



AI & DIGITALISERING I DET OFFENTLIGE SKAB VÆRDI FOR BORGERE OG MEDARBEJDERE

Natasha Friis Saxberg – CEO IT-Branchen

Digital Vismand, Bestyrelsesmedlem CarlRas, Clever, BWH Hotels, Forperson - Grand Solutions @ Innovationsfonden

HVORFOR NU

Det offentlige har et AI vindue

TEKNOLOGIMODENHED MØDER PRES PÅ ØKONOMI, KAPACITET OG KVALITET

DEMOGRAFISK PRES

Flere opgaver og højere forventninger skal løses med begrænsede ressourcer.

DATATUNG HVERDAG

Sager, mails, journaler, notater og vejledninger skaber et stort tekstbaseret potentiale.

TEKNOLOGIEN ER TILGÆNGELIG

Generativ AI kan bruges som assistent i tekst, søgning, opsummering og analyse.

Start hvor risikoen er lav, men volumen er høj

AI & DIGITALISERING I DET OFFENTLIGE

FRA AI BUZZ WORDS TIL BUSINESS FOKUS PÅ STRATEGISKE MÅLSÆTNINGER & ROI

60 % af virksomheder undlader at definere og følge finansielle KPI'er for værdiskabelse med AI (BCG).



AI TAGER VORES ARBEJDE
OG HVAD SÅ?



KAN VI TILGIVE TECH SOM VI
TILGIVER MENNESKER?

DET OFFENTLIGE SOM ET OPLAGT AI MILJØ

Teksttunge opgaver **Sager, referater, journaler, vejledninger og borgerdialog**

Kapacitetspres **Flere opgaver, højere forventninger og knappe faglige ressourcer**

Spredt viden **Regler, procedurer og praksis ligger i siloer**

Mere moden teknologi **Sprogmodeller kan nu læse, skrive, strukturere og søge**

POTENTIALET ER LANGT STØRRE END EN CHATBOT – DET ER NY VELFÆRDSMODEL

4 ENKLE CASES

Borgerservice

Svarforslag, kanalstyring og bedre selvbetjening

Sagsbehandling

Opsummering, dokumentpakker og kvalitetstjek

Ældre og sundhed

Tale til tekst og mindre dokumentation

Teknik og miljø

Høringssvar, billeder, klager og byggesager

REDUCERER LÆSNING, SKRIVNING, SØGNING, KOORDINERING & KOMPLEKSITET

CASE: BORGERSERVICE & BORGERHENVENDELSER

PROBLEM

Gentagne spørgsmål

Borgere spørger ofte om åbningstider, frister, dokumentation, selvbetjening og status.

AI GREB

Svarforslag med kilder

AI finder relevant kommunal information og laver et udkast, som medarbejderen godkender.

EFFEKT

Kortere svartid og mere ensartet kvalitet

Effekten måles bedst i behandlingstid, førstegangsløsning, tilfredshed og færre videregivelser.

KVALITET OG TID

CASE: SAGSBEHANDLERENS OVERBLIK

FAGPERSONER KAN FÅ OVERBLIK FØR VURDERING AF LANGE SAGER

1

Opsummering

Hvad er sket, hvornår og hvem har sagt hvad

2

Konfliktmarkering

Hvor er oplysninger uklare eller modstridende

3

Dokumentpakke

Hvilke bilag og regler bør sagsbehandleren læse først

Værdien er ikke automatisk afgørelse. Værdien er bedre forberedte faglige beslutninger.

MERE TID TIL BORGEREN

CASE: ÆLDRE & SUNDHED

FØR

Medarbejderen skriver notater efter besøg, ofte under tidspres.

MED AI

Tale omsættes til struktureret kladde med faglige felter.

EFTER

Medarbejderen retter, godkender og dokumenterer hurtigere.

OUTCOME: DOKUMENTATIONSTID PR. BESØG, DATAKVALITET, FEJLRETTELSE, MEDARBEJDERTILFREDSHED OG BORGERNÆR TID

CASE: TEKNIK, MILJØ & BYGNINGSSAGER

I HØRINGER, KLAGER OG BYGGESAGER MED STORE MÆNGDER FRITEKST, BILLEDER, BILAG OG HISTORIK

KLASSIFIKATION

Sorter henvendelser efter tema og sagstype

OPSUMMERING

Skab kort over argumenter, indsigelser og risici

KVALITET

Find manglende bilag, dubletter og uoverensstemmelser

BARRIERER

Det svære er ikke modellen

Det svære er data, ansvar, integration, sikkerhed og tillid

Jura og ansvar

Forvaltningsret, GDPR, AI regulering og dokumentationskrav.

Data og siloer

Viden er spredt i fagsystemer, drev, arkiver og lokale rutiner.

Hallucinationer

AI kan lyde sikker, selv når den tager fejl.

Kompetencer

Medarbejdere skal kunne bruge, kontrollere og afgrænse AI.

Business case

Minutter skal omsættes til kapacitet, kvalitet eller procesændring.

MÅL GEVINSTEN

TID MINUTTER PR. SAG, SVARTID, GENNEMLØBSTID

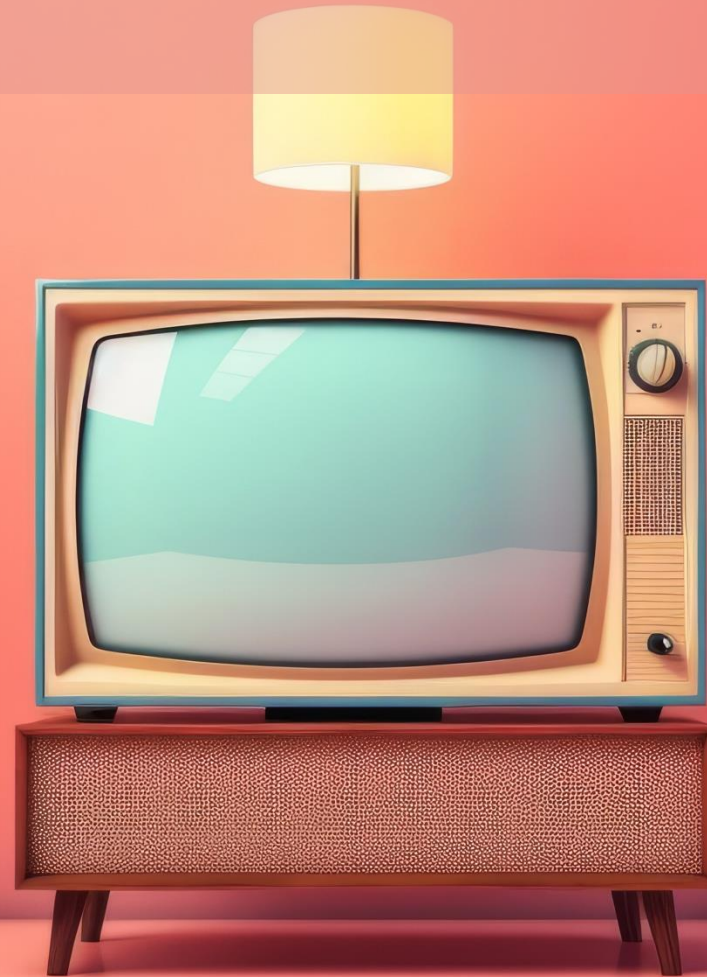
KVALITET FÆRRE FEJL, BEDRE DOKUMENTATION, MERE ENSARTET PRAKSIS

PENGE MINDRE MERARBEJDE, GENHENVENDELSER & EKSTERN BISTAND

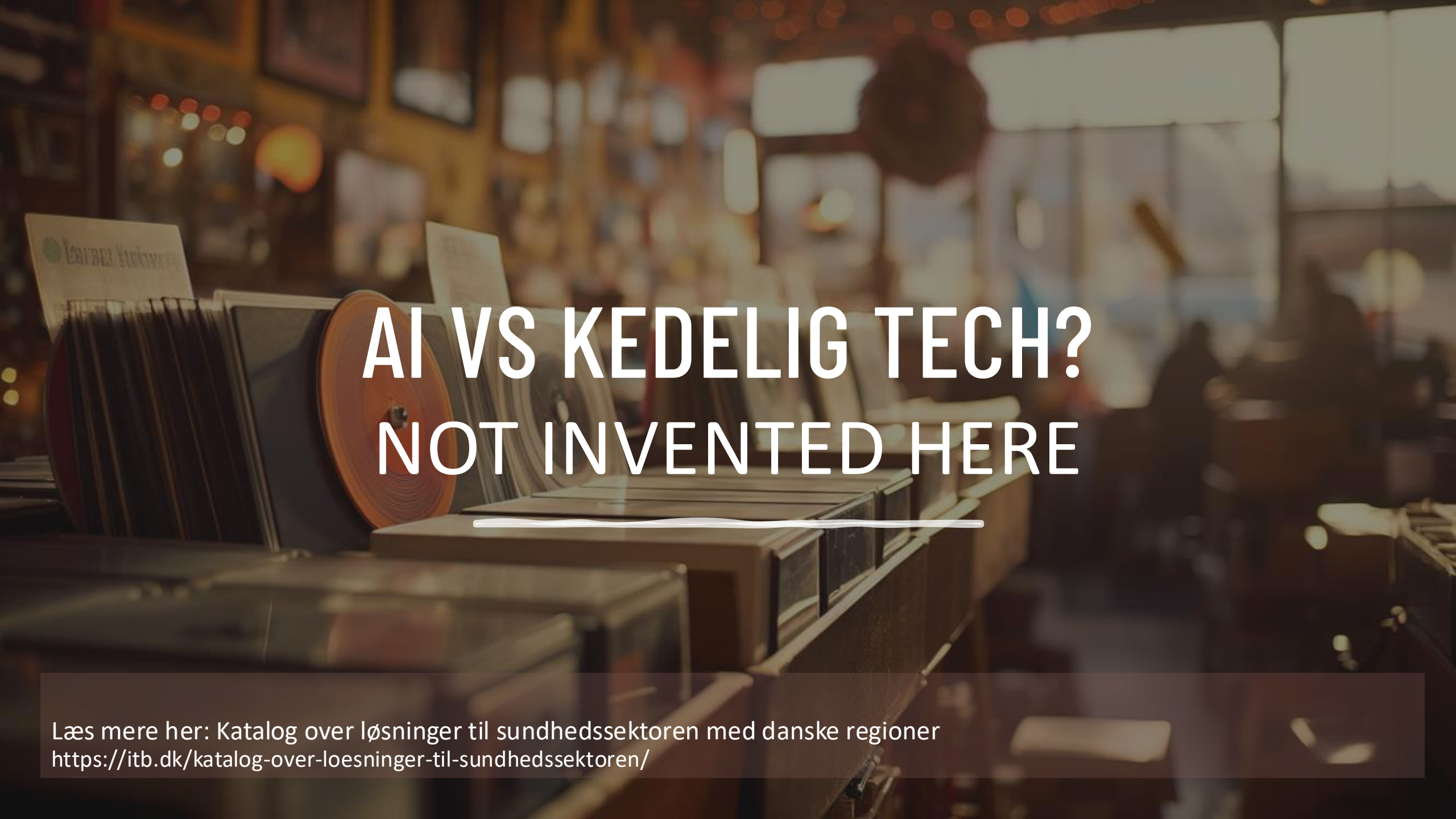
OUTCOME BORGEROPLEVELSE, MEDARBEJDERTRIVSEL, BEDRE INDSATS

Sparet tid bliver først til værdi, når den omsættes til kapacitet, kvalitet eller færre flaskehalse

SKILLS – DEN STØRSTE BARRIERE FOR FORRETNINGSTRANSFORMATION



NO REGRET MOVE - LÆRING



AI VS KEDELIG TECH? NOT INVENTED HERE

Læs mere her: Katalog over løsninger til sundhedssektoren med danske regioner
<https://itb.dk/katalog-over-loesninger-til-sundhedssektoren/>

AI ER NEMT – DET ER MENNESKER IKKE

39 % af kompetencer bliver forældede 2025-2030 – AI støtter mennesker



**“A revolution
doesn’t happen
when society
adopts new tools,
it happens when
society adopts
new behaviors”**

- Clay Shirky





SPØRGSMÅL?

Natasha Friis Saxberg – CEO IT-B Branchen
Digital Vismand, Bestyrelsesmedlem CarlRas, Clever, BWH Hotels, Forperson - Grand Solutions @ Innovationsfonden