

Fullmäktigemotion 17.3.2025

Tuomas J. Alaterä

Utredning om ibruktagande av en AI-baserad tjänst i kommunens kundservice

Motivering

Även i denna sal har vi fått ofta höra om hur en kommuninvånare eller en person som flyttar till kommunen, en företagare, en vårdnadshavare till en elev eller någon som söker information om bygglov inte hittar snabbt den information de söker på kommunens webbplats eller information om vem som kan kontaktas i ärendet. Det kan ju vara sant i många fall, eftersom kommunens webbplats innehåller rikligt med information och inte allt kan finnas på förstasidan. Och detta förargar kunden.

Artificiell intelligens erbjuder betydande möjligheter för att effektivisera kundservice, förbättra kundupplevelsen och marknadsföra kommunens tjänster.

Med artificiell intelligens avser jag inte vanliga chattbotar utan en övergripande servicekanal som kan handleda kunden även när kommunen inte erbjuder tjänsten i fråga.

Generativ artificiell intelligens möjliggör snabb och individualiserad service dygnet runt, vilket förbättrar kundupplevelsen. Kunden får svar i realtid och behöver inte vänta till följande dag. Om informationen redan finns på kommunens webbplats, kommer den hittas. Detta minskar på behovet av att svara på enkla frågor per e-post och sparar på kommunens och tjänsteinnehavarnas resurser så att de kan fokusera på uppgifter som kräver djupare kunskap och på möten. En AI-baserad kundtjänst kan också behandla stora mängder förfrågningar samtidigt och på det sätt möjliggöra en utvidgad servicenivå utan behov av extra personal.

En AI-baserad tjänst kan även organisera och analysera stora och utspridda datamängder från flera olika källor. Detta underlättar informationshanteringen, ökar på kundförståelsen och minskar på behovet av att svara på sådana frågor som inte ens hör till kommunens ansvar.

Maskininlärande artificiell intelligens förbättrar kundupplevelsen kontinuerligt genom att anpassa sig till kundernas behov.

När egenskapen har tagits i bruk kan kommunen utreda möjligheter att använda artificiell intelligens i kommunens översättnings- och tolkningstjänster samt för förvaltningens skriftliga rutinarbeten.

Motion

Jag föreslår att kommunen utreder ibruktagandet av en AI-baserad tjänst i kundservicen på kommunens webbplats genom att jämföra olika alternativ och deras funktionalitet, begränsningar och kostnader. Utgående från utredningens resultat vidtar kommunens Digital förvaltning åtgärder för att anskaffa en sådan tjänst. En sammanfattad strategi för artificiell intelligens utarbetas som stöd för anskaffningen eller för att möjliggöra den i framtiden. Strategin för artificiell intelligens ska fastställa mål, styra ibruktagande av AI-baserade lösningar och säkerställa upprätthållande av tillräcklig kompetens.