



Inspirationskatalog

- AI løsninger med potentiale for implementering

Kommunernes teknologipartnerskab september 2024

Indledning



Kunstig intelligens er en teknologi i rivende udvikling, som giver nye muligheder. Med kunstig intelligens kan man fx optimere vedligehold af veje og stier, assistere med at behandle aktindsigter og svare på spørgsmål fra borgere og medarbejdere.

Der er gode grunde til, at kommuner er nysgerrige på at bruge kunstig intelligens i hverdagen. Men det kan være svært at spotte, hvilke områder og løsninger, som man skal satse på. Det er vigtigt, at vidende gode og dårlige erfaringer på tværs af kommunerne.

Vi har samlet en række konkrete cases fra kommunerne, hvor løsninger med kunstig intelligens som kan frigøre arbejdskraft og tid — og i mange tilfælde samtidig løfter kvaliteten og øger tilfredsheden hos borgere og medarbejdere. Hovedparten af casene kommer fra KL's AI landkort, hvor kommuner selv indrapper eksempler på løsninger. Det betyder, at kataloget ikke er udtømmende i forhold til løsninger, samt hvilke kommuner der har hvilke løsninger i drift.

Casene kan tjene som inspiration, hvis I har planlagt eller overvejer at gå i gang med kunstig intelligens. Fælles for casene er, at de er i drift i én eller flere kommuner eller at de er i pilotdrift med en forventning om at de senere vil overgå til egentlig drift.

I arbejdet med kunstig intelligens skal man forholde sig til, om løsningen lever op til GDPR, sektorlovgivning samt anden relevant lovgivning. Hvis I går videre med casene fra kataloget, så vil I skulle forholde jer til, om I har det juridiske grundlag på plads. Derfor bør man altid inddrage kommunens juridiske kompetencer.

Kunstig intelligens stiller krav til organisationen, til ledere og til medarbejdere, så afsæt ressourcer og tid til at forberede indsatser herom.

KL
September 2024

Indhold



- **Administration**

- Smartmail - automatisk fordeling af post
- RoboRef
- AutoFaktura - betaling af regninger og kategorisering af fakturaer
- Ticket routing
- Microsoft Copilot

- **Tværgående**

- AI beslutningsstøtte til behandling af kommunale aktindsigtssager
- Energoptimering af den eksisterende bygningsmasse
- Muni - fælleskommunal Chatbot
- Kommune Kiri
- Andre Chatbots for borgeren

- Voicebot
- Chatbots til kommunens intranet
- AI-støtte til telefonisk borgerbetjening
- Søgemaskineoptimering

- **Social og Sundhed**

- Hurtigere sagsbehandling ved bevilling af kropsbårne hjælpemidler
- Digital støtte til forebyggelse af fald og bedre pleje og omsorg på plejecenter
- AI-optimeret rute- og vagtplanlægning i hjemme- og sygeplejen
- Automatiske referater af høringssvar

- **Klima, Miljø og Teknik**

- FleetOptimiser
- Byens flow
- Kunstig intelligens til drift og vedligehold af veje og stier

Case #1 – Smartmail - automatisk fordeling af post

AI – Administration



KL



Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: Aarhus, Favrskov, Norddjurs, Greve, Køge, Egedal m.fl.

AI teknologi: Machine Learning og NLP-teknologi

Opmærksomhedspunkter:

- Opmærksomhed på, løbende at erstatte manuelle regler med AI-baseret fordeling. De bedste resultater opnås, når teknologierne spiller sammen.
- Kræver historiske data om mailfordeling og typisk nogle måneders data, inden der opnås optimale resultater.



Smartmail er et AI-baseret system, som fordeler nye indkomne mails med høj pålidelighed. Smartmail anvendes i flere kommuner, hvor den fordeler mails, der er sendt til kommunens hovedpostkasser, ud til diverse afdelingers postkasser. Kommunen er derfor ikke længere afhængig af, at en medarbejder sidder og videresender alle mails til de rette afdelinger.

Smartmail benytter en kombination af AI og regler, som sikrer at post fordeles hurtigt og korrekt. Løsningen gør det også nemmere, at holde styr på faste fordelingsregler end fx Microsoft Outlook. Den automatiske AI-baserede mailsortering vil over tid gøre de fleste regler, som kan være svære at overskue og administrere, overflødige.

Løsningen er i drift



Smartmail er en standardløsning, som kan idriftsættes i alle kommuner



Kvalitative gevinster

Højere persondatasikkerhed, hvor der er færre øjne på følsomme sager og hurtigere fordeling af posten til de rette modtagere



Frigørelse af tid og ressourcer

Smartmail frigiver tid, når ca. 80-90 pct. af postfordelingen sker automatisk, og medarbejdere ikke længere skal fordele indkomne mails manuelt



Case #2 – RoboRef AI – Administration





Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: fx Vejle og Roskilde (er i testfase).

AI teknologi: Generativ AI og tale-til-tekst

Opmærksomhedspunkter


- Løsningen skal ikke erstatte det menneskelige faktor og fagligheden. Medarbejdere står på mål for indholdet, og er ansvarlig for at tilpasse det udkast, som løsningen producerer.
- Transskriberingen har stor betydning for referatet, og er ikke altid 100% perfekt, så derfor skal medarbejderen altid forholde sig til referatet/notatet.

 Roskilde og Vejle Kommune er sammen med over 10 andre kommuner, og ATP ved at udvikle en AI-platform, som kan hjælpe medarbejderne, med at udarbejde referater, og notater af forskellige møder. Løsningen er delvist finansieret, af DigitalLead via EU-midler. Løsningen kan udarbejde specifikke referater og notater afhængig af mødetype, og er udviklet til den specifikke forvaltningskontekst og relevante mødetyper - i modsætning til generiske værktøjer som fx Copilot. I Roskilde testes løsningen af på borgervendte møder i jobcentret, mens Vejle tester på interne møder i form af afdelingsmøder og sygefraværssamtaler. Løsningen kan også understøtte andre mødetyper, på tværs af den offentlige forvaltning. Løsningen anvender nyeste tale-til-tekst teknologi og generativ AI, som fungerer på dansk og understøtter integration til fagsystemer. 

Løsningen er i pilotdrift 

RoboRef er en standardløsning, som kan idriftsættes i alle kommuner 

Kvalitative gevinster

Retssikkerhed og tryghed for borger og medarbejder: hele mødets indhold tages i betragtning og der er mulighed for at gennemse og justere materialet, inden man godkender referatet/notatet 

Frigørelse af tid og ressourcer
Frigiver medarbejdertid og giver mere tid, til kerneopgaven med at afholde møder og gennemføre samtaler med borgere eller andre parter 

Case #3 – AutoFaktura

Betaling af regninger og kategorisering af fakturaer

AI – Administration



KL





Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: fx Varde

AI teknologi: Machine Learning og NLP-teknologi

Opmærksomhedspunkter:

- Man starter med en overordnet kode, som skal tilpasses den individuelle kommune.
- Ved organisationsændringer og ændringer af, hvordan man betaler regninger, skal programmet tilpasses.


 I Varde Kommune anvender man AI, til at optimere betaling af regninger og kategorisering af fakturaer. Løsningen består af to dele. Den første del gennemgår samtlige fakturaer, som kommunen modtager for herefter at vurdere, hvorvidt de kan håndteres automatisk, via løsningen eller skal håndteres manuelt. Udover selve fakturabetalingen har projektet givet en stor dataindsigt, som i dag benyttes til at hjælpe med en række andre opgaver, bl.a. internt tilsyn, oplysningspligt og berigelse af indkøbsanalyse.

Den anden del af løsningen vurderer, hvilken varekategorisering (UNSPSC) hver fakturalinje har. Løsningen forbedrer AutoFaktura-projektet. Desuden bruges løsningen ifm. dataviewer, som er en platform, som kommunen har udviklet, og som gør det muligt at fremsøge alle informationer, der fremgår af en faktura. 

Løsningen er i drift 

Skræddersyet løsning, der skal tilpasses den enkelte kommune 

Kvalitative gevinster
Berigelse af indkøbsanalyse og dataindsigt 

Frigørelse af tid og ressourcer
Ca. 50%, af kommunens regninger håndteres automatisk. Det betyder en halvering af arbejdsbyrden 

Case #4 – Ticket routing AI – Administration



KL



Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: København og Gladsaxe m.fl.

AI teknologi: Machine Learning

Opmærksomhedspunkter:

- Forskellige kommuner har forskellige Servicedesk-systemer og forskellig visitationspraksis. Derfor skal det vurderes i den enkelte kommune, om løsningen, som skal tilpasses den enkelte kommune, er relevant ift. lokale arbejdsprocesser.



I Københavns Kommune bliver der i Serviceindgang IT, visiteret indmeldte IT-fejl og bestillinger, der modtages fra medarbejdere i kommunen. De oprettes som "tickets" i ServiceNow, hvor de skal visiteres til rette løsningsansvarlige enhed, samt klassificeres som en fejl eller bestilling. Løsningen kommer med top 3-forslag til den løsningsansvarlige enhed samt "ticket" typen. Forslagene fremgår på selve "ticket'en" i ServiceNow, og visitatoren kan vælge at følge dem, hvis de er enige i vurderingerne.



Løsningen er i drift



Skræddersyet løsning, der skal tilpasses den enkelte kommune



Kvalitative gevinster
Bidrager til hurtigere visitation og løsning af IT-problemer



Frigørelse af tid og ressourcer
Automatiserer kategorisering af IT-problemer



Case #5 – Microsoft Copilot AI – Administration



KL




Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: Haderslev, Vejle, Sønderborg, Viborg Køge m.fl.

AI teknologi: Generativ AI

Opmærksomhedspunkter:

- Kommunen skal beslutte, om de vil anvende løsningen som en generel MS 365 Copilot, hvor der er adgang til data i Office 365-pakken, Copilot Pro eller om de fx vil anvende Copilot i Microsofts Edge-browser med begrænset adgang til data. Herudover er det vigtigt, at forholde sig til relevante DLP-sikkerhedspolitikker mv. Pt. er der den filstørrelsesbegrænsning på 1 MB for upload af filer i Copilot.


Flere kommuner anvender Microsoft Copilot, som ofte indgår som en del af deres Microsoft-licensaftale. Med Copilot får medarbejderne et produktivt redskab, hvor de fx kan få hjælp i Office pakken, få svar på forskellige spørgsmål ud fra den viden der findes på internettet eller anden viden, som er gjort tilgængelig for de bagvedliggende sprogmodeller. Løsningen kan via generativ AI skabe forskellige outputs, såsom fx generering og gennemskrivning af tekst, opsummeringer af artikler og anden bearbejdning af tekst eller billeder.

Anvendelsen af Copilot kan foregå i kommunens eget Office 365 og Microsoft-Cloudmiljø, hvor brugerdata og forretningsdata holdes i organisationen og data ikke bruges til udvikling af sprogmodellerne. Copilot er pt. baseret på OpenAI's GPT-4 og Dall-E 3. 

Løsningen er i drift/pilotdrift >>>

Standardløsning, som kan idriftsættes i alle kommuner 

Kvalitative gevinster

Fleksibelt værktøj til flere opgaver, fx bearbejdning og opsummering af tekst, søgning efter viden, inspiration mv. 

Frigørelse af tid og ressourcer
Produktivt redskab med potentiale for besparelse af medarbejdertid 

Case #6 – AI beslutningsstøtte til behandling af kommunale aktindsigtssager

AI – tværgående



KL



Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: Sønderborg, Fredensborg og Vejen m.fl.

AI teknologi: NLP

Opmærksomhedspunkter

- I løsningen indgår kunstig intelligens, RPA og NLP.
- Vigtigt med tidligt og løbende fokus på GDPR håndtering, når løsning bruges.
- Medarbejdere har brug for undervisning for at tage løsningen i brug.



AI-løsningen gør det nemmere, og mindre tidskrævende at behandle aktindsigtssager. Sønderborg Kommune og et par andre kommuner har udviklet en AI-løsning, som bistår sagsbehandlerne i at fremfinde, og anonymisere relevante dokumenter i aktindsigtssager. Løsningen er baseret på NLP-modeller, der kan læse og analysere store mængder tekst samtidig. Modellerne kan benyttes ved aktindsigter til effektivt at fremsøge akter og dokumentere samt identificere oplysninger, der bør anonymiseres. Modellerne kan således bidrage til højere kvalitet, ensartethed og hurtigere intern behandlingstid af sager om aktindsigt, hvor efterlevelsen af GDPR understøttes af moderne sprogteknologi.



Løsningen er i drift >>>

Skræddersyet løsning, der skal tilpasses den enkelte kommune ✎

Kvalitative gevinster

Løsningen understøtter en mere ensartet, effektiv og hurtig behandling af aktindsigtsanmodninger



Frigørelse af tid og ressourcer

Kommunerne som har ibrugtaget løsningen, forventer et reduceret tidsforbrug på aktindsigter på ca. 33-50 pct. Det svarer til en besparelse på ca. 1450 kr. pr aktindsigt. Sønderborg Kommune modtager ca. 1550 aktindsigter årligt



Case #7 – Energoptimering af den eksisterende bygningsmasse

AI – Tværgående



KL



Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: København, Favrskov, Frederiksberg, Syddjurs, Sønderborg og Aarhus m.fl.

AI teknologi: Machine Learning

Opmærksomhedspunkter

- Der er behov for diverse sensorer og løsninger til dataopsamling for at kunne arbejde med intelligent dataunderstøttet energioptimering. Potentialet varierer afhængigt af, hvor energioptimeret bygningsmassen allerede er. En stor del af potentialet handler ikke bare om AI, men også om at få overblik og indsigt i forbrugsdata.



I flere kommuner bidrager kunstig intelligens til at nedbringe energiforbruget i kommunale bygninger, herunder for anvendelse af el og fjernvarme. Energiforbruget i mange bygninger overstiger ofte det faktiske behov, da systemerne til energistyring ikke er indreguleret, optimeret og ofte ikke tager højde for den faktiske brug af bygningerne. På samfundsniveau bidrager dette overforbrug til udledning af væsentlige mængder drivhusgasser samt årlige driftsudgifter på ca. en milliard kr. alene i fjernvarmesektoren. Projektet omfatter et værktøj til beslutningsstøtte, der ved hjælp af data og kunstig intelligens skal effektivisere, og automatisere energistyringen i den eksisterende bygningsmasse, herunder medvirke til bedre prioritering af energibesparende indsatser. Det handler fx om indregulering af forskellige anlæg, optimal drift af ventilation, håndtering af stand by forbrug, storforbrugende udstyr og optimering af varmeanlæg.



Løsningen er i drift >>>

Løsning er en standardløsning, som kan idriftsættes i alle kommuner ✎

Klima gevinster
Projektet nedbringer CO2 udledningerne fra offentlige byggerier



Frigørelse af tid og ressourcer
Det vurderes, at det økonomiske potentiale for smartere energistyring af bygningsmassen med data, og AI i danske kommuner beløber sig til langt over 100 mio. kr. årligt. Hertil kommer en markant klimagevinst.



Case #8 – Muni - fælleskommunal Chatbot AI – Tværgående



KL



Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: Aarhus, Aalborg, Horsens, Norddjurs, Furesø, Halsnæs m.fl.

AI teknologi: NLP

Opmærksomhedspunkter:

- Chatbots skal være intuitive og nemme at bruge for borgerne. Det er vigtigt at teste og optimere brugeroplevelsen løbende.
- Det er afgørende at sikre, at Chatbots overholder databeskyttelsesreglerne, især GDPR. Dette indebærer korrekt håndtering af personoplysninger og sikring af, at data ikke misbruges.

MUNI er en fælleskommunal Chatbot, som anvendes i flere kommuner. I over tre år har MUNI serviceret borgere i 37 af landets kommuner via kommunernes hjemmesider, telefon og i borgervendte skrivelser. Dette har resulteret i over 400.000 dialoger med borgere om alt fra byggesager, pasbestillinger og MitID til hjælpemidler, skoleindskrivning og valg. Alt sammen henvendelser, der tilgår kommunernes borgerservice. I dag kan MUNI besvare spørgsmål inden for 70 kategorier, og har indbygget mere end 8.500 svar, hvilket gør MUNI til en bred kommunal chatbot.



Løsningen er i drift



Løsning er en standardløsning, som kan idriftsættes i alle kommuner



Kvalitative gevinster
Øget tilgængelighed for borgeren



Frigørelse af tid og ressourcer
Færre borgerhenvendelser og frigivelse af medarbejdertid



Case #9 – Kommune Kiri AI – Tværgående



KL

Chat med Kiri



Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: Roskilde, Frederiksberg, Fredensborg, Gladsaxe, Gentofte, Rudersdal og Lyngby-Taarbæk.

AI teknologi: NLP

Opmærksomhedspunkter:

- Chatbots skal være intuitive, og nemme at bruge for borgerne. Det er vigtigt at teste og optimere brugeroplevelsen løbende.
- Det er afgørende at sikre, at Chatbots overholder databeskyttelsesreglerne, især GDPR. Dette indebærer korrekt håndtering af personoplysninger og sikring af, at data ikke misbruges.



Kommune Kiri er en tværkommunal chat- og voicebot, som straksafklarer borgerhenvendelser for Borgerservice på hjemmeside, og telefon vha. tekst- og taleforståelse samt talegenerering. Kiri kan svare på over 2500 Borgerservice-spørgsmål og kan løse borgernes henvendelser ved hjælp af integrationer til bl.a. en række af kommunens fagsystemer, Borgerblikket (borger.dk) og MitID. Kiri frigør tid i kommunernes callcentre og øger servicetilgængeligheden for borgerne uden for kommunernes åbningstider.



Løsningen er i drift



Løsning er en standardløsning, som kan idriftsættes i alle kommuner



Kvalitative gevinster
Øget tilgængelighed for borgeren.



Frigørelse af tid og ressourcer
Færre fysiske/telefoniske borgerhenvendelser og frigivelse af medarbejdertid.



Case #10 – Andre Chatbots for borgeren AI – Tværgående



KL



Skriv dit spørgsmål her

Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: fx Esbjerg, Roskilde og Gladsaxe

AI teknologi: Generativ AI

Opmærksomhedspunkter:

- Chatbots skal være intuitive og nemme at bruge for borgerne. Det er vigtigt at teste og optimere brugeroplevelsen løbende.
- Det er afgørende at sikre, at Chatbots overholder databeskyttelsesreglerne, især GDPR. Dette indebærer korrekt håndtering af personoplysninger og sikring af, at data ikke misbruges.



Udover MUNI anvendes flere Chatbots på kommunernes hjemmesider for borgerne. Disse Chatbots kan besvare borgernes spørgsmål, fordi de trækker på sprogdata fra ChatGPT og data fra kommunens hjemmeside.

Eksempelvis har Esbjerg Kommune udviklet en chatbot til deres hjemmeside, som kan forstå og besvare spørgsmål på 90 forskellige sprog. Det øger tilgængeligheden for mange borgere.



Løsningen er i drift



Løsning er en standardløsning, som kan idriftsættes i alle kommuner



Kvalitative gevinster
Øget tilgængelighed for borgere



Frigørelse af tid og ressourcer
Færre telefoniske/fysiske borger henvendelser og frigivelse af medarbejdertid



Case #11 – Voicebot AI – Tværgående



KL



Eksempel på Kommuner som har løsningen i drift: Aabenraa og Haderslev m.fl.

AI teknologi: NLP og Tale-teknologi/talesyntese

Opmærksomhedspunkter:

- Borgerne skal informeres om, at de interagerer med en AI, og hvordan deres data bliver brugt.
- Løsningen skal være intuitiv og nem at bruge for borgerne.



Flere kommuner anvender voicebots til telefoniske henvendelser fra borgere. I Aabenraa foretager voicebotten ”Bertha” simple viderestillinger og besvarer selvstændigt forespørgsler vedrørende vejledning til MitID uden for almindelig åbningstid. ”Bertha” anvendes også til information i særlige tilfælde som fx stormflod.

I Haderslev besvarer en voicebot alle telefoniske henvendelser. Den kan dog, på nuværende tidspunkt, kun håndtere typiske borgerservicehenvendelser.



Løsningen er i drift



Skræddersyet løsning, der skal tilpasses den enkelte kommune



Kvalitative gevinster
Mulighed for tilgængelighed udenfor arbejdstimer



Frigørelse af tid og ressourcer
Frigørelse af medarbejdere



Case #12 – Chatbots til kommunens intranet

AI – Tværgående



KL



Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: Holbæk, Esbjerg og Vejle, Fredensborg m.fl.

AI teknologi: Generativ AI

Opmærksomhedspunkter:

- Det er vigtigt at sikre, at følsomme og fortrolige oplysninger beskyttes. AI-Chatbots skal konfigureres til at håndtere data i overensstemmelse, med kommunens sikkerhedspolitikker.

- Medarbejderne skal informeres om, hvordan chatbotten fungerer, og hvordan deres data bliver brugt.



I flere kommuner anvender man interne Chatbots, som kan hjælpe ansatte med at give bedre svar på indholdsrelaterede spørgsmål. Kommunernes intranet indeholder ofte meget information, hvor det kan være svært at navigere. En almindelig søgemaskine kan derfor være utilstrækkelig.

Eksempelvis anvender Holbæk Kommune ”Holgerbæk”, Esbjerg Kommune ”Ekbot”, og Vejle Kommune ”Bertha” og ”MinGPT”, hvor decentrale afdelinger nemt kan oprette AI-Chatbots baseret på egne kilder og publicere dem, hvor de ønsker.



Løsningen er i drift



Løsning er en standardløsning, som kan idriftsættes i alle kommuner



Kvalitative gevinster

Giver mere nøjagtig informationssøgning



Frigørelse af tid og ressourcer
Reducere tidsforbrug for informationssøgning på kommunernes intranet



Case #13 – AI-støtte til telefonisk borger-betjening

AI – Tværgående



KL



Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: Aarhus

AI teknologi: NLP og tale-til-tekst

Opmærksomhedspunkter:

- Det er vigtigt at sikre, at AI-løsningen er i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne, især GDPR. Dette betyder, at personoplysninger skal håndteres korrekt og beskyttes mod misbrug.

- Medarbejderne skal kunne anvende AI-støtten på en intuitiv og effektiv måde.



I Aarhus Kommune anvendes AI-støtte under telefoniske samtaler med borgerne. Løsningen trækker automatisk relevante vejledninger frem til medarbejderen, på baggrund af samtalen med borgeren. Initiativet reducerer tidsforbruget for telefonbetjening af borgerne, samtidig med at det reducerer kravene til den paratviden, der forventes hos medarbejderen.



Løsningen er i drift



Skræddersyet løsning, der skal tilpasses den enkelte kommune



Kvalitative gevinster
Forbedrer serviceoplevelsen for borgeren



Frigørelse af tid og ressourcer
Mindsker arbejdsbyrden for medarbejderen



Case #14 – Søgemaskine optimering AI – Tværgående



KL



Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: Helsingør, Hvidovre

AI teknologi: NLP (vektorsøgning)

Opmærksomhedspunkter:

- I Helsingør Kommune anvendes systemet raffle.ai til søgemaskine-optimering.
- En eventuel løsning skal opfylde GDPR-regler.

I Hvidovre og Helsingør Kommune anvendes AI-løsninger til at optimere søgeresultater på kommunernes hjemmesider. Søgealgoritmerne trænes på det specifikke indhold på hjemmesiderne for at optimere søgeresultaterne.

Løsningen kan minimere antallet af personlige henvendelser til kommunens forskellige afdelinger, da borgeren nemmere kan viderestilles til svar på hjemmesiden.



Løsningen er i drift



Løsning er en standardløsning, som kan idriftsættes i alle kommuner



Kvalitative gevinster
Øger tilgængeligheden af kommunernes hjemmesider



Frigørelse af tid og ressourcer
Mindsker personlige henvendelser, og sparer medarbejdertid



Case #15 – Hurtigere sagsbehandling ved bevilling af kropsbårne hjælpemidler

AI – Social og sundhed



KL



Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: Sønderborg

AI teknologi: Statistisk TF-IDF-model og regeldatabase.

Opmærksomhedspunkter:

- Der kan være forskellige sagsbehandlingspraksis og fokus i kommunerne. Fx er det forskelligt, hvad kommunerne har medtaget i opgaveporteføljen for området Kropsbårne hjælpemidler, hvilket kan kræve noget tilpasning af løsningen. GDPR er vigtigt fokusområde.

Sønderborg Kommune modtager dagligt mellem 15-20 ansøgninger om kropsbårne hjælpemidler, hvilket svarer til omkring 5.000 ansøgninger årligt. Det kan være vedrørende korsetter, proteser, ortopædisk fodtøj mv. Sønderborg Kommune har taget en AI-løsning i brug, som kan hjælpe med håndteringen af ansøgningerne.

AI-løsningen bidrager til at fremsøge lignende sager, som kan understøtte sagsbehandlerne i at træffe de rette afgørelser. Løsningen hjælper med at optimere processerne for validering af dokumentation, sortering og prioritering af ansøgninger og dermed delegering af arbejdsopgaverne. Løsningen giver også indsigt i sagernes akuthed, således at ansøgninger om fx stomi- og diabeteshjælpemidler bliver behandlet hurtigere.



Løsningen er i drift



Skræddersyet løsning, der skal tilpasses den enkelte kommune



Kvalitative gevinster

Med AI-løsningen får medarbejderen et hurtigt overblik over tidligere sager, og dermed kan de hurtigere finde frem til den rette afgørelse



Kvalitative gevinster

Med AI-løsningen får borgeren hurtigere svar på ansøgningen om hjælpemidler



Case #16 – Digital støtte til forebyggelse af fald og bedre pleje og omsorg på plejecenter

AI – Social og Sundhed



Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: Brøndby, Næstved og Allerød, Holbæk m.fl.

AI teknologi: Computer Vision

Opmærksomhedspunkter:

- Løsningen kræver opstilling af sensorer i plejehjemmet.

Flere kommuner anvender AI-teknologi, hvor plejepersonalet får besked, hvis beboerne på ældrecentre fx er ved at falde ud af sengen, skade sig selv eller har urolige nætter. Via AI- og sensorteknologi oversættes kamerabilleder inde fra boligen til tekst og animationer på personalets forskellige enheder, og på den måde går man ikke på kompromis med privatlivets fred.

Løsningen vandt i 2023 Næstved Kommunes Digitaliseringspris i kategorien 'Innovationsprisen'



Løsningen er i drift



Løsning er en standardløsning, som kan idriftsættes i alle kommuner



Kvalitative gevinster
50-80% faldreduktion



Frigørelse af tid og ressourcer
25% reduceret arbejdsbyrde om natten



Case #17 – AI optimeret rute og vagtplanlægning i hjemme- og sygepleje

AI – Social og sundhed



KL



Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: Syddjurs, Aalborg (AI-signaturprojekt og ikke i fuld drift)

AI teknologi: Algoritmer inden for feltet decision science

Opmærksomhedspunkter:

- Der er to forskellige planlægningsudfordringer, som skal håndteres på samme tid. Dels den operationelle dag-til-dag planlægning med besøgs- og køreplaner. Og den langsigtede vagtplan, som sikrer at de nødvendige ressourcer er tilgængelige. For at optimere hele processen, bør der være en sammenhæng mellem delene.

Planlægning af borgerbesøg i en kommune er en kompliceret opgave, præget af mange ændringer med kort varsel. Opgaven kræver derfor mange ressourcer, og der er begrænset hjælp at hente i de eksisterende planlægningsværktøjer. Det er derfor svært at lave en optimal og ressourceeffektiv planlægning, hvor strategiske prioriteringer omsættes til praksis i den operationelle hverdag.

For at løse hele denne udfordring, er det nødvendigt at både kigge på den operationelle besøgsplanlægning med tilhørende køreplaner og den overordnede vagtplanlægning.

Der er de første 3-4 standardløsninger på markedet eller på vej ind på markedet, som bidrager til at løse udfordringen. 


Løsningen i pilotdrift 

Løsning er en standardløsning, som kan idriftsættes i alle kommuner 

Kvalitative gevinster

Løsningerne understøtter kvalitative mål, som fx ønsket om kontinuitet for borgerne, hvor man planlægger med at borgeren møder færre forskellige medarbejdere i deres forløb. 

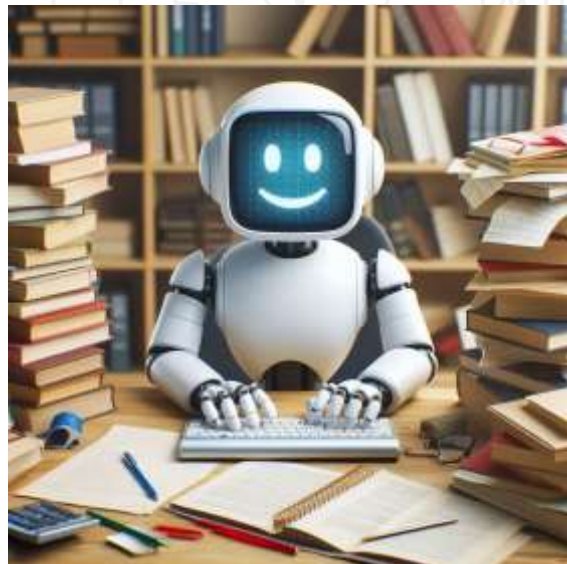
Frigørelse af tid og ressourcer

- Reduktion af vejtid med ca. 15-17 pct. for medarbejdere som transporterer sig.
- Planlæggere kan reducere op til 35 pct. af tid brugt på planlægning.
- Vikarforbrug reduceres med ca. 5 pct. 

Case #18 – Automatiske referater af hørings svar AI – Klima, Teknik & Miljø



KL



Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: Roskilde

AI teknologi: Generativ AI

Opmærksomhedspunkter:

- Der er behov for at medarbejderne stadig læser hørings svarene igennem, og forholder sig til resultatet fra den generative AI, som opsummerer resultaterne på tværs.

Roskilde Kommune tester en generativ AI-løsning, der hjælper medarbejdere med at skrive referater, og tværgående opsummeringer af hørings svar. Løsningen danner referater af hørings svar på by-, teknik- og miljøområdet. Medarbejderne kan ved hjælp af et formularsystem uploade hørings svarene til løsningen – evt. med en note om hensyn eller opmærksomhedspunkter, som den generative kunstige intelligens skal have særligt for øje – og kan på få sekunder danne et referat og overblik. Roskilde Kommune estimerer, at løsningen danner referater af høj kvalitet i 75-80 pct. af tilfældene, og at medarbejderne kan spare helt op til 1 time pr. hørings referat ved lange hørings svar.



Løsningen er i drift



Skræddersyet løsning, der skal tilpasses den enkelte kommune



Kvalitative gevinster

I 75-80% af tilfældene leveres referater og opsummeringer af høj kvalitet



Frigørelse af tid og ressourcer

Ved lange hørings svar kan medarbejdere spare 1 times arbejde pr. hørings referat



Case #19 – FleetOptimiser AI – Klima



KL



Eksempel på Kommuner som har løsningen i drift: Aalborg, Aarhus, Esbjerg, Favrskov, Helsingør, Holbæk, Kerteminde, Københavns, Ringsted, Slagelse, Syddjurs, Sønderborg m.fl.

AI teknologi: Algoritmer inden for feltet decision science fx Tabu Search.

Opmærksomhedspunkter: Løsningen er med til at ændre strukturer i organisationen, så projektet skal have tid til at opbygge tillid i organisationen. Ledelsen skal gøres opmærksom på både de økonomiske og klimamæssige besparelser.

FleetOptimiser benytter AI-optimeringsalgoritmer, der beregner den mest effektive sammensætning, af kommunens køretøjsflåde baseret på bl.a. økonomi, CO₂-udledning og specifikke kørselsbehov. FleetOptimiser er et simuleringsværktøj, der gennem data om køretøjer og opdaterede GPS-data giver mulighed for at eksperimentere med forskellige scenarier, og ændringer i flåden og gør det muligt at træffe velinformerede beslutninger på et øjeblik.

Løsningen bidrager til den grønne omstilling til fossilfri transportmidler, og til at reducere overkapacitet i flåden af køretøjer. Herigennem mindskes CO₂-udledningen og løsningen giver en økonomisk gevinst, samtidig med at de nødvendige kørselsmønstre kan opretholdes.



Løsningen er i drift



Løsning er en standardløsning, som kan idriftsættes i alle kommuner



Klimagevinster

Eksempel fra Holbæk på 50 ton CO₂ sparet pr. år ved at udfase 18 fossilbiler (v. 20.000 km/år pr. bil) og 18 ton CO₂ sparet pr. år i produktionen ved ikke at erstatte 18 fossilbiler med nye elbiler (scope 3 udledning)



Frigørelse af tid og ressourcer
Besparelse: 1 mio. kr. pr. år ved 18 færre biler i Holbæk Kommune



Case #20 – Byens flow AI – Klima



KL



Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: Odense

AI teknologi: Computer Vision

Opmærksomhedspunkter:

- Systemet skal være i stand til præcist at registrere og analysere trafikdata. Dette kræver løbende vedligeholdelse, og kalibrering af enhederne.
- Enhederne skal være fysisk sikrede mod hærværk og vejrforhold. Derudover skal der være en plan for regelmæssig vedligeholdelse, og opdatering af både hardware og software.

I Odense kommune anvendes edge-computing med kameraer og machine learning-enheder, som er placeret på husmure og lygtepæle, til at registrere trafik (fodgængere, cykler og biler). Oprindeligt blev 125 enheder installeret i lyskryds og i byens centrum/gågade.

Projektet er nu nedskaleret til 45 enheder, som udelukkende fokuserer på centrum/gågade. Formålet med projektet er at understøtte digitale bylivsregnskaber og analyser.



Løsningen er i drift



Skræddersyet løsning, der skal tilpasses den enkelte kommune



Kvalitative gevinster
Automatisere indsamling af data



Analyse gevinster
Øger analysemuligheder



Case #21 – Kunstig intelligens til drift og vedligehold af veje og stier

AI – Klima



Eksempel på kommuner som har løsningen i drift: Aabenraa, Faxe, Hillerød

AI teknologi: Computer Vision

Opmærksomhedspunkter:

- Der skal altid fokus på, hvordan teknologien anvendes, når der arbejdes med kamerateknologi og AI i det offentlige rum. Her er der skærpede krav omkring GDPR, dataminimering mv.

Kommunerne har ansvar for mere end 70.000 km veje, dvs. 95 pct. af det offentlige vejnet i Danmark. Med en innovativ AI-løsning er det muligt at styrke, og effektivisere vedligeholdelsen af veje og stier. I alle kommunernes biler er der installeret en smartphone i forruden med en AI-løsning, som laver videooptagelser af veje og stier. AI løsningen detekterer skader på vej og omsætter det til opgaver, som kan sendes direkte til udførende. Det vil sige at registrering af opgaver samt udførelse håndteres direkte af AI-løsningen.



Løsningen er i drift



Skræddersyet løsning, der skal tilpasses den enkelte kommune



Kvalitative gevinster
Systemet sikrer, at viden om vejene er tilgængelige for organisationen og ikke kun ligger hos den enkelte medarbejder.



Frigørelse af tid og ressourcer
Bedre vedligeholdte veje og stier for det samme budget, herunder billigere hovedeftersyn.

