

Titel på indlægget: Kunstig support – men ægte hjælp

Oplægsholder: Claus Duedal Pedersen, Enhedschef, Sundhed.dk

Øvrige bidragsydere: Brit Laugesen Kristensen, systemkonsulent, og Kasper V. Jensen, studentermedhjælper. Begge Sundhed.dk

Resumé:

Brugersupporten ved Sundhed.dk oplevede under corona-epidemien eksplosiv tilvækst i brugerhenvendelser, specielt fra borgere, men også fra sundhedsfaglige. De hidtidige kanaler for kontakt med brugere var mail og telefon, men med et agilt tiltag for at aflaste disse blev der introduceret en chatbot på Sundhed.dk's hjemmeside. Formålet med chatbotten var at sikre, at brugere døgnet rundt kan få hurtig og effektiv hjælp til spørgsmål, der relaterer sig til Corona og Sundhed.dk's løsninger.

Chatbotten modtog ved introduktion tusindvis af henvendelser og var fra start udbygget og trænet til selv at håndtere de hyppigste Corona henvendelser, dog med mulighed for omstilling til en liveagent i supportens åbningstid. Chatbotten er under stadig udvikling og trænes til at kunne håndtere henvendelser vedr. flere af Sundhed.dk's løsninger. Den er dog allerede en stor succes og få måneder efter introduktion, håndterede chatbotten mere end en tredjedel af samtlige brugerhenvendelser på tværs af mail, telefon og chat. Antallet af de åbningstidsfølsomme telefonhenvendelser er halveret i samme periode. Chatbotten kan desuden klare mere end 9 ud af 10 henvendelser uden behov for at viderestille til en liveagent. Erfaringerne har altså vist, at der er et betydeligt potentiale for at spare ressourcer ved at anvende chatbotten.

Sundhed.dk ser fortsat meget stort potentiale i en videreudvikling af chatbottens funktioner, særligt med udbygning af hjælp og vejledning til både sundhedsfaglige og borgere. Chatbotten kan sikre, at der leveres en bedre og mere ensartet og præcis vejledning. I næste version vil integration med borgernes login åbne for, at chatbotten kan udføre interaktive handlinger, hvor chatbotten fx kan fremvise brugerens sundhedsdata ved efterspørgsel, sende brugeren direkte ind på den hjemmeside, der efterspørges m.m.

Kort præsentation af oplægsholder:

Claus Duedal Pedersen er enhedschef for Brugersupporten og for Sentinel enheden ved Sundhed.dk.