

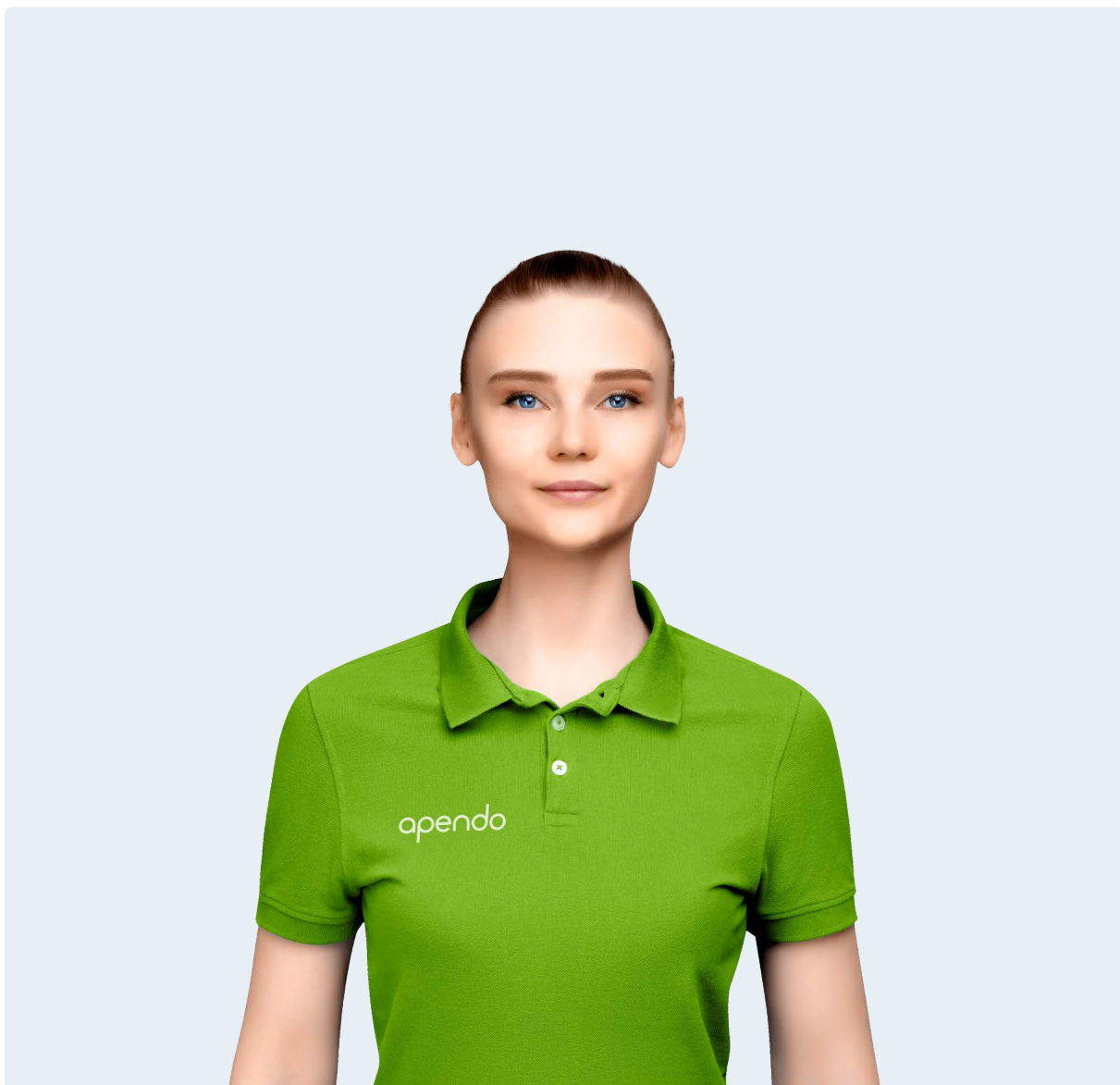
apendo



WEBBINARIUM

# Ökad samhällsnytta med digital assistent i svensk molntjänst

Går att upphandla med befintliga ramavtal



## APENDO DIGITAL ASSISTENT

Tänk om medborgare kan chatta med kommunen och på ett ögonblick få svar på sina frågor utan att en handläggare behövdes tas från sina uppgifter.

Apendo Digital Assistant (ADA) är ett exempel på en AI-lösning som avlastar kommunens avdelningar. ADA analyserar meddelanden och fångar upp information från invånare, analyserar bilder samt skickar ärenden till rätt avdelning. Förutom att svara på komplexa frågor kan

ADA även skapa ärenden som tas vidare av en handläggare. Mycket av tiden som medborgare lägger på att leta information kan kortas ned genom att fråga ADA.

## INNEHÅLL

Apendo Digital Assistent .....	2
Kontaktuppgifter .....	3
Upphandling av ADA, så går det till .....	4
SKL Kommentus .....	4
Prismodell för ADA .....	5
Kostnad per medborgare .....	5
Vad kan ADA göra? .....	6
Underlättar för medborgare .....	6
ADAs förmågor .....	6
Digital Assistent på svenska, i Sverige .....	7
Exempel på vad som kan automatiseras .....	7
Kommunikation med medborgare/medarbetare .....	7
Kunskapsbank .....	7
Textklassificering .....	8
Bildklassificering .....	8
Positionering .....	8
Maskininlärning .....	8
Statistik .....	8

## KONTAKTUPPGIFTER

Det är enkelt att komma i kontakt med Safespring och Apendo.

Johan Ekberg, VD Apendo  
[johan.ekberg@apendo.se](mailto:johan.ekberg@apendo.se)  
 +46 (0)70-789 68 60

Marcus Norberg  
[marcus.norberg@apendo.se](mailto:marcus.norberg@apendo.se)  
 +46 (0)70-664 11 29

## UPPHANDLING AV ADA, SÅ GÅR DET TILL

Apendos digitala assistent, ADA går att upphandla genom befintliga ramavtal.

### SKL Kommentus

Apendo samarbetar med Crayon som har detta avtal. Vi kommer kunna erbjuda ett färdigt avropsunderlag med alla uppgifter.

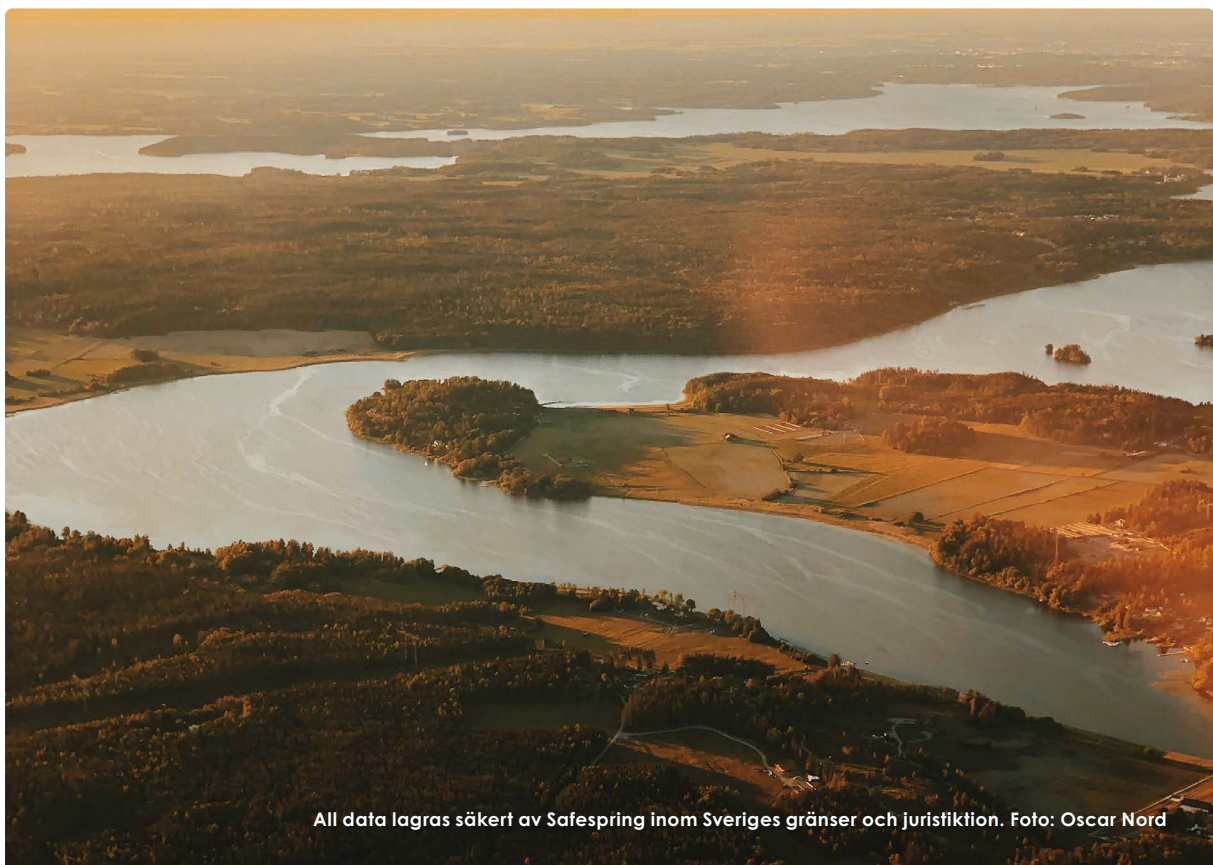
ADA avropas enklast via SKL Kommentus "Programvaror och Programvaror som molntjänst". Är kommunen inte med där idag så efteranmäler ni er enkelt genom länken nedan.

Ramavtalet *Programvaror och programvaror som molntjänst 2016* fyller ditt behov av programvara inom ett flertal områden. Tillhörande tjänster som anpassning och konfiguration samt support ingår i utbudet.

Apendo kan leverera en enkel mall för innehåll i ett avrop av en digital assistent som bor i Sverige och som pratar riktig svenska.

### LÄNK TILL RAMAVTALET

<https://www.sklkommentus.se/upphandling-och-ramavtal/vara-ramavtal-och-upphandlingar/ramavtal-och-avtalskategorier/programvaror/programvaror-och-programvaror-som-molntjanst-2016>



All data lagras säkert av Safespring inom Sveriges gränser och jurisdiktion. Foto: Oscar Nord





Foto: Annie Spratt

## PRISMODELL FÖR ADA

Kostnaden för ADA baseras på antalet medborgare i åldern 19-64 år och statistiken hämtas från Statistikmyndigheten.

Vi erbjuder Proof of Concept i paketform. Det innebär en period där kommunen kan träna och nyttja ADA fullt ut mot medborgare eller internt utan att binda sig i ett avtal för en längre tid.

### Kostnad per medborgare

Max <b>5 000</b> personer	<b>2,00 KR</b>
Max <b>15 000</b> personer	<b>1,50 KR</b>
Max <b>30 000</b> personer	<b>1,00 KR</b>
Över <b>60 000</b> personer	<b>0,75 KR</b>

Under perioden bygger kommunen tillsammans med Apendo och Safespring en stor och unik kompetens i vad och hur en digital assistent kan stödja kommunens utmaningar.

Genomförande	Antal medborgare	Kostnad inkl. support	AI-Coach timbank 40h
3 månader	5 000	15 000 kr	35 000 kr
6 månader	5 000	30 000 kr	35 000 kr
3 månader	15 000	30 000 kr	35 000 kr
6 månader	15 000	60 000 kr	35 000 kr
3 månader	30 000	45 000 kr	35 000 kr
6 månader	30 000	90 000 kr	35 000 kr
3 månader	Över 60 000	60 000 kr	35 000 kr
6 månader	Över 60 000	120 000 kr	35 000 kr

## VAD KAN ADA GÖRA?

Felanmälan och support finns i alla organisationer och oftast kräver det manuell hantering men mycket går att automatisera.

Med ADA kan medborgare och handläggare skapa ärenden och få information från kommunen dygnet runt. ADA kan förutom att svara på komplexa frågor även be om mer information för att kunna skicka ärenden vidare inom kommunen med alla uppgifter som krävs. Den AI-baserade grunden gör att ADA kan analysera texter, bilder förstå sammanhang och avlasta handläggare i kontakten med medborgare. Eftersom ADA kan hantera alla inkommande ärenden kan handläggarna lägga mer tid på att lösa de uppgifter som kräver mer handpåläggning.

### Underlättar för medborgare

Eftersom ADA innehåller på kommunens webbplats är det enkelt för medborgare att fråga ADA om vad de vill ha information om och slippa leta på webbplatsen.

Detta kan även minska en del enkla inkommande ärenden där en handläggare måste ta fram informationen manuellt.

### ADAs förmågor

- Single Point of Entry
- Analyserar och klassificerar text
- Analyserar och klassificerar bilder
- Analyserar toner i text
- Hämtar användarens position
- Extraherar metadata ur text
- Låter användaren bifoga bilder
- Kan blockera manipulationer
- Kan ställa följdfrågor
- Kan starta ärenden i DITT system
- Integrerar med externa system
- Samlar in och visar statistik



ADA kan hämta användarens position. Foto: Linda Söndergaard



## DIGITAL ASSISTENT PÅ SVENSKA, I SVERIGE

All information i ADA är på svenska, hela vägen, överallt. Ingenting översätts i processen.

Att ADA kan svenska är en klar fördel, då man riskerar att tappa en hel del språkförståelse med automatöversättningar. Apendos svenska språkpaket till ADA är unikt. ADA är tränad på ungefär 500 000 svenska ord. Ni kan även lägga till facktermer om det finns behov.

ADA bor i Sverige, i Safesprings datacenter. All data lagras i Sverige och tjänsten körs i Sverige.

Exempel på vad som kan automatiseras

- **ÄRENDEKLASSIFICERING**
  - Vilken avdelning ska hantera ärendet
- **INHÄMTNING AV DATA**
  - Kunduppgifter, bilder, position, ärendedata mm
- **KOMMUNIKATION**
  - Meddelanden till användaren, andra instanser
- **HANDLÄGGNING**
  - Kan automatiseras med regler

### Kommunikation med medborgare/medarbetare

ADA ger möjlighet till automatiserad kundtjänst dygnet runt, året om. ADA kan svara på mer eller mindre avancerade frågor, söka efter svar i sin kunskapsbank eller varför inte ta emot en felanmälan av en trasig lyktstolpe.

### Kunskapsbank

Dagens chatbottar kräver att man har förutsett ungefär vilka frågor användarna kan tänkas ställa till tjänsten. ADA går dock ett steg längre och har en kunskapsbank som hanterar oförutsedda frågor. Kunskapsbanken kan fyllas med allt från manualer och gamla ärenden till hela webbplatser och andra dokument. ADA söker igenom dessa dokument för att alltid ge bästa möjliga svar. Kunskapsbanken tränas av verksamheten.

## Textklassificering

ADA kan analysera inmatad text för att t.ex. avgöra vilken avdelning ett ärende ska skickas till. Textklassificeringen kan också lagra viktiga data som utvinns ur den inmatade texten, t.ex. e-postadresser, telefonnummer etcetera.

## Bildklassificering

ADA kan analysera bilder för att klassificera vad de innehåller. Detta används bl.a. för att avgöra vilken typ av ärende som skickats in.

## Positionering

ADA kan avgöra var användarens telefon/dator befinner sig fysiskt. Perfekt för att göra en felanmälan enklare för användaren, då hen slipper mata in sin adress.

## Maskininlärning

ADA kan använda maskininlärningsmodeller för att analysera beteenden och användning. Ett exempel är att låta ADA beräkna vilken av alla handläggare som är bäst lämpad att ta ett inkommande ärende.

## Statistik

ADA mäter hela tiden hur tjänsten används. Det gör att vi kan analysera och visa när och hur tjänsten används. Detta är ett viktigt verktyg för att förstå nyttan med tjänsten och som hjälp för att göra den ännu bättre.



ADA kan analysera bilder. Foto: Nick Cooper