

Brug for
hjælp?

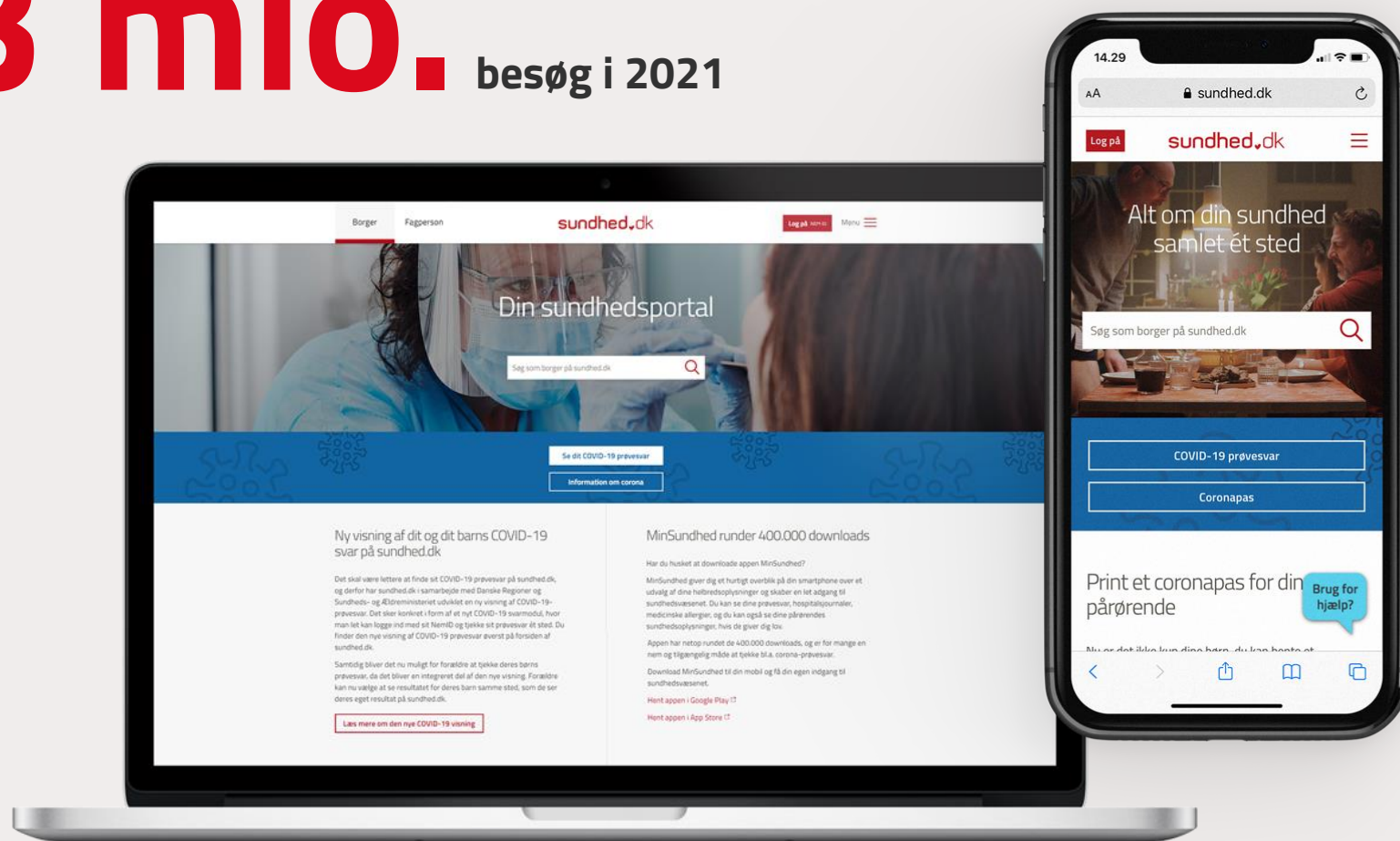


SUNDHED.DK'S CHATBOT

sundhed.dk

Borgerne Brugerorienteret sundhedsunivers

83 mio. besøg i 2021



Bag sundhed.dk står tre parter



Danske regioner



Sundheds- og Ældreministeriet



Kommunernes Landsforening



Sundhed.dk's strategi

vision

Sundhed.dk er et brugerorienteret sundhedsunivers, der skaber værdi og sammenhæng for både borgere og sundhedsfaglige, og som hjælper borgerne med at mestre egen sundhed



strategiske pejlemærker

| Borgeren som aktiv medspiller

| Sammenhæng på tværs for borgere og sundhedsfaglige

| Fokus på sundhed og forebyggelse

| Sikkerhed og tryghed for borgernes sundhedsoplysninger

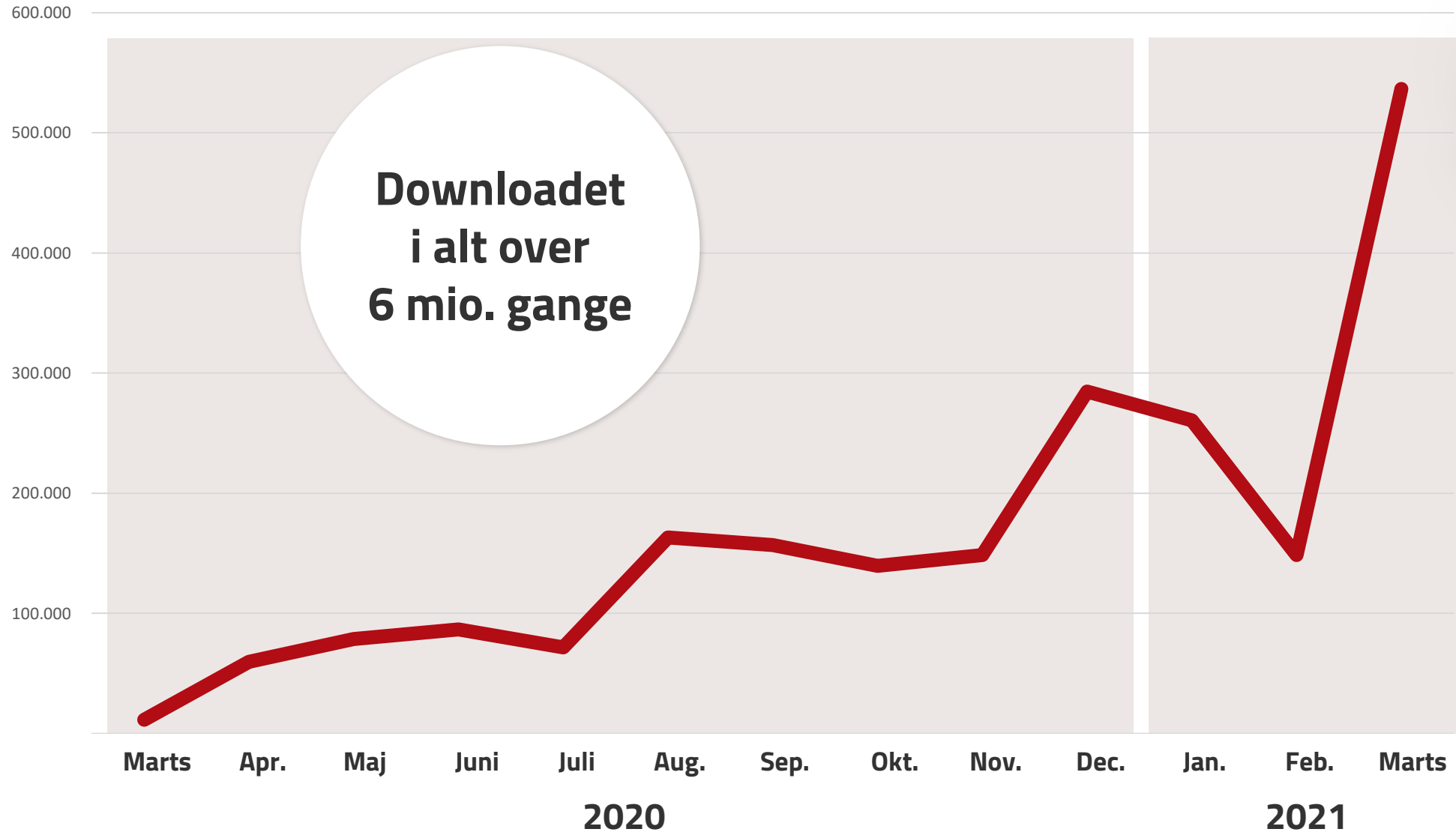
Sundhed.dk's forankring i nationale strategier og i økonomiaftaler

National strategi for digital sundhed 2018-2022:

"Sundhed.dk skal fortsat fungere som en samlet national indgang, hvor borgere har adgang til deres sundhedsoplysninger fra hospitalet, praksissektoren og kommunale sundhedstilbud og – pleje ..."



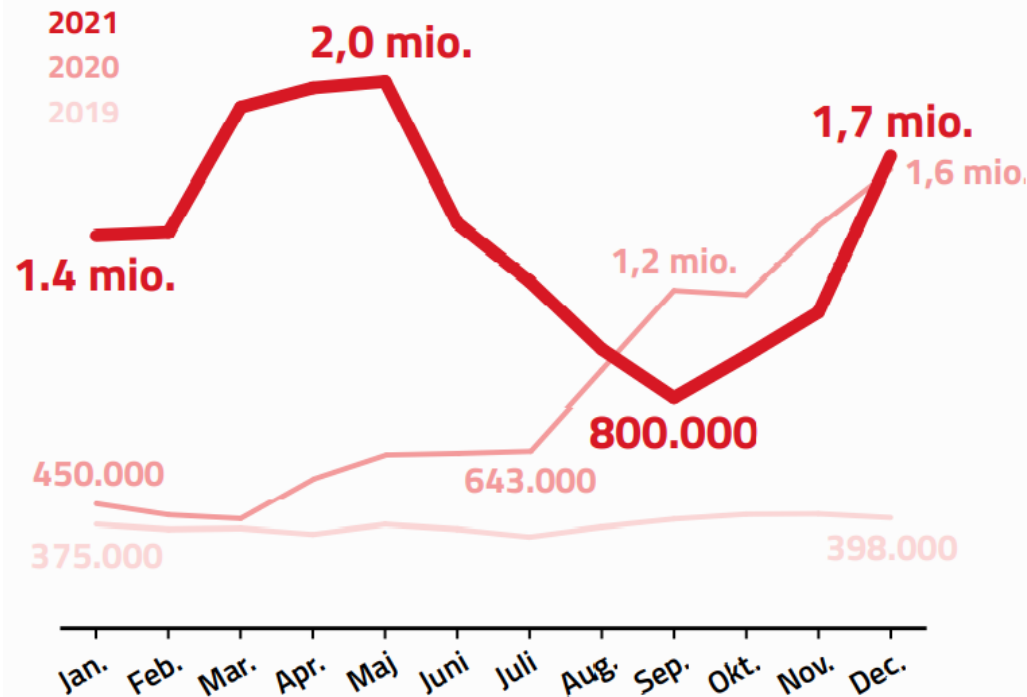
Downloads af MinSundhed



Sundhed.dk bliver brugt i det daglige

Trafik på sundhed.dk

Unikke indloggede borgere



1,4 mio.

unikke borgere loggede i
gennemsnit ind om måneden

850.000 i 2020
370.000 i 2019

6,9 mio.

besøg om måneden

5,2 mio. i 2020
3,8 mio. i 2019

225.000

besøg om dagen
172.000 i 2020
126.000 i 2019

83 mio.

besøg om året
63 mio. i 2020
46 mio. i 2019

Den store udfordring i supporten under Corona !



Travlhed i supporten



Besvarede opkald

238.000

54.000 i 2020



Sager

80.000

19.000 i 2020



Chats i chatbotten

98.000

lanceret juni 2021

Introduktion

Chatbotten gik live på sundhed.dk d. 1. juni 2021.

Formål: At effektivisere arbejdet med besvarelse af henvendelser til Brugersupporten.

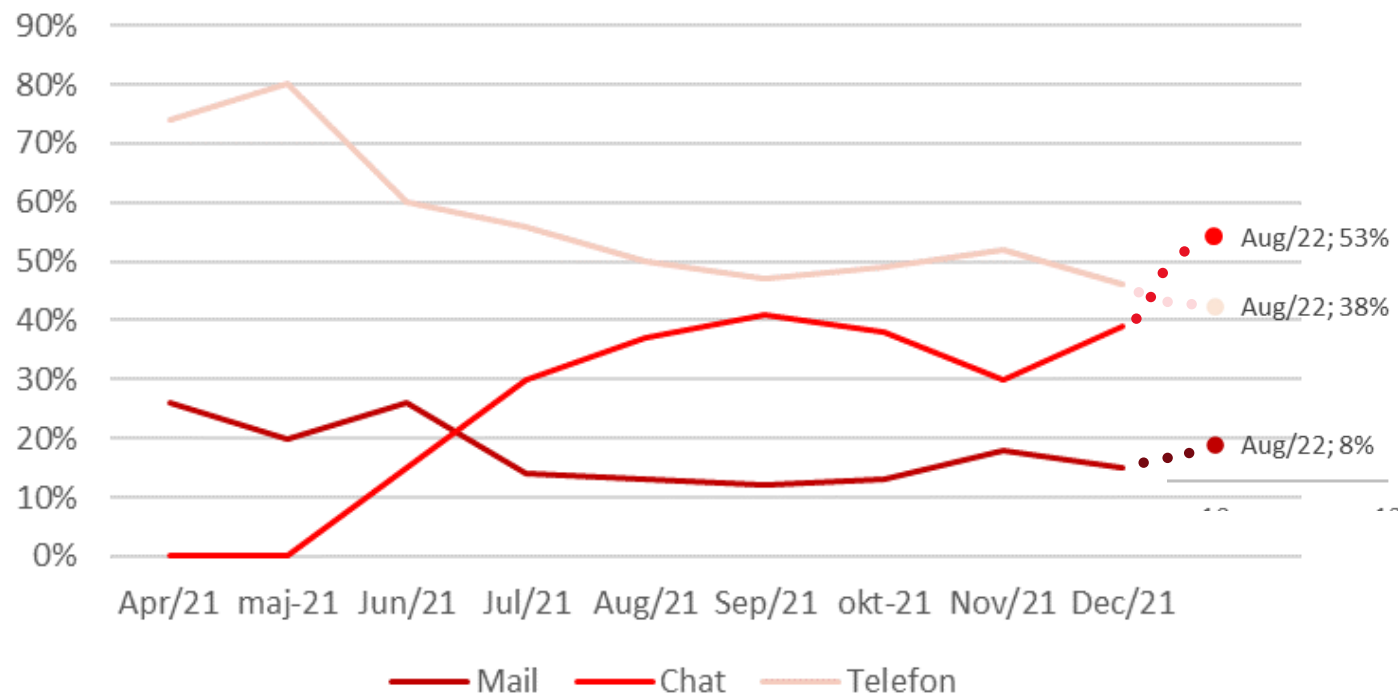
Fokus: COVID-19 spørgsmål/svar, senere henvendelser om sundhed.dk generelt.

Bedre service:

- Kortere svartid
- Viderestilling til andre instanser
- Brug af skærbilleder
- Live-chat
- Hjælp uden for åbningstid

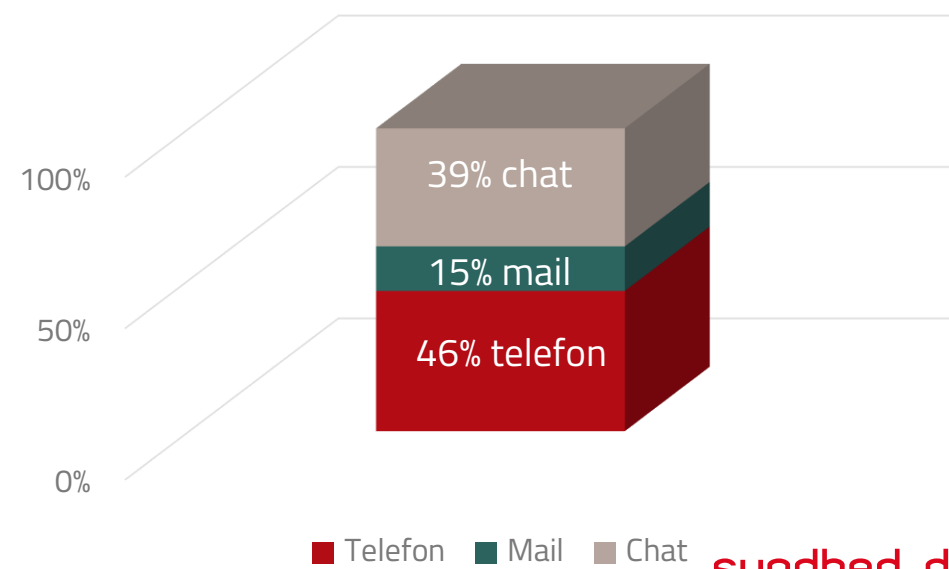
Mindre administrativt arbejde og hurtigere service til brugerne!

Kommunikations Kanaler



66% af alle
chatsamtaler foregik
uden for åbningstid

Henvendelser på kommunikationskanaler i december 2021



Projektoverblik

Widget design
Samarbejde: ITU og K&B



2 uger

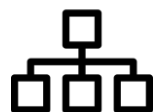


Dataudtræk og
- kategorisering

Tekst til widget (K&B)
Test (ITU)



2 uger



Opbygning af
svarflows

Chatbot go live i juni
Monolit release

Brug for
hjælp?

2 uger



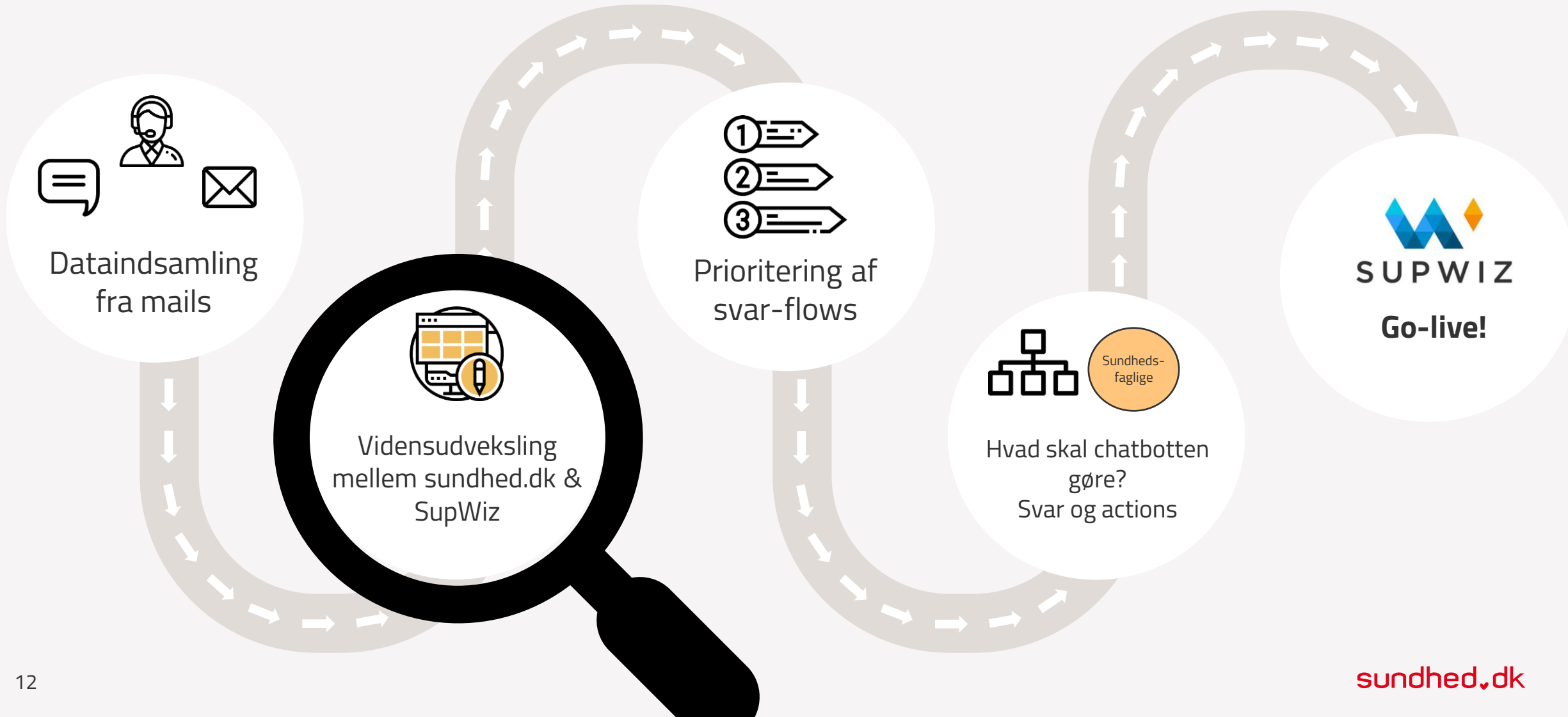
Oplæring i
live-chat

Tilretning
Monolit release

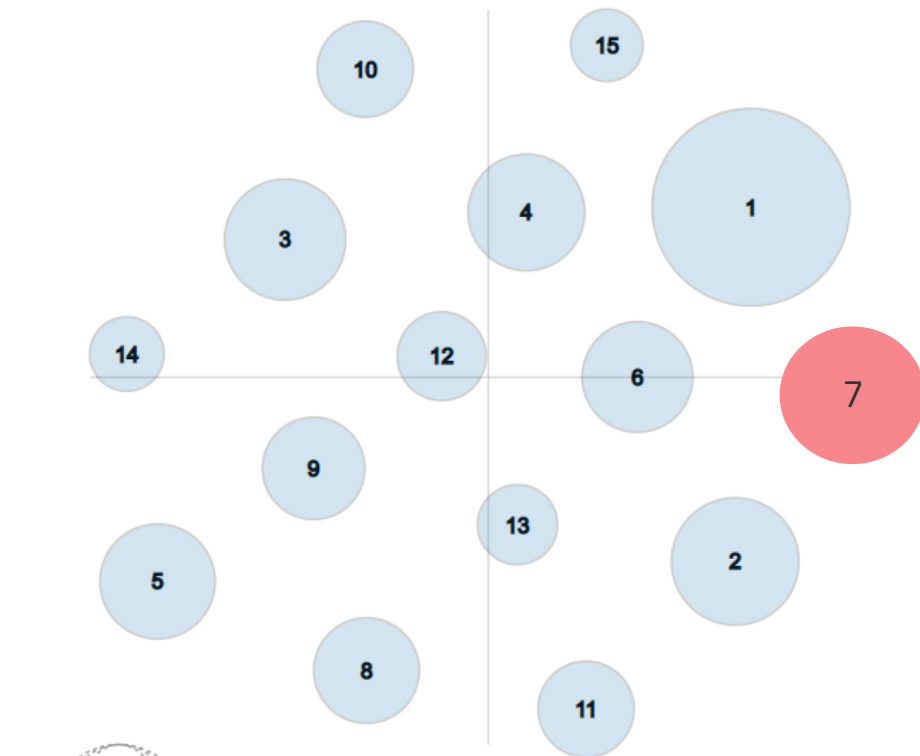
August

Vedligeholdelse
Nye svarflows
Fremtidsplaner

Hvordan opbygges en chatbot?



Hverdagen forankret i forretningen



Marginal topic distribution

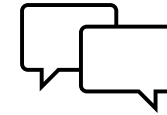
Delete visualization



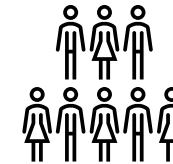
Hvad svarer vi dem?



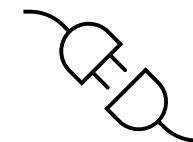
Arbejdsgange



Hvad er en god
chatdialog?



Fælles forretningsforståelse



Tekniske muligheder

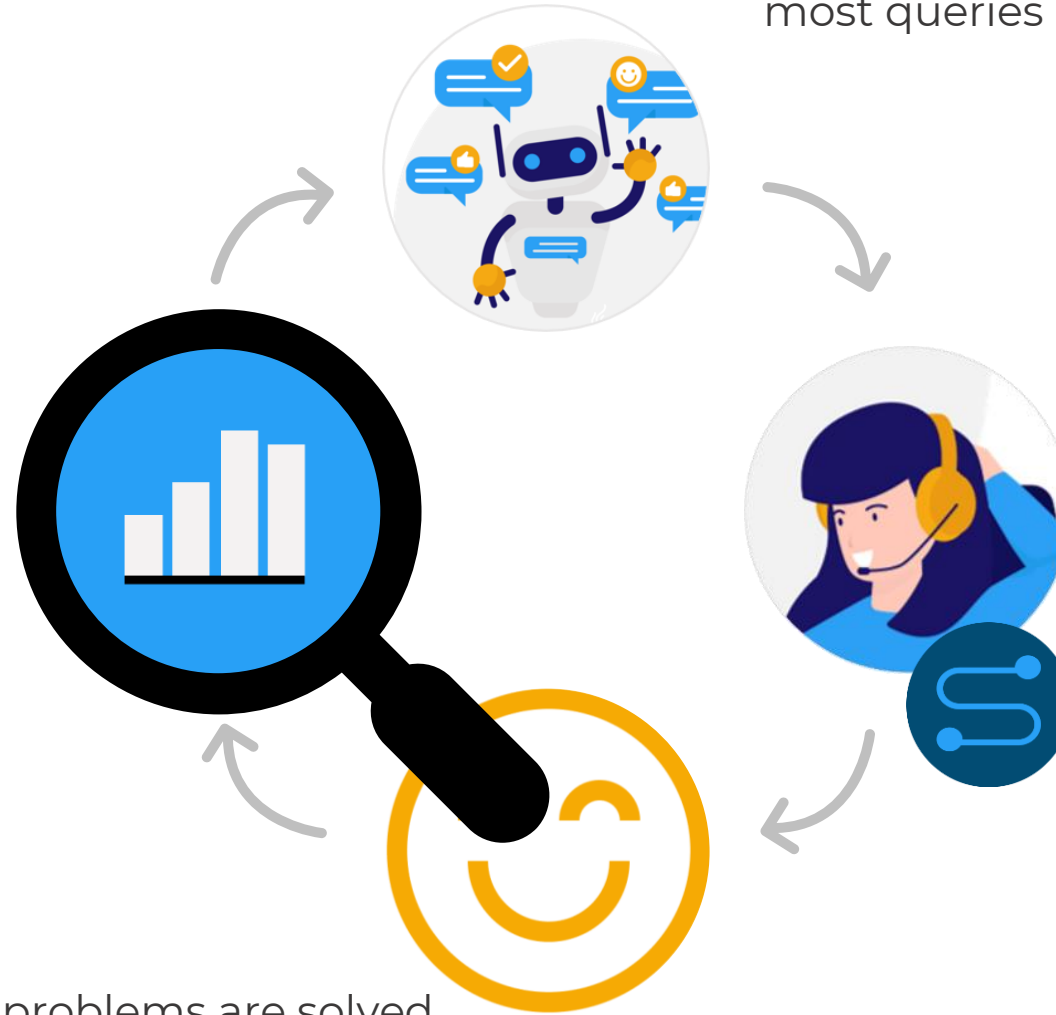
The process

1. Chatbot initiates conversations and solves most queries automatically

2. When needed, the chatbot intelligently hands over queries to human agents in live chat or creates a ticket in an ITSM

3. With AI assistance, problems are solved faster and customer satisfaction increases

4. Continuous learning equals constant AI performance increase



Hvad bruger vi dataen til?

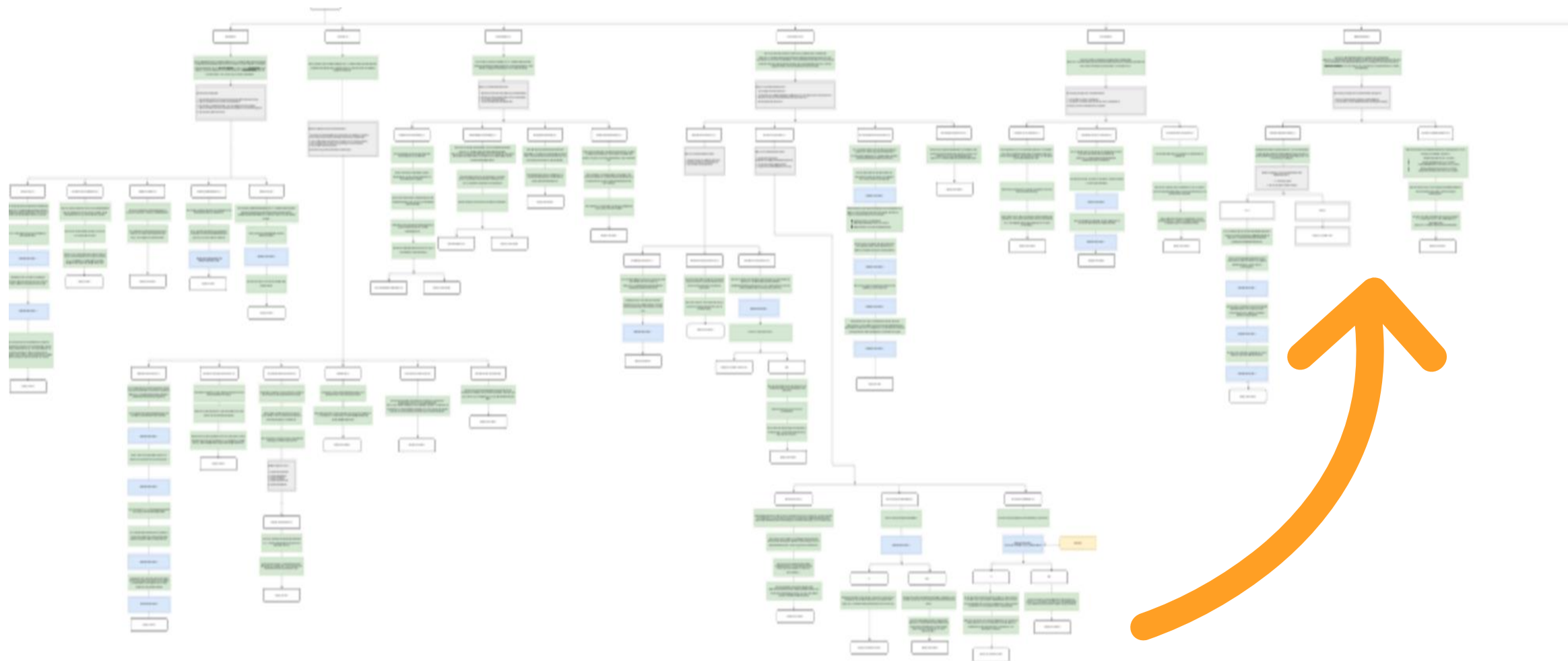


Forbedring og ændringer i
chatbotten



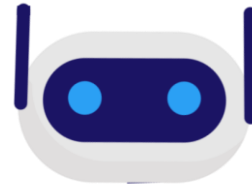
Fjerne behovet for at stille
spørgsmål

Svar-flow opbygning



Chatflow

Chatbot
78%



AI Co-Pilot:
Chatbot collects data and hand it over to an agent

Liveagent
22%



Eksempel: Tidsbestilling til vaccination

Chatbot forstår naturligt sprog
og stiller opfølgende spørgsmål
for at afklare emne

Chatbot præsenterer løsning

Indsamling af feedback
til træning af AI-model

The screenshot shows a chat interface titled "Chat med sundhed.dk". The chat history includes:

- Chatbot:** Hej. Hvad kan jeg hjælpe dig med?
- Besøgende:** Hvordan bestiller jeg tid til corona vaccination
- Chatbot:** Desværre kan du ikke bestille eller se dine bestilte tider for COVID-19 vaccination på sundhed.dk. For at hjælpe dig videre har jeg brug for at vide, om du har et NemID?
- Besøgende:** Ja, det har jeg
- Chatbot:** Så kan du besøge vacciner.dk for bestilling af COVID-19 vaccination og for at se dine bookedede tider. Derinde kan du finde din bestilling af vaccination inde under fanen **Mine tider**.
- Chatbot:** Fik du svar på dit spørgsmål?
- Besøgende:** Ja tak - det hjalp
- Chatbot:** Det lyder godt. Du er altid velkommen til at spørge om hjælp en anden gang.

At the bottom, it says "Chatbot afsluttede chatten 18:24".

Eksempel: Lægeskift

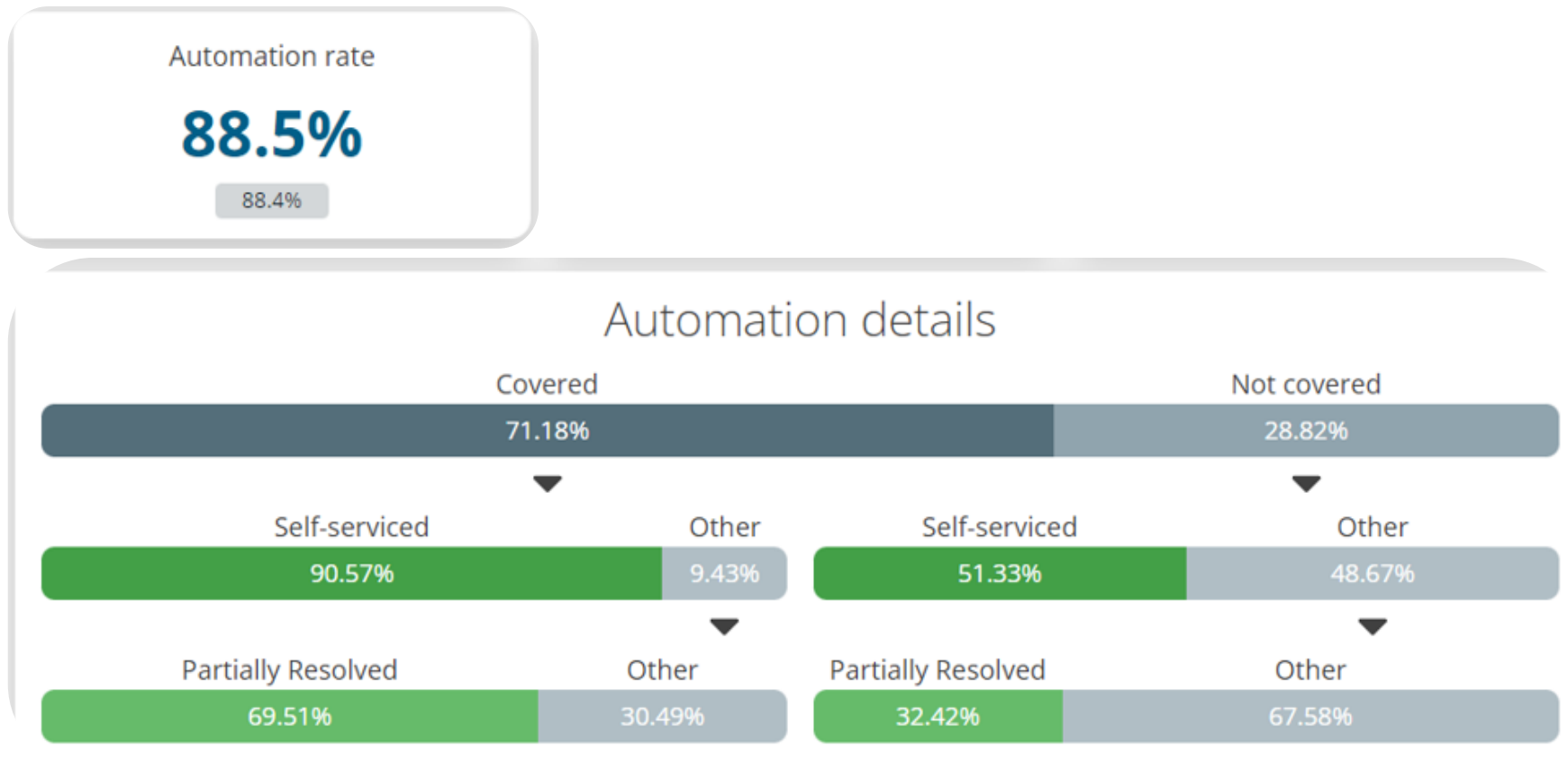
Chatbot forstår naturligt sprog & præsenterer løsning →

Proaktiv på opfølgende spørgsmål →

Indsamling af feedback til træning af AI-model →

The screenshot shows a chat interface titled "Chat med sundhed.dk". The chatbot, represented by a blue robot icon, initiates the conversation with "Hej. Hvad kan jeg hjælpe dig med?". A user response, labeled "Besøgende", is "Jeg ønske og skift lege". The chatbot then provides information: "For at vælge eller skifte læge skal du klikke på [borger.dk](\"#\"). Hvis du har børn under 15 år, kan du også vælge læge for dine børn derinde." It then asks "Ønsker du hjælp til nedenstående:" and presents three numbered options in blue buttons: "1: Hvilken læge kan jeg vælge?", "2: Hvad koster det at skifte læge?", and "3: Jeg har fået svar på mit spørgsmål og vil gerne afslutte chatten". A second user response, also labeled "Besøgende", is "3: Jeg har fået svar på mit spørgsmål og vil gerne afslutte chatten". The chatbot responds with "Det lyder godt. Du er altid velkommen til at spørge om hjælp en anden gang." The chat ends with the status "Chatbot afsluttede chatten 12:01".

Chatbot performance i december 2021



Fremtidsvisioner

Løbende vedligeholdelse

Hvad er de daglige ressourcer?

Opbygning af svar-flows for hjælp til fagpersoner



Dataindsamling af brugeradfærd

Chat interaktion – hvor fra?

Potentielle integrationer:

SupSearch (Patienthåndbogen)

Kontaktformular

Brug for
hjælp?

Who is SupWiz?

100% happy customers

- Enterprise Compliance
- Increased end-user satisfaction
- Data-driven Insights
- High Automation
- Schrems II compliant

Used by thousands of service agents, helping millions of end-users across the globe in **multi-languages**



World-leading
experts in
algorithms, AI and
statistics.



Some of our customers

PUBLIC SECTOR

Healthcare

Tax Authorities

Insurance

Administration

Education

WHO ARE THE END-USERS?

Customer Service

Citizen Service

Membership Service

Student Service

Internal Support

PRIVATE SECTOR

Power & Utilities

Hosting

Media

Finance

Logistics

NORLYS

DIN
SUNDHEDSFAGLIGE
A-KASSE




hostnet

AKADEMIKERNES
ambitiøse AKASSE

FTFa

TV2

AirHelp

 **bitvavo**

POLITIKEN

Stofa:

one.com

BOXER

 **Aalborg
Forsyning**



**Miljø- og
Fødevarerministeriet**

nnit



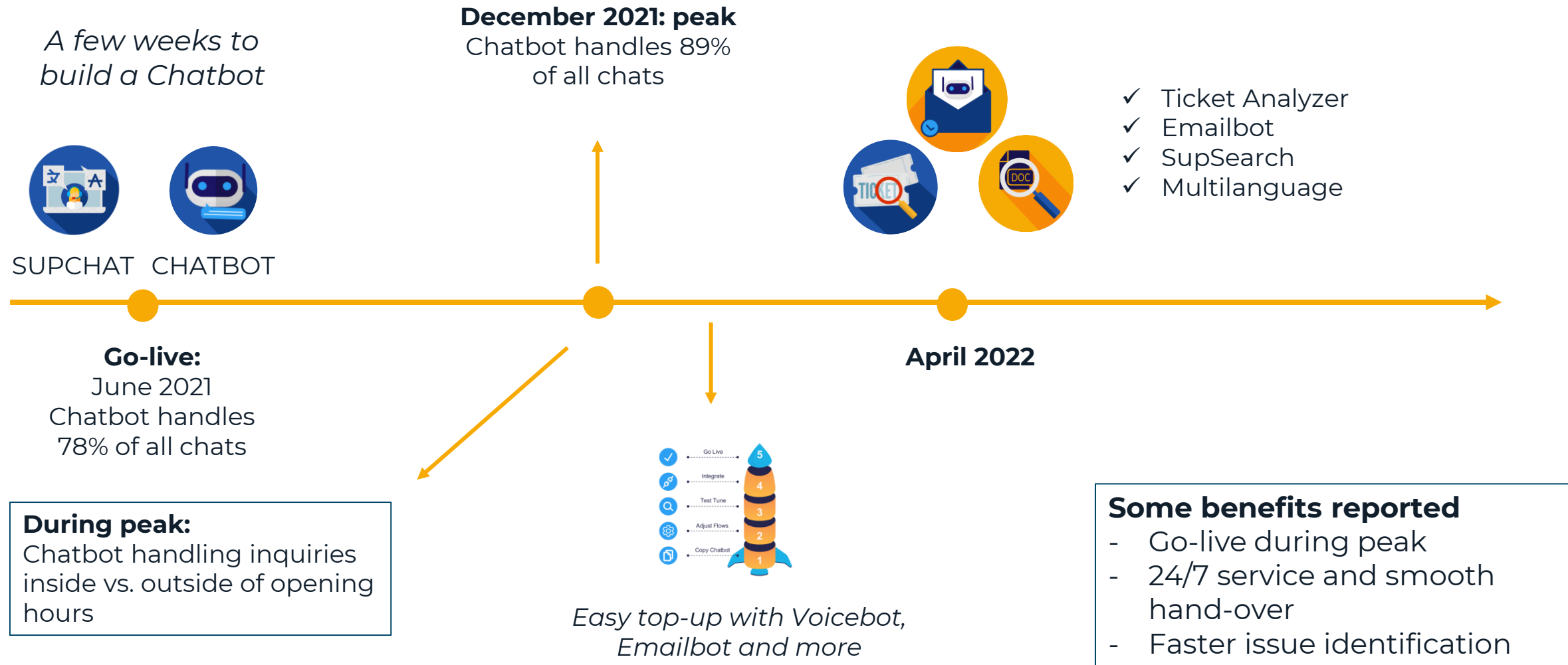
AI powered

Enhancing
existing
solutions

Personalized
& Proactive
Service



Customer Journey



Customer Journey

*1 month to build
the Chatbot*



CHATBOT

Go live:
December 2019

SupWiz Chatbot integrated
to the customer's live chat
(Zendesk)

*Expanded the Chatbot with
various initiatives e.g.,
integrations*



*Easy top-up with Voicebot,
Emailbot and more*

*Easy implementation
of the Emailbot, using
Chatbot data
foundation*



EMAILBOT

Go live:
January 2022

Emailbot integrated with
Zendesk Support

Automation rate:
- Chatbot: 77%
- Emailbot: 65%

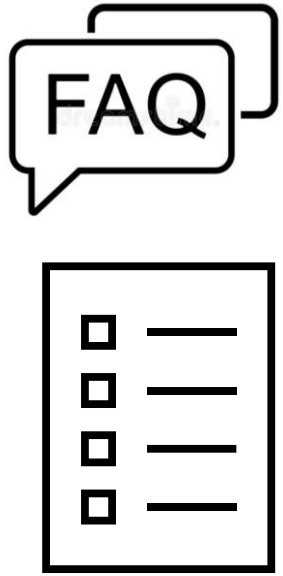


Today

Some benefits reported

- Go-live during peak
- 24/7 service and smooth hand-over
- Faster issue identification

From one-way to two-way communications

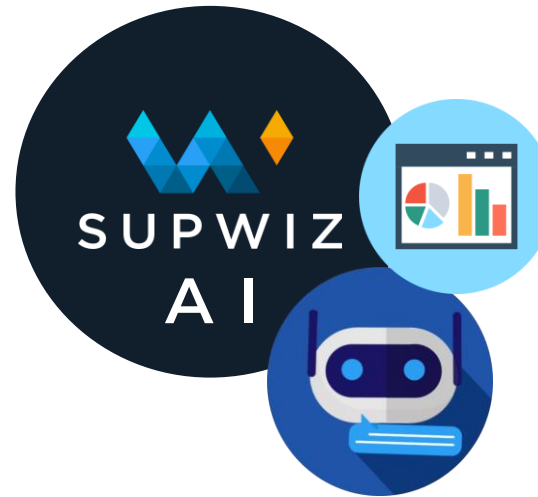


FAQ on website



User looking for answers

✓ *User might need more information than provided in the FAQ*

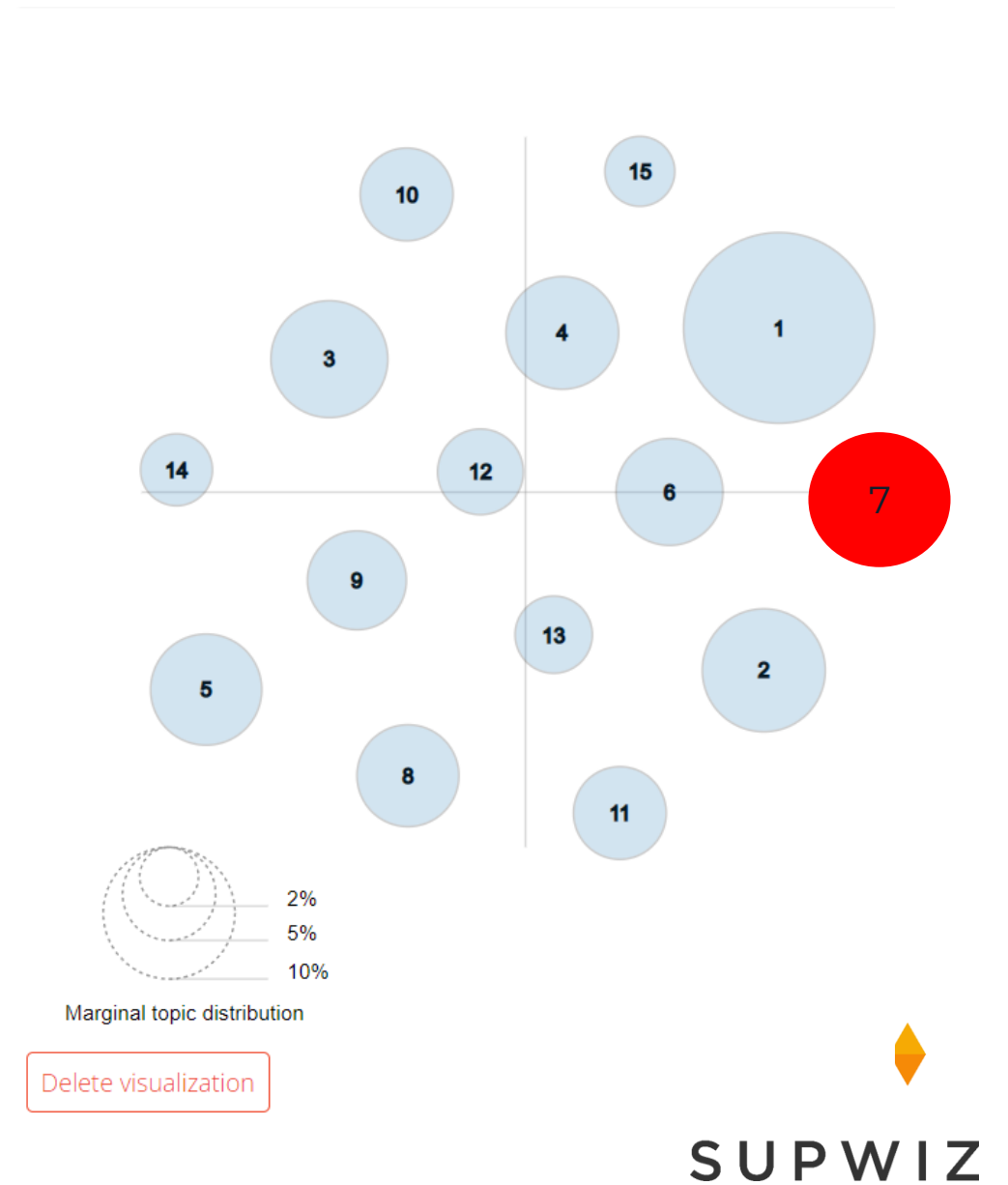


SupWiz Chatbot

1. Answers users FAQ

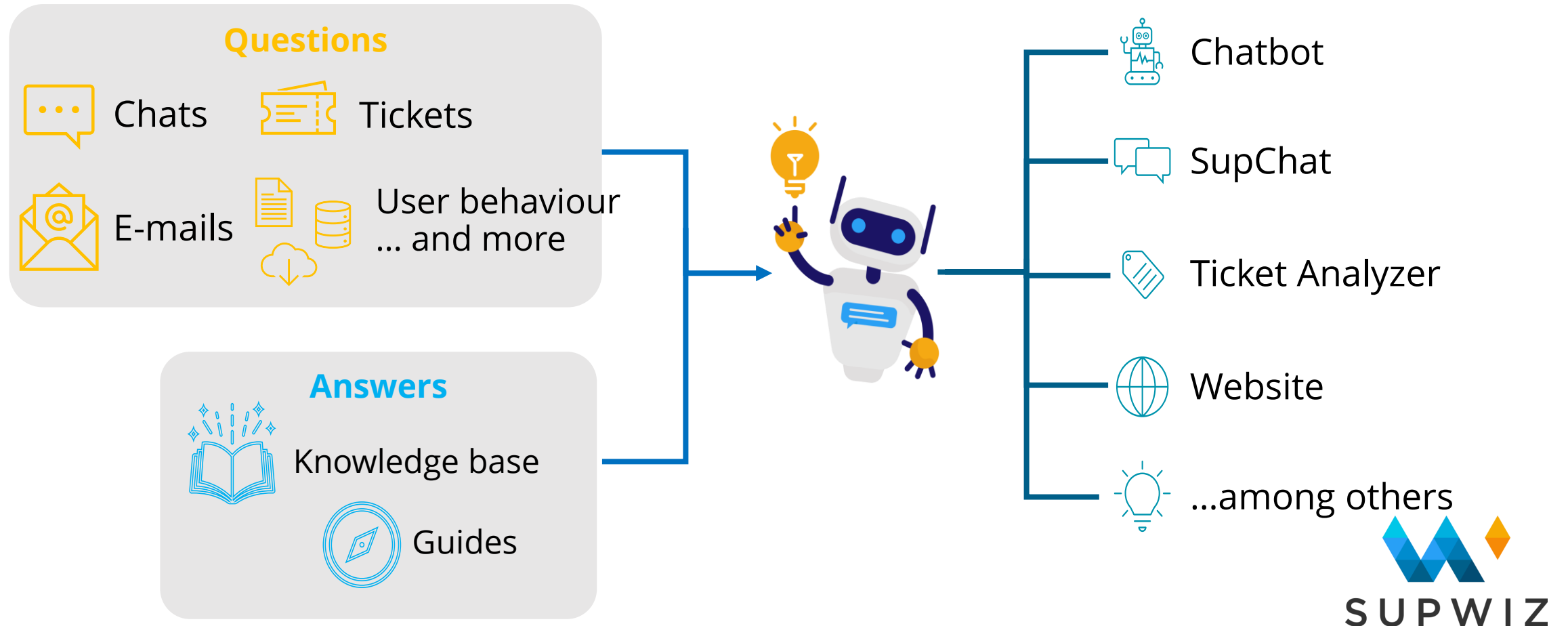
2. Allows for improved user experience by providing users with all necessary information

Health page



AUTOMATICALLY TRAINED ON YOUR DATA

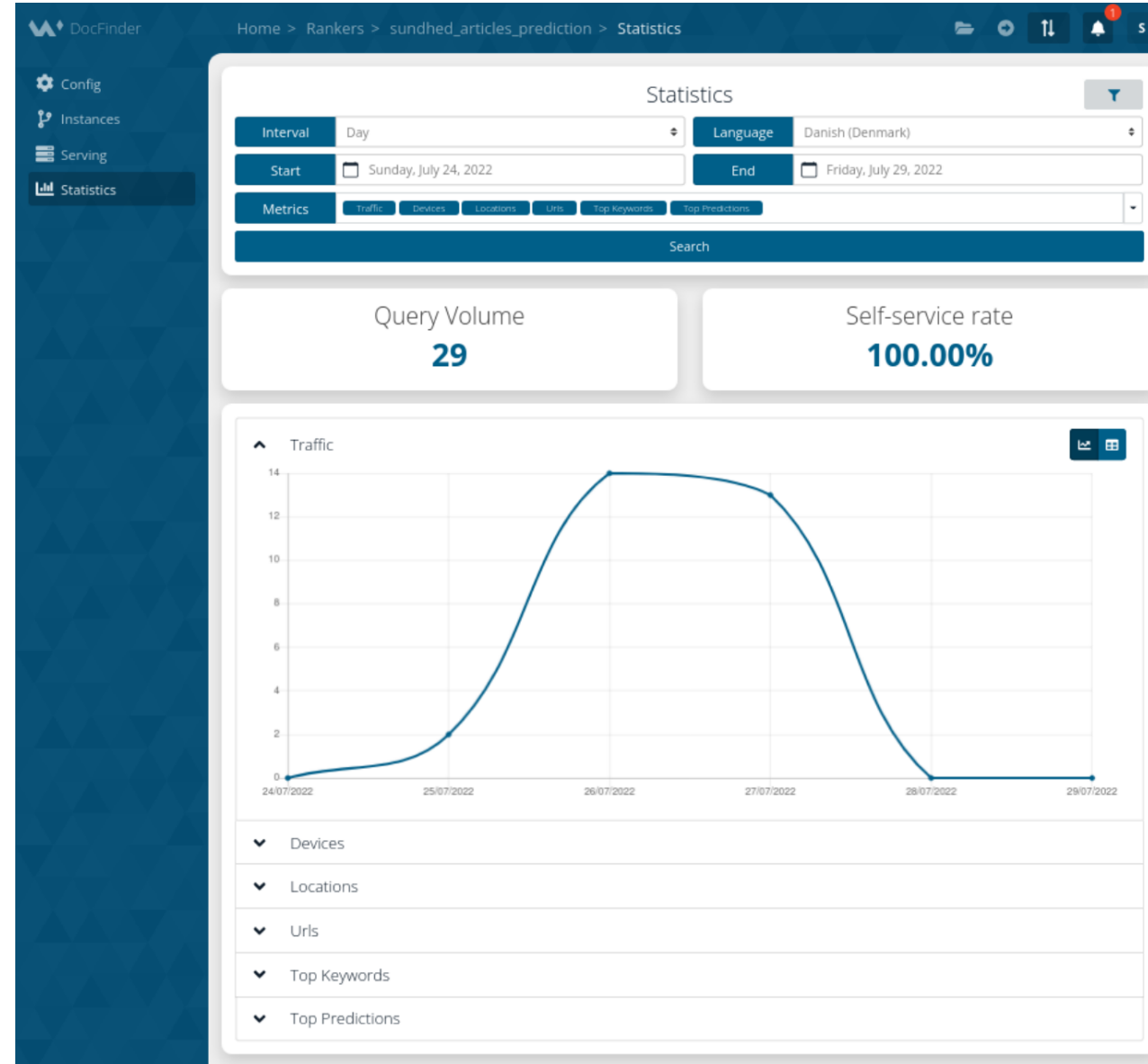
APPLICABLE ANYWHERE



Your customer's search has a lot to say

Get insights on:

- **Where, when** and **which device** are your users using for searching?
- What **page** leads to the most questions?
- How much help are your users needing?
- What are the **most searched topics**?
- What answers are **missing**?
- What is the **self-service rate**?



SupWiz AI





Thank you!

[illegible]

Spørgsmål?