

Intelligent fordeling og journalisering af mails kan give borgere hurtigere sagsbehandling

Kommunerne bruger i dag meget tid på at fordele og journalisere store mængder af fysisk post og henvendelser. Norddjurs Kommune vil etablere en digital løsning baseret på kunstig intelligens til optimering af post- og journaliseringsprocesser.

Ved brug af kunstig intelligens kan post og mails fra borgere og virksomheder leveres til rette modtager første gang og journaliseres hurtigere, hvilket giver kortere sagsbehandlingstid til gavn for borgerne. Medarbejdere vil desuden opleve at bruge mindre tid på journalisering og i højere grad koncentrere sig om faglige opgaver. For kommunerne vil det medføre ressourcebesparelser i post- og journalfunktioner.

Projektet tager afsæt i det pilotprojekt, som Norddjurs Kommune, Favrskov Kommune og Syddjurs Kommune har gennemført i første halvår af 2019. Dette projekt skal videreudvikle den algoritme, som er etableret, så der sikres en endnu højere præcision i sorteringen af henvendelser.

Løsningen bliver udviklet som open source og skal være frit tilgængelig for alle 98 kommuner. I forbindelse med projektet skal det juridiske grundlag fx i forbindelse med databehandlertaftaler med mere afklares nærmere.

Organisering

Norddjurs Kommune er projektejer og fungerer samtidig som projektleder. Projektet tilknytter en række deltagerkommuner, som afprøver og bidrager til projektet. På sigt vil løsningen blive stillet til rådighed for alle kommuner.

Økonomi

Projektet modtager 1,9 mio. kr. fra investeringsfonden for nye teknologier og digitale velfærdsløsninger.

Tidsplan

Projektet løber fra primo 2020 til ultimo 2021.