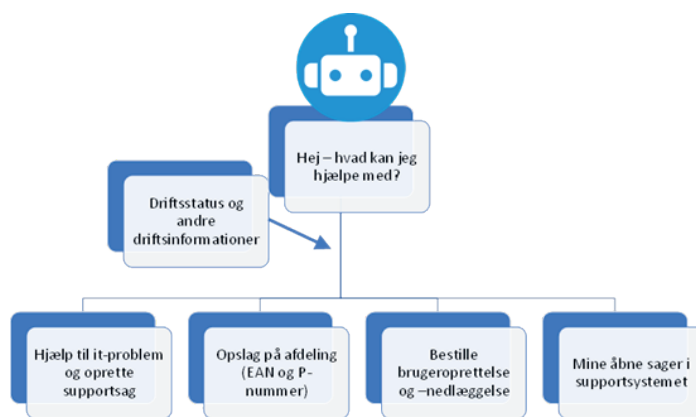
CHATBOTTEN BREDER SIG

Chatbotplatformen er implementeret med en bred funktionalitet i Syddjurs Kommune, så den fra start har mange integrationer for at kunne løse så mange opgaver som muligt til flest mulige medarbejdere. Samtidig er chatbotten målrettet og relevant for den enkelte medarbejder ved at kunne udnytte oplysninger om medarbejderen fra kommunens organisationsdatabase.. Desuden er Globeteam ved at implementere platformen i en anden kommune, ligesom den er kørende i et ministerium samt hos en række private virksomheder.

DEN TEKNISKE LØSNING, MICROSOFTS BOT-FRAMEWORK

”Vi har valgt at basere vores chatbot-platform på Microsofts bot-framework, der er en meget bred og åben platform. Chatbotten kan således udstilles via alle typer kanaler – f.eks. webchat, email og Skype.” siger afdelingsleder i IT og Digitalisering, Jon Badstue Pedersen.

Chatbotten kan med fordel afvikles i Microsoft Azure cloud, som i Syddjurs Kommune, men kan også helt eller delvist afvikles lokalt hos kunden. Globeteam har hjulpet Syddjurs Kommune med at etablere chatbotplatformen til at yde support til kommunens it-brugere. Det forventes, at den skal bredes ud til andre områder uden for IT og Digitalisering.



FAKTA:

- At kunne levere mindst lige så målrettet brugersupport, som var det en levende supportmedarbejder
- At kunne yde IT-support 24/7
- At få aflastet en hårdt belastet serviceesk ved at
 - Vise driftsstatus på relevante systemer for brugeren – botten kender brugerens tilhørsforhold
 - Gøre eksisterende it-vejledninger lettere tilgængelige for brugerne, da botten viser relevante vejledningerne for brugeren, inden der eventuelt oprettes en sag i supportsystemet
 - Oprette sager korrekt i supportsystemet
 - Vise status på brugerens eksisterende sager i supportsystemet
 - Kunne bestille oprettelse og nedlæggelse af brugere
- Yde en bedre brugerservice – f.eks. ved søgning efter EAN og P-numre for kommunens enheder

Kig forbi på Microsofts stand på Digitaliseringsmessen'18. Her findes eksperter inden for de omtalte teknologiområder

Globeteam har også en stand på Digitaliseringsmessen'18