

HALLO, WIJ ZIJN ARINTI 🙌

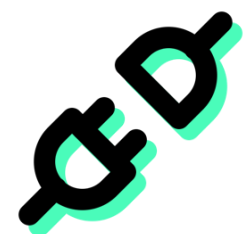
Hoe we **Generative AI** inzetten
om de **dienstverlening** van
overheden te **verbeteren**.



Vertrekpunt: behoefte en perceptie



veranderende **context** : instant



Impact op perceptie en verwachting



Schakelen in dienstverlening om tegemoet te komen

Initiatieven die vele steden & gemeenten al genomen hebben



Q&A pagina's: meest gestelde vragen



Callcenter waar medewerkers vragen beantwoorden

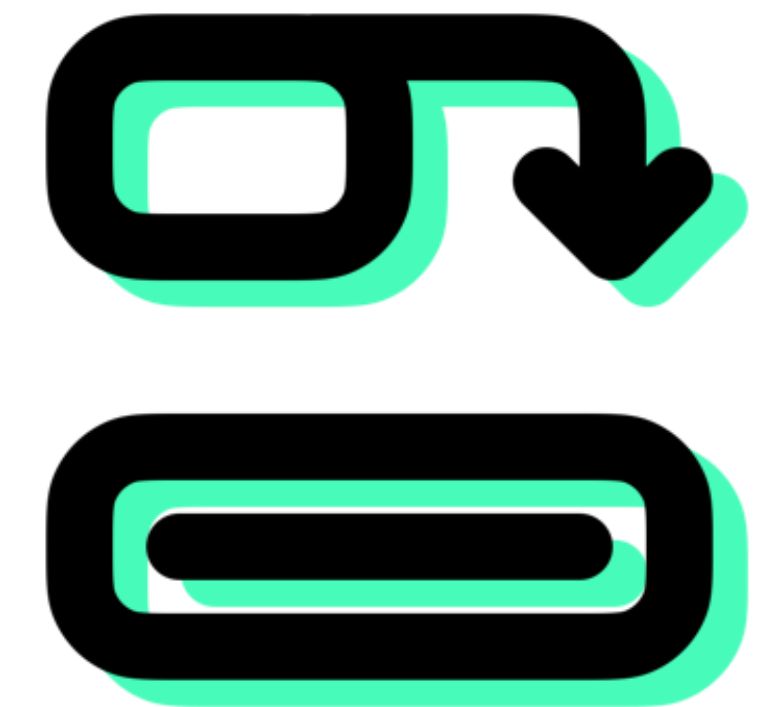


Social media aanwezigheid: Twitter, Instagram, Facebook: monitoring & antwoorden

MAAR: CONFRONTATIE MET EEN GROOT PIJNPUNT

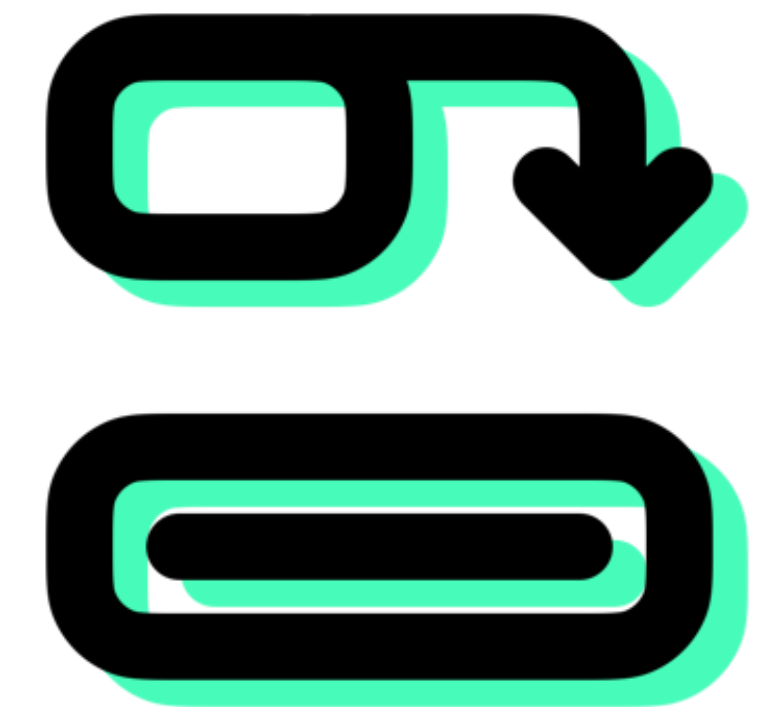
Veel **repetitief werk** en
niet **schaalbaar**

Het is helaas niet mogelijk om zomaar extra personeelsleden te kunnen toevoegen OF er moet meer met minder gedaan worden.



OPLOSSING

in **co-creatie** met Stad
Kortrijk en
intercommunale **Leiedal**



Uitgangspunten



Gebruikservaring: 24/7 en verbeteren en op niveau van andere sectoren



Werklast verkleinen bij eerstelijnsmedewerkers



Verzamelde informatie is bruikbaar voor breder beleid en organisatie

Andere belangrijke criteria



Modulair: uit te breiden met andere functionaliteiten, op termijn te integreren met zoveel mogelijk processen



Veiligheid en privacy gezien de context van publieke organisatie.



Technologie geaccepteerd in publieke organisaties, zelf configureerbaar via dashboard

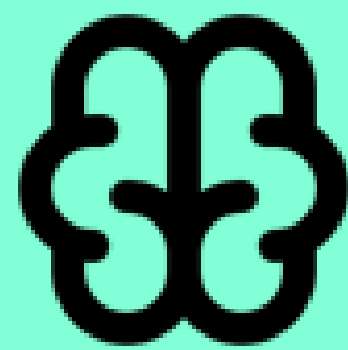
Virtuele Assistent



Drie modules binnen de Virtuele Assistent



**Semantische
zoekwidget**



**Generatieve
antwoorden**



**Interactieve
chatbot**

De drie modules werken complementair. De basis is de semantische zoekwidget, die kan uitgebreid worden met een module die generatieve antwoorden genereert. Die combinatie kan vervolgens verrijkt worden met een interactieve chatbot.



Semantische zoekwidget

Je eigen website als kennis databank
Extractieve antwoorden
Vector zoek resultaten
Gebruikers validaties
Vrije tekst zoek kader
Geeft website pagina's weer die het Antwoord bevatten
Multilingual van bij ontwerp



Generatieve antwoorden

alles in semantisch zoeken
+
Generative AI
gegenereerde antwoorden
Overzicht van de meest gestelde vragen
Single shot beantwoorden van vragen



Interactieve chatbot

alles in generatieve antwoorden
+
Begrijpt context: graaft dieper in de gegeven antwoorden
Herformuleren van vragen
Feedback system
Integratie ticket systeem
Administratiepaneel
Analytische reviews

Aandacht voor privacy en veiligheid

Privacy

EU AI act

Beperkt risico: transparantieplichting dat de Virtuele Assistent generative AI is

Richtlijnen

Beperkt risico: transparantieplichting dat de Virtuele Assistent AI is

Generatieve AI

De prompts van de Virtuele Assistent

Data privacy

Zijn NIET beschikbaar voor andere klanten – OpenAI

Worden NIET gebruikt om OpenAI modellen, Microsoft diensten of andere 3e partijen te verbeteren

Eigen Azure OpenAI modellen zijn exclusief beschikbaar voor eigen gebruik

Aandacht voor privacy en veiligheid

Veiligheid

Beperkt risico: transparantieplichting dat de Virtuele Assistent AI is

Onbetrouwbaarheid: enkel eigen data

Vertrouwelijkheid: geen vertrouwelijke informatie

Geen prompt hacking mogelijk



Hallo, ik ben jouw virtuele assistent.

Ik probeer jou zo goed mogelijk te helpen. Maar soms kan een machine een foutje maken. Je kan daarom nog steeds een echte medewerker van meldpunt 1777 contacteren. Je hoeft het enkel te vragen in de tekstbalk onderaan.

Waar kan ik gratis parkeren in Kortrijk?



Ik vond dit antwoord

Je kunt gratis parkeren op Parking Expo (P+R) en met een gratis bus van De Lijn naar het centrum rijden.

Heeft dit geholpen?  

Meer antwoorden

[VORK Kortrijk](#)

Vraag het aan een 1777 medewerker

Ik wil een rijbewijs aanvragen



Ik vond dit antwoord

Je kunt een rijbewijs aanvragen bij het Stadhuis van Kortrijk, Leiestraat 21. Je moet hiervoor een **Afspraak maken**.

Heeft dit geholpen?  

Meer antwoorden

[Rijbewijs aanvragen definitief](#)

Vraag het aan een 1777 medewerker

> 1.000

/GEAUTOMATISEERDE GESPREKKEN PER MAAND

Om de capaciteit van contactcenters te **vertienvoudigen**.

De OpenAI-gestuurde virtuele assistent op de publieke stadswaasite van Kortrijk behandelt automatisch vragen, problemen en formulierinzendingen. Enkel urgenties worden nog door het contact center opgevangen.

WAT BRENGT DE TOEKOMST?

De Virtuele Assistent
wordt een
communicatiemiddel die
achterliggende
processen
automatiseert.

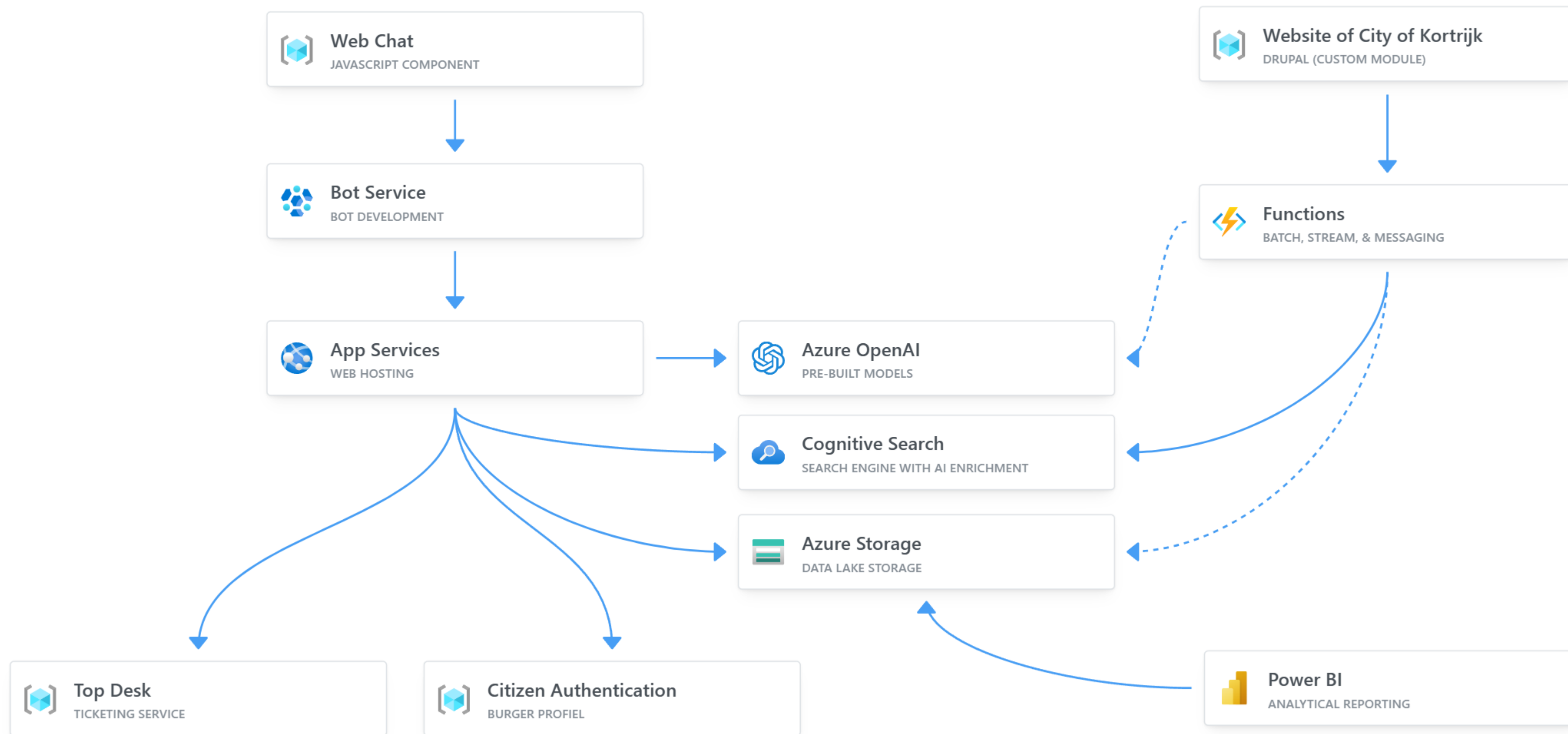


VIRTUELE ASSISTENT

Tijd voor **een demo**



ARCHITECTUUR



EVALUATIE VAN DE GESPREKKEN

# Questions	Faithfulness	Answer Correctness	Context Precision	Context Recall
31	89.78%	71.75%	91.94%	82.80%

Faithfulness: Het gegenereerde antwoord wordt als getrouw beschouwd als alle beweringen die in het antwoord worden gedaan, kunnen worden afgeleid uit de gegeven context.

Answer Correctness: Het gegenereerde antwoord wordt als getrouw beschouwd als alle beweringen die in het antwoord worden gedaan, kunnen worden afgeleid uit de gegeven context.

Context Precision: Een meetwaarde die evalueert of alle relevante bron items aanwezig zijn en hoog geranscht zijn.

Context Recall: Is de gegeven context relevant tot de vraagstelling

VIRTUELE ASSISTENT

Laat ons samen **de**
dienstverlening van uw
gemeente **naar een nog**
hoger niveau brengen

Ramses Bossuyt – ramses.bossuyt@hyperion.be –
Sammy Deprez – sammy.deprez@arinti.ai