

# Den hjælpsomme software-robot DiAs flytter snart ind på vestfor.dk

3.2.2021 blev udgivet

“Vi har drøntravlt i Kundeservice, så den digitale assistent - chatbotten - DiAs skal hjælpe vores borgere med at få svar på nogle af deres mest gængse spørgsmål. Vores mål er, at DiAs kan svare på alle de lette spørgsmål, så det kun er borgere med komplicerede sager, der vælger at ringe til os,” fortæller Kundeserviceleder Line Wie.

En chatbot eller en digital assistent, alt efter temperament, er en software-robot, der døgnet rundt leverer service - i form af svar og links til relevant information - via vores hjemmeside vestfor.dk. Den erstatter ikke nogen - tværtimod skal DiAs hjælpe vores dygtige kolleger i Kundeservice med at minimere antallet af henvendelser på telefonerne.

“ Vores hjælpsomme chatbot hedder DiAs og den er stadig under udvikling. Vi vil meget gerne have jeres hjælp til at teste den, inden vi lægger den på vestfor.dk,” forklarer Jan Finn Andersen, der er IT forretningskonsulent.

Klik på linket - så vågner DiAs (vælg en af kommunerne, selvom du ikke bor der): <https://vestfor-chatbot-test.azurewebsites.net/standalone.html>

Oplever du noget, der irriterer dig/ikke virker/kommer bag på dig – så skriv meget gerne en kommentar i bunden af denne nyhed. På forhånd tak.

DiAs er en del af initiativet med at understøtte den fælleskommunale digitaliseringsstrategi. I første omgang er DiAs mest rettet mod vores forvaltningskommuner: Ballerup, Furesø, Ishøj, Vallensbæk, Albertslund og Frederikssund.

## Hvilke kategorier af spørgsmål, kan DiAs svare på:

- Bestilling
- Reparation af beholdere
- Tømmedage
- Priser og opkrævning (renovationsgebyrer)
- Sortering af affald
- Manglende afhentning

DiAs besvarer henvendelserne ud fra den viden, der er lagt ind i chatbotten p.t. Der vil løbende, også efter idriftsættelse, komme mere og mere viden ind i den, så den kan svare mere nøjagtigt og bredere. Den svarer typisk på under på under ét sekund. Hvis ikke DiAs kan svare fyldestgørende henviser den til kundeservice-telefonnummeret, link til hjemmeside, selvbestillingsportal eller anden hjælp.