



# Spjallmenni Sýslumanna -þegar bókvit ER í Askinn látið

Kynning fyrir hádegisfund Ský 22. september 2021

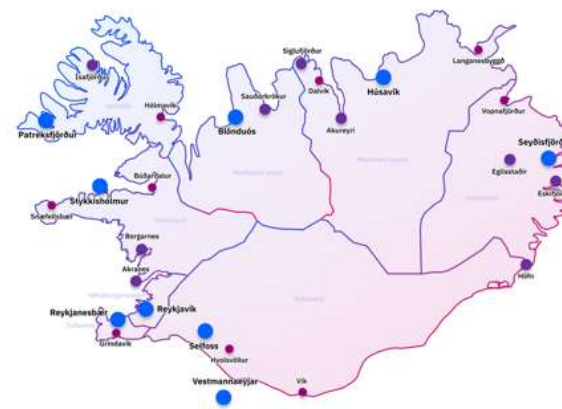


- ✓ Hvernig var ferlið við að standsetja spjallmennið?
- ✓ Hvernig var það prófað?
- ✓ Hvernig fór það í loftið? (launch)
- ✓ Hvað er framundan?
- ✓ Hvernig er leyst úr vandamálum sem koma upp?
- ✓ Hverju mætti bæta við virkni spjallmennisins?

# Ný síða Sýslumanna með spjallmenni

Sýslumenn hafa sett sér þá framtíðarsýn að bjóða upp á framúrskarandi þjónustu hvar og hvenær sem er.

Hluti af þeirri vegferð var að færa vefsíðu sýslumanna yfir á vefinn Ísland.is, sem býður upp á meiri möguleika en eldri vefur, s.s. spjallmenni, netspjall og þjónustuvef.





# Spjallmennið Askur

Byggt á tækni boost.ai í samvinnu við Advania sem hefur innleitt spjallmenni hjá t.d. Íslandsbanka



# Undirbúningsvinna fyrir spjallmennið Ask

Starfsmenn sýslumanna þjálfar upp spjallmenni

Safnað efni frá sérfræðingum til að byggja svör spjallmennis á

Reglulegir Teams fundir með starfsmönnum Advania og boost.ai og fulltrúum Ísland.is



# Prófanir á spjallmenni


- Betaprófanir tvisvar með nokkrum tugum starfsmanna eftir að svör í vissum málaflokkum voru kláruð
- Ábendingar skoðaðar og bætt við efni eftir þörfum



# Innleiðing spjallmennis

- Spjallmennið fór í loftið samhliða nýrri vefsíðu sýslumanna inn á Ísland.is
- Samhliða sett í gang netspjall sem tekur við þegar spjallmennið nær ekki að svara fyrirspurnum
- Starfsmenn hjá öllum sýslumannsembættum eru að svara á netspjallinu

# Viðmót spjallmennis Ísland.is



The screenshot shows the Sýslumenn chatbot interface. The header is blue with the text "Sýslumenn" and a background illustration of a person reading. Below the header, there is a blue bar with "Askur - Sýslumenn" and a close button. The main content area is white and contains the following text:

Ísland.is • Stofnanir

Velkomin á vefsvæði sýslumanna. Hjá sýslumönnum nálgast þú ýmsa þjónustu ríkisins, ýmist rafrænt eða með komu á eina af mörgum skrifstofum sýslumanna víða um land. Sýslumenn gefa út vegabréf og ökuskirteini, innheimta skatta og önnur gjöld, sinna fjölskyldumálum og almannatryggingum og ýmsum opinberum skráningum svo sem þinglýsingum og fleiru.

Mest sótt hjá sýslumönnum

On the right side, there is a chat window titled "Askur - Sýslumenn" with a question mark icon and a close button. The chat window contains the following text:

Hvernig fæ ég sakavottorð?

Sakavottorð er vottorð um þá dóma og viðurlög sem færð hafa verið í sakaskrá ríkisins.

Sækja má sakavottorð í gegnum Ísland.is með rafrænum skírtrikjum eða á pappír hjá sýslumanni gegn framvisun skírtríka.

Sakavottorð er hægt að fá á íslensku og ensku og kostar 2.500 kr. Allir eldri en 15 ára geta fengið útfelð sakavottorð.

Sækja um á Ísland.is

Hvað kemur fram?

Hér geturðu sent okkur spurningu





# Spjallmenni Ísland.is – samfelld þjálfun

- Skoða reglulega gögnin á bak við samtölin og finna tækifæri til úrbóta, t.d. nýja flokka eða undirflokka
- Breyta textanum í samráði við vefstjóra ef upplýsingar breytast efnislega
- Reglulegir stöðufundir með vefstjóra og umsjónaraðila þjónustuvefs



# Rýnt í samtöl spjallmennis

The screenshot displays a chat interface with a central conversation window and side panels. The central window shows a chat with ID 1002041, marked as 'Reviewed' with a green checkmark. The chat history includes a message from the user: 'það sem mætti bæta 😊' (10:51:10) and a question from the system: 'Hvernig sækir þú um nýtt vegabréf?' (10:51:48). Below the question is a list of five buttons: 'Fullorðnir', 'Börn yngri en 18 ára', 'Verð og afhending', 'Gildistími', and 'Meira um vegabréf'. The left panel, titled 'Conversation quality', lists five categories: 'Solved', 'Partially solved', 'Unsolved, in scope', 'Unsolved, out of scope', and 'Not relevant'. Below this is a 'Tags' section with an 'Add tags...' input field. The right panel, titled 'Conversation info', shows details for chat ID 1002041, including the date and time (07.03.2021 10:51), duration (43 Sec), device (Desktop), and URL (https://syslumenn.is).



# Auðvelt að laga textann

The screenshot displays the boost.ai chatbot editor. On the left, a flowchart shows a filter 'Default' leading to a decision node 'Hvað kemur fram?'. Below this, two paths are shown: one for 'Á sakavottorð koma fram' (with sub-points: 'Érot á almennum heyrningarlögum' and 'Érot á lögum um ávana- og farseln') and another for 'Ekkí koma fram' (with sub-points: 'Fangelsisdómur ef lífen eru 5 ár frá dómuppskaðningu eða frá því að afsláan leik').


The right side of the interface is the 'Edit content' panel, which contains three text blocks and a buttons section. The first text block contains the text: 'Sakavottorð er vottorð um þá dóma og viðurlög sem færð hafa verið í sakaskrá ríkisins.' The second text block contains: 'Sækja má sakavottorð í gegnum Ísland.is með rafrænum skilríkjum eða á pappír hjá sýslumanni gegn framvisun skilríkja.' The third text block contains: 'Sakavottorð er hægt að fá á Íslensku og ensku og kostar 2.500 kr. Allir eldri en 15 ára geta fengið útgefið sakavottorð.' The buttons section includes a button 'Sækja um á Ísland' with a link 'https://island.is/sakavottord' and a button 'Hvað kemur fram' with a content reference 'Content: Á sakavottorði ko...'. The top navigation bar includes 'Analytics', 'Intents', and 'Tools'.



# Hvernig virkar spjallmenni?

✕

## Edit training sentence

Training sentence aðstoð með sakavottorð
Processed sentence  help with crimin certif

Last trained as

help with crimin certif

Language

Icelandic ▼

Cancel Save and close



## Staðreyndir um spjallmennið

- Spjallmennið svarar rúmlega 80% fyrirspurna án hjálpar netspjalls
- 94% þeirra sem leita þjónustu eru ánægðir með þjónustuna
- Samtöl sem óánægja er með eru skoðuð sérstaklega og reynt að finna lausnir á



## Er hægt að bæta við eiginleikum?

- Rafræn innskráning notenda til að veita persónulegri þjónustu með tengingu í málakerfi sem gæti flett upp stöðu mála – myndi í flestum tilfellum krefjast innskráningar með rafrænum skilríkjum



## Spjallmennið Askur

- Framtíðin er að bjóða einnig upp á fyrirspurnarform og þjónustuvef á island.is
- Möguleiki að komast á fyrirspurnarform í gegnum spjallmennið í framtíðinni
- Spurning með tengingar við málakerfi í framtíðinni