

A OFFENTLIGA AFFÄRER

AFFÄRSTIDNINGEN FÖR OFFENTLIG SEKTOR

ALLT DU BEHÖVER
INFÖR EFÖRVALTNINGS-
DAGARNA 2011

TINA THÖRNER
REKOMMENDERAR:

Mental träning för
offentliga chefer

EXKLUSIV INTERVJU MED JANNE JOSEFSSON

Visa ryggrad, chefen!

FRAMGÅNGSRIK E-FÖRVALTNING:

Dags att skifta fokus,
säger känd analytiker

FOKUS: EFFEKTIV ENERGI

Kan 1 miljard kronor lösa flaskhalsen?

Hillevi Engström

Ministern vet vad Sverige behöver

STATEN KÖPER FASTIGHETER FÖR 5 MILJARDER VARJE ÅR!

KONFERENS

MILJÖ

LEDARSKAP

VÅRD

UTBILDNING

JURIDIK

EKONOMI

UPPHANDLING

Pris 79 kr

Nr 4 2011 | Nittonde årgången

PROFILEN

Kan datorn svara på ditt e-brev?

Det kan bli verklighet i framtiden när man med hjälp av språkteknologi skapa autogenererade svar på e-post. I projektet IMAIL har forskarna utvecklat ett system för Försäkringskassan där en stor del av de över 400 000 inkommande e-postmeddelandena kan automatbesvaras.

Eliza var ett datorprogram som skulle ersätta psykoterapeuten. Det utvecklades på 60-talet på MIT-universitetet i USA. Det hade så kallad inbyggd artificiell intelligens och kunde förstå vad användaren påstod eller frågade efter och kunde simulera en psykoterapeut som använde sig av den Rogerianska psykoterapin. Det har nu nästan gått 50 år sedan dess, och den artificiella intelligensen har utvecklats. Det finns nu översättningsprogram på nätet, intelligenta sökmotorer m m. De bygger på språkteknologi som är en gren av artificiell intelligens.

Nu finns det också ett intelligent program som förstår vad du frågar efter när du skickar e-post till myndigheter. Forskare på Stockholms universitet och KTH har tillsammans med Försäkringskassan forskat fram ett automatsvarssystem kallat AutoMail.

– Varje år kommer det över 400 000 e-postmeddelanden till Försäkringskassan, säger professor Hercules Dalianis. Alla e-brev besvaras manuellt av en stor grupp av handläggare på Försäkringskassan. Detta är ett mycket tidsödande arbete som kan utföras på ett mer effektivt sätt.

Använda tidigare svar

Alla e-brev med frågor och svar finns sparade och innehåller värdefull kunskap. Det handlar om information om hur handläggarna tolkat och besvarat frågorna. Den här kunskapen kan återanvändas för att bygga ett automatbesvarningssystem.

– Vi har valt en automatisk metod för att identifiera liknande frågor och svar och gruppera dem, förklarar Hercules

Dalianis. Vi fann fem stora grupper av frågor och svar som vi fokuserade på. Vi har också intervjuat handläggare från Försäkringskassan för att kontrollera att svaren är korrekta.

Utifrån detta utvecklades ett system för att hitta samma mönster som finns i de fem grupperna av e-brev. På det viset kunde de nya inkommande e-brev grupperas, och därefter svara på liknande sätt som handläggarna.

Automatsvar

Gränssnittet i AutoMail har tagits fram i nära samarbete med handläggarna på Försäkringskassan i workshopar och test av prototypen.

– När handläggarna arbetar med AutoMail så kan de granska de automatiska svaren, och välja om ett sådant skall skickas ut till medborgaren, eller om manuella insatser krävs, berättar Hercules Dalianis.

I de fall där AutoMail inte kan besvara ett e-brev, så försöker AutoMail matcha kundens e-brev mot en stor mängd svarsmallar som är utvecklade av Försäkringskassan. Handläggaren väljer därefter rätt mall, och anpassar den till den aktuella kunden för att ge bästa service.

– Vi kan automatbesvara över 25 procent av alla inkommande e-brev, förklarar Hercules Dalianis. Vårt system är så pass bra att det bara missar en tiondel av alla e-brev som kan automatbesvaras. Svaren som ges automatiskt är enhetliga och inte beroende av olika handläggares tyckanden.

När ett direkt automatsvar inte är möjligt så får handläggarna välja svarsmallar som e-breven kan matchas mot för att skapa semi-automatiska svar.



Hercules Dalianis, professor på Institutionen för data- och systemvetenskap, Stockholms universitet.

– En variant på denna automatbesvarningsteknik används nu på Försäkringskassans webbplats genom den intelligenta agenten Hanna som förhandsgranskar e-postfrågorna från medborgarna och på så sätt tar hand om en del av de inkommande frågorna, säger Hercules Dalianis.

Framtidens e-postsystem

I framtiden kommer myndigheter troligen inte ha e-postsystem av dagens modell, istället kommer de definitivt att bygga på tidigare kunskaper som har samlats i kommunikationen mellan människor.

– Framtidens e-postsystem kommer att använda sig av språkteknologi för att underlätta kommunikationen så att handläggarna får mera tid att lägga ned på att svara medborgarna som har svåra eller komplicerade frågor. Vi medborgare kommer att snabbare få svar på våra frågor, avslutar professor Hercules Dalianis. ■

Källa: Stockholms universitet