

Frågor?
Chatta med
mig!



CHATTBOT PÅ LANTMÄTERIET

Emelie Simonsson, Produktägare Konverserande AI



STATUS CHATTBOT PÅ LANTMÄTERIET

Projektet pågick feb 2020 till dec 2021

- Plattformen on-prem
- Hjälpte till Kundcenter med onödiga medborgarfrågor
- Lansering under maj 2021 för [Ändra ägare](#) och [Ändra fastighet](#)
- Idag täcker den "hela" fastighet

Geodatasupport

- Uppdraget startades nov 2021
- Lanserades 10/3 2022 för [Öppna data](#) och [Flygbilder och Höjdinformation](#)

Inskrivningen

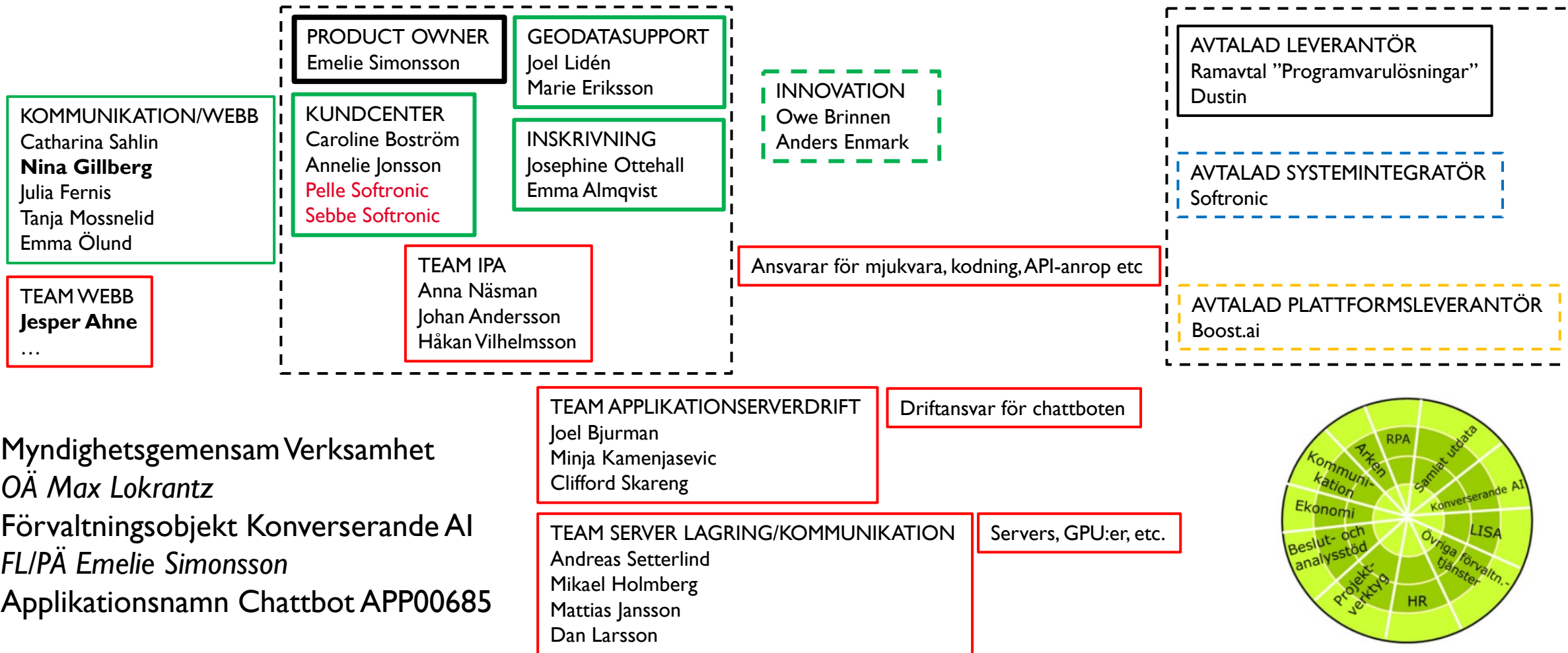
- Uppdraget startades feb 2022
- Plan att lansera sep 2022
- Vill ha möjlighet till överlämning till mänsklig chatt

HUR GJORDE VI?

- Kammarkollegiets ramavtal för programvarulösningar. Fast kostnad för plattformen per månad, ingen rörlig kostnad per chatt. Plattformslieferantör blev boost.ai och Softronic blev vald lokal systemintegrator och distributör för boost.ai i Sverige.
- Softronic var ansvariga för vårt införandeprojekt som innefattade plattformsimplicering on-prem, utbildning och certifiering av våra chattbottränare samt arbetsledning och kunskapsöverföring där chattboten skulle ha kunskap motsvarande 300 intents vid leverantörens projektslut.
- Personal på Kundcenter och applikationsansvariga på Utveckling och IT (UIT) Team IPA utbildas och certifieras för att kunna träna och hantera upphandlad plattform.
- Projektet löpte från februari 2020 till och med december 2021.
- Tidsplanen förlängdes framförallt på grund av att pandemin gjorde att vår plattformslieferantör inte kunde resa och vara behjälpliga med implementeringen on-premise på Lantmäteriet. Extern lansering skedde i maj 2021. Intressenter från start var Kommunikationsenheten med Kundcenter, Enheten för Innovation, övriga AI/ML-initiativ och Lantmäteriet i stort i om införande av en Digital Medarbetare.

FÖRVALTNINGSORGANISATION

Produktägare och sammanhållande för virtuella Team Chattbot – Emelie Simonsson



HUR ANVÄNDS DEN? VILKA MÅLGRUPPER?

Den används som extern chattbot (digital medarbetare) och återfinns på de webbsidor där den har kunskap.

Första målet var att införa en Digital Medarbetare för att avlasta och skapa mer utrymme för Kundcenter att utföra uppgifter som kräver vårt särskilda kunnande.

Primärt kunskapsområde var då Ändra ägare och Ändra fastighet som kompletterades med gränser, lagfart, inteckningar etc.

Nu pågår uppbyggnad av kunskap inom Geodataområdet och Geodatasupport. Under planering som nästa fas är möjlighet till överlämning till mänsklig chatt/medarbetare

Statusboard ? Last 7 days

Filters: Show all ▾

774 Conversations ↗ →

1114 Messages ↗ →

32 ⋮ →
 Conversations with negative message feedback

11 Reviewed Target 32

161 ⋮ →
 Conversations with unknown prediction

51 Reviewed Target 80

46 ⋮ →
 Conversations with negative feedback

16 Reviewed Target 46

0 Broken links →
 Found in nightly run

Last training round 31.5.2023 at 15:28 →
 Training time: 40min

Score	Amount

High priority clean-up

27 Training data issues →



Hi, Emelie

There is **1** task assigned to you right now, go for it!

ID-2482

Nytt inte under "Fastighetsgränser" - "Se fastighetsgräns"

↑ Medium

Doing

Missing intent

E


[Open full task overview](#)

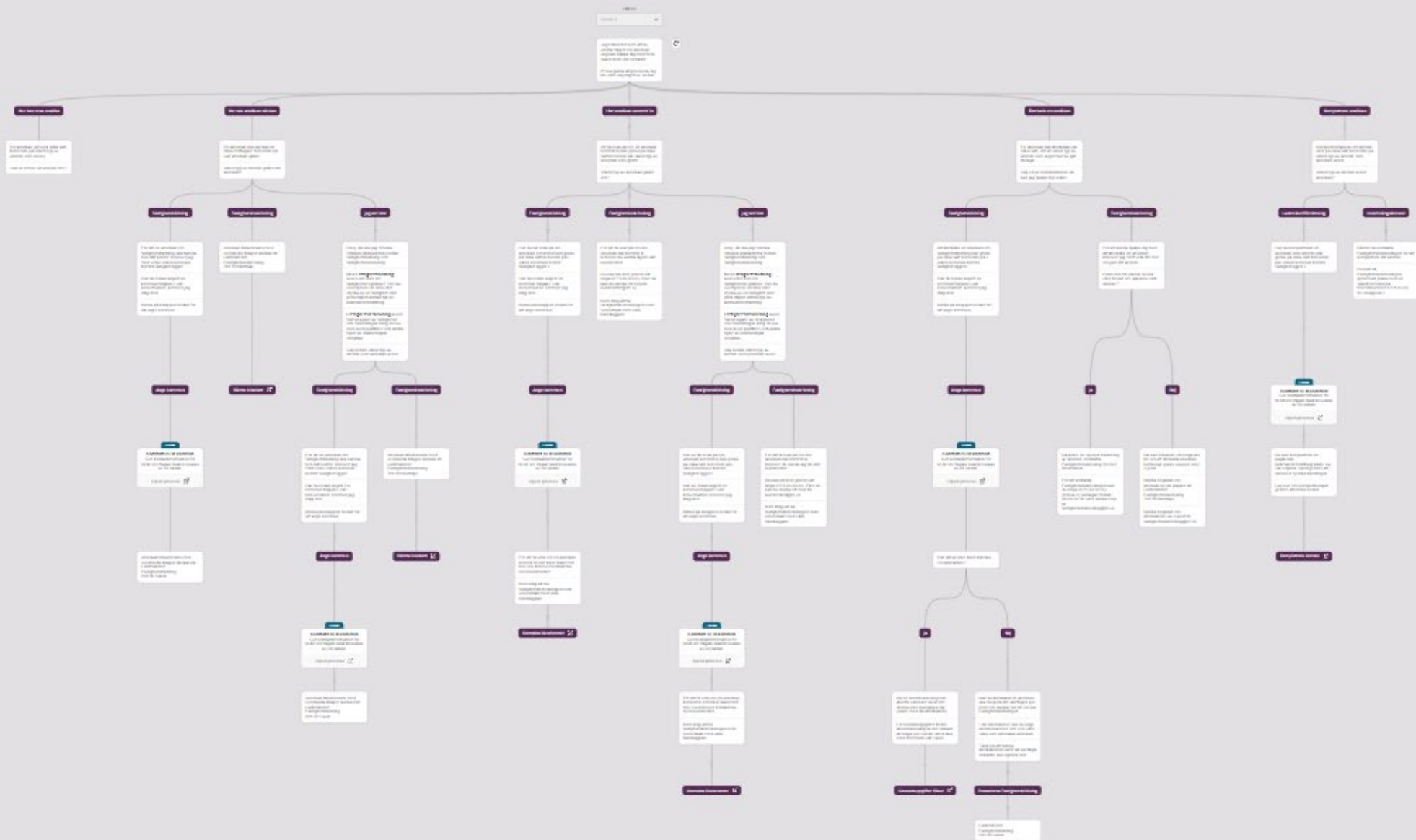
Intents



- adressx
- > Akt
- > Ansökan
- > BankID
- > Beslut
- > Bestyrkt kopia
- Beställa kopia
- > Betalning
- > Blanketter
- > Bodelning
- > Bostadsrätt
- > Bouppteckning
- > Bygglov
- > Byggnadsritning
- > Deklaration
- > Delgivning
- > Delägare
- > Dokument
- > Dödsbo
- > E-legitimation
- > Enskilda ord
- > E-tjänst
- > Expeditionsavgift

 Geodata

- > Användarkonto
- > Beställa Geodata
- Demodata
- > Filformat geodata
- > Flygbild
- > Geodatasamverkan
- > Geolex
- > Geotorget
- > Höjddata
- > Höjdinformation
- Indexrutor
- Ladda ner Geodata
-  Laserskanning
- > Nationella geodatapl...
- > Ortofoto
- > Satellitbild
- Stilfiler Geodata
- > Vad kostar geodata
- > Villkor
- > Öppna data



Conversation quality

Solved

Partially solved

Unsolved, in scope

Unsolved, out of scope

Not relevant

Tags

Add tags... | ▾

2023

April (Kvalitet satt på hälften av de inkomna konversationerna).

Kvalitet	Antal	Procent	Andel av totalt antal
Fick 100% hjälp	1066	70,8	
Fick delvis hjälp	139	9,2	
Fick kort hjälp och hänvisning	12	0,8	
Summa korrekt svar	1217	80,8	
Antal mistrigger (fel svar)	13	0,9	
Chatbot förstod inte pga språk	11	0,7	
Chatbot förstod inte - out of scope	166	11,0	
Chatbot förstod inte - in scope	99	6,6	
SUMMA	1506	100	47,2%
Not relevant	119		
Total ink not relevant	1625		
Antal konversationer totalt	3191		
Andel (%) utanför öppettid (totalt)	1575	49,4%	
Andel (%) negativ feedback (totalt).	94	2,9%	

NYTTOR OCH EFFEKTER

- Minskad onödig efterfrågan i manuell betjäning
- Nåbar via chatt dygnet runt
- Frigjord handläggningstid för uppgifter som kräver vårt särskilda kunnande
- Lantmäteriet får kunnande och IT-stöd inom kognitiva analystjänster
- Införande av Lantmäteriets första AI

Vid lansering i maj 2021 hade vi 1892 konversationer och efter ett halvår var chattandet uppe i 2602 st. Hälften av chattkonversationerna är utanför kontorstid då vår kundcenterchatt är stängd.

ERFARENHETER

- En leverantör som kunde garantera on-premise som leveransform.
- Implementeringen av plattformen drog ut på tiden dels på grund av pandemin som gjorde att leverantören inte kunde besöka Lantmäteriet.
- Anpassningen till Lantmäteriets private cloud miljö var heller inte enkel. En nackdel är att vi alltid ligger efter leverantörens cloudreleaser iom att on-prem releaserna kundanpassas och det är naturligtvis inte bra i ett område där nya funktioner lanseras ofta.
- I övrigt ser vi dock bara möjligheter med att vår plattform finns i Lantmäteriets datacenter.
- Våra ordinarie rutiner för Informationsklassificering och IT-införande har visat sig fungera bra även för ett AI/ML införande. Vår ordinarie Inköpsprocess för IT-anskaffning fungerade bra för att upphandla ett nyckelfärdigt AI-system.

ERFARENHETER FORTS.

- Det är svårt att peka på hur mycket avlastning vi får av andra kanaler (tfn, mail, chatt), då vi innan start hade dåligt med statistik. Vi ser dock att chattboten blivit en alternativ kanal som ger service till våra medborgare utanför kontorstid och dessutom en kanal utan kötid.
- Internt har vi en utmaning att synka webben med chattboten, det krävs samordning och god kommunikation. Vi diskuterar hur tillgänglighetsdirektivet, klarspråk, eget utrymme med mera påverkar tillämpning i chattboten.
- Internt finns en viss tveksamhet till att använda ny teknik som AI. Delar av denna tveksamhet beror på okunskap kring tekniken. Något vi kunde ha gjort bättre inledningsvis var att kommunicera mer kring tekniken.
- Att vara AI-tränare är inget man kan göra i mån av tid, det krävs att man kan lägga tid kontinuerligt varje dag med genomgång av chattloggar och ständig förbättring av kunskap och svar.

FRÅGOR?

