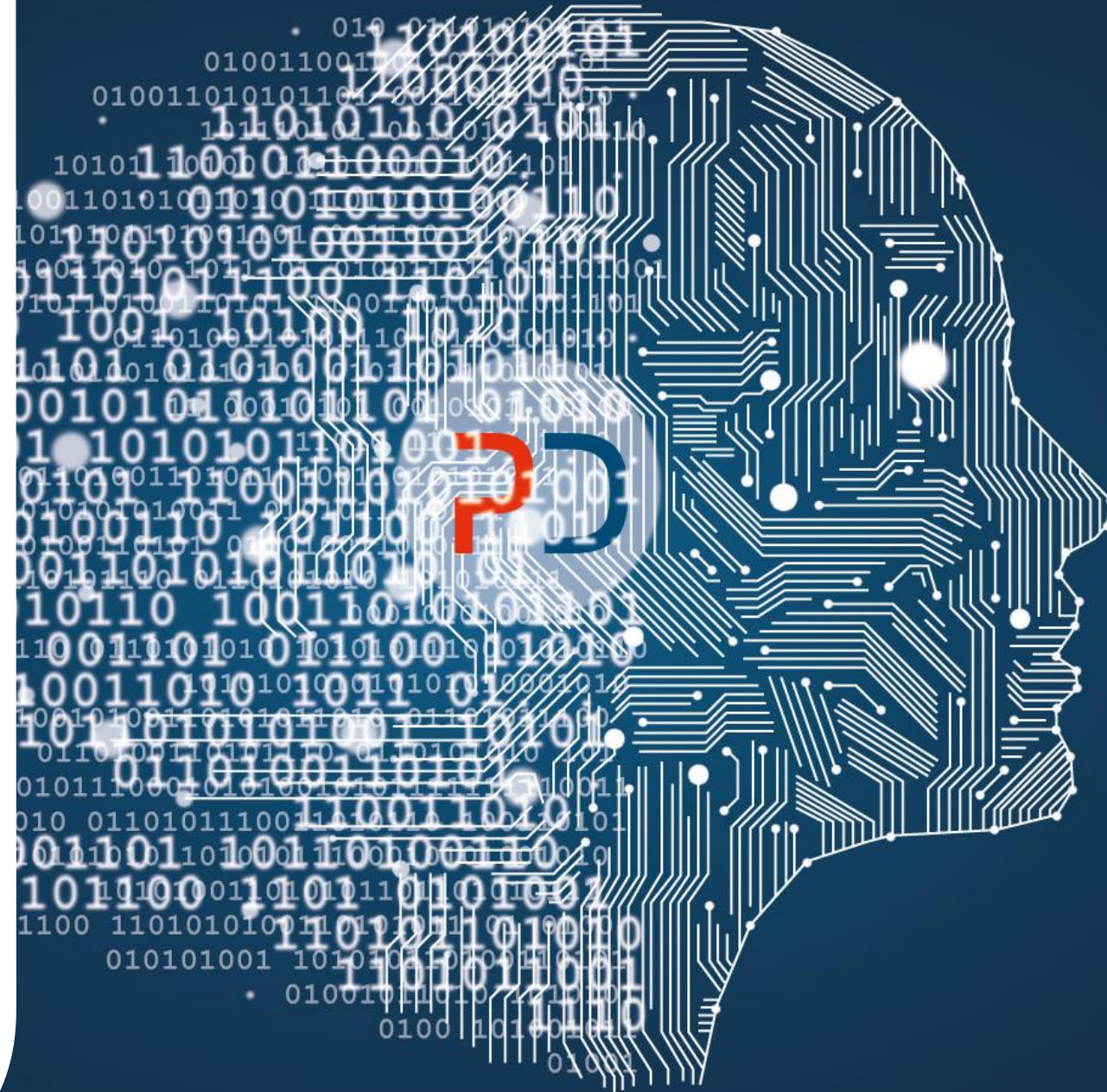


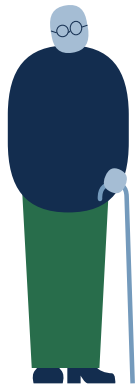
Fra business case til reel forretningsværdi

AI i praksis hos PensionDanmark



PensionDanmark i tal

PensionDanmark favner et bredt udvalg af medlemsvendt rådgivning og services



Medlemsrådgivning
Virksomhedsrådgivning
Behandlingsrådgivning
Sundhedsrådgivning
Online Fysioterapi
Online Psykolog

PensionDanmark

841.000 medlemmer

13,2 mia. kr. blev udbetalt til medlemmerne i 2024

21.800 virksomheder

Indbetalinger på 16,8 mia. kr. i 2024

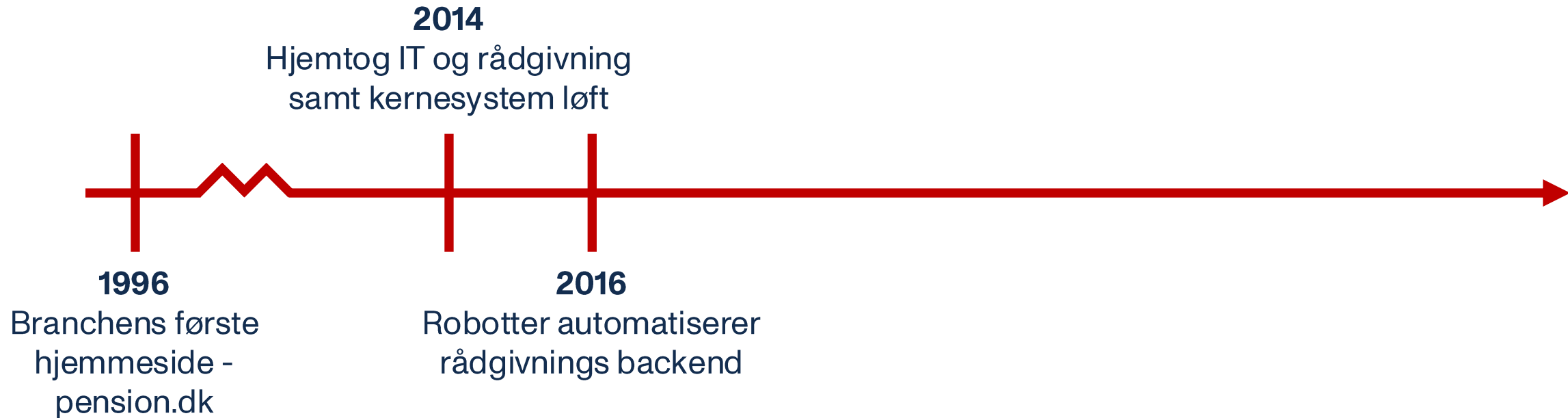
350.000 kald om året

Gennemsnitslængde på 3-4 min.



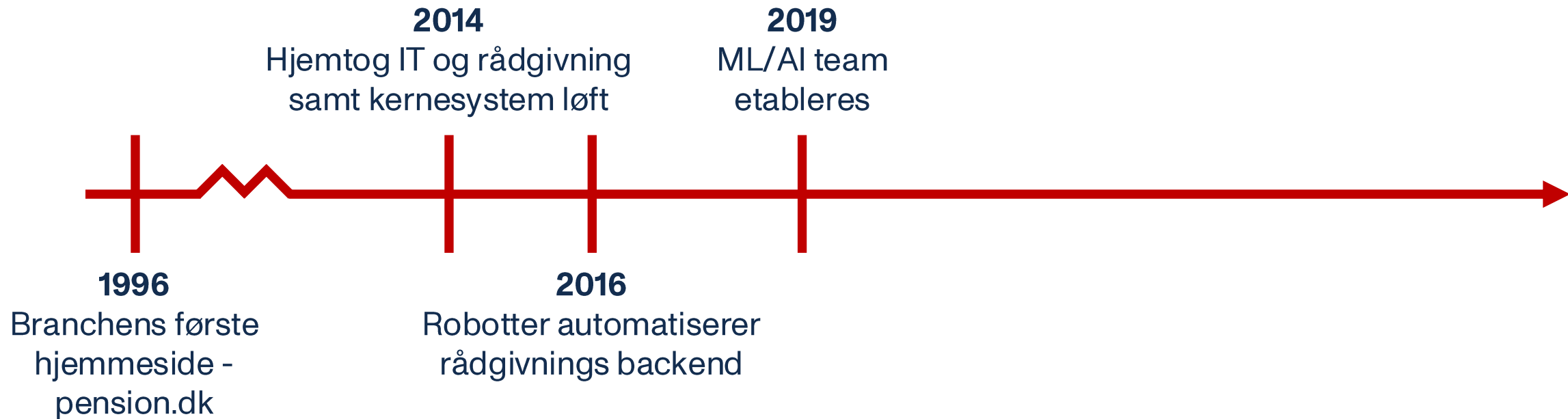
PensionDanmarks digitaliserings fokus over tid

Siden PensionDanmarks etablering i 1990 har der været fokus på digitalisering og automatisering



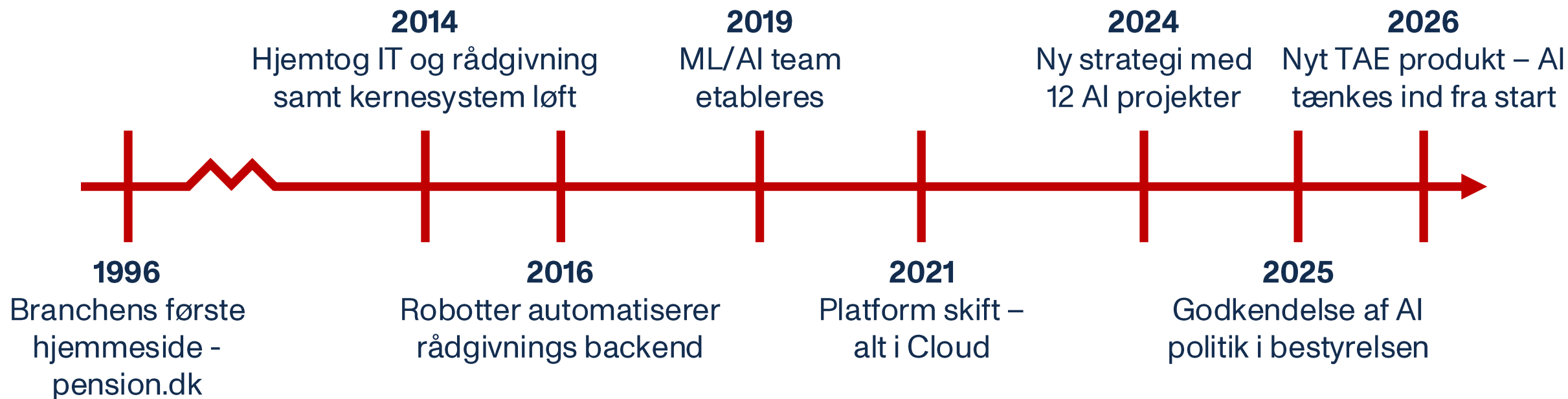
PensionDanmarks digitaliserings fokus over tid

Siden PensionDanmarks etablering i 1990 har der været fokus på digitalisering og automatisering

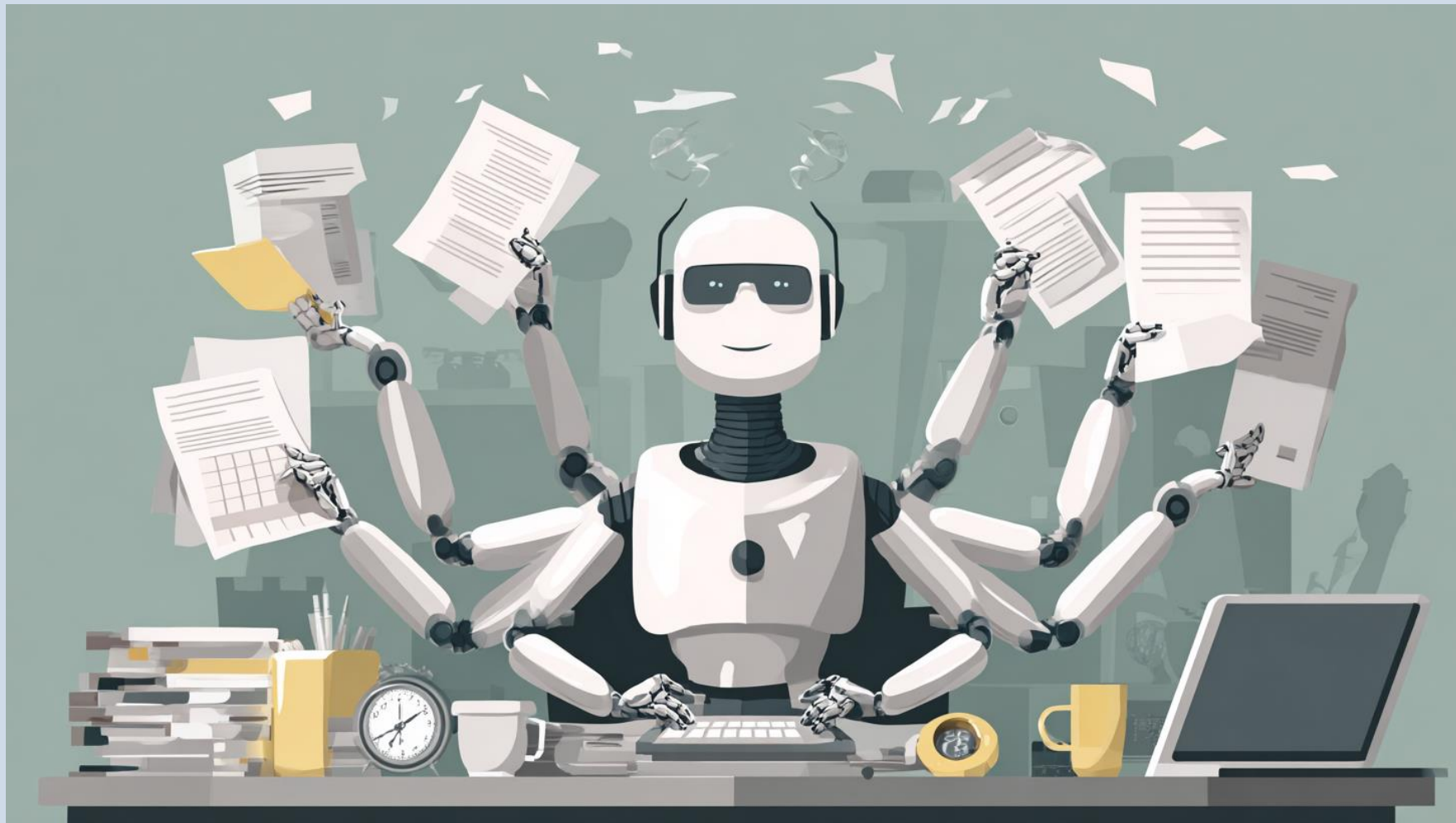


PensionDanmarks digitaliserings fokus over tid

Siden PensionDanmarks etablering i 1990 har der været fokus på digitalisering og automatisering



Vores AI360 løsninger hjælper rådgiverne fra start til slut



AI360 lever i Rådgiveroverblikket

M

42 år

5 mnd.

FLERE DETALJER

Anbefalinger

Overførsel ind - Estimeres til at have penge andre steder

Dødsfaldsdækning - 3 x årsløn: 284.669 kr., dæk: 250K, anbf. dæk: 500K

Medlem skilt - Har tidl. ægtefælle begunstiget

Processer

MEDLEM

MEDLEMSPORTAL (DIN PENSION)

ADHOC BREV

BEGUNSTIGET

SKATTEKORT

...

Engagement

Noter

Seneste indberetninger

Hændelser

AUTOMATISK NOTE 28-08-2025 10:58:31

Medl. ønsker at begunstige sin farform og mormor. Informeret om mulige gebyrer, k

ursværdi og op til 2 måneders ventetid ved overførsel af pension. Drøftet om det er relevant at oprette fremtidsfuldmagt

eller testamente, samt om depotet er stort nok til at flytte. Oplyst at særlige rettigheder kan gå tabt ved overførsel.

Agent: mib@pension.dk

AUTOMATISK NOTE 28-08-2025 10:10:25

Medl. ønsker at ændre begunstiget fra mormor til kat.

Agent: mib@pension.dk

AUTOMATISK NOTE 28-08-2025 07:30:11

Medl. ønsker overblik over nuværende opsparing ifm. planlagt pension om ca. et å

r. Gennemgået opsparing på livrente, ratepension og aldersopsparing.

Agent: cgg@pension.dk

AUTOMATISK NOTE 25-08-2025 14:15:00

Ingen pensionsrelaterede emner drøftet. Ingen handling nødvendig.

Agent: mib@pension.dk

AUTOMATISK NOTE 22-08-2025 11:25:05

Vedr. fra dato	Vedr. til dato	Status	Beløb
Ingen data fundet.			

Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	28-08-2025 10:50:35
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	28-08-2025 10:37:54
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	28-08-2025 10:06:06
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	28-08-2025 09:49:04
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	27-08-2025 08:40:08
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	26-08-2025 14:11:18
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	26-08-2025 10:14:27
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	26-08-2025 10:05:54
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	25-08-2025 14:09:19
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	25-08-2025 12:28:59
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	25-08-2025 12:03:59
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	25-08-2025 11:24:58

AI Assistant

Medlems ID 3381153971

OVERFØRSEL IND

Husk at nævne, at der kan være gebyr og kursværm ved overførsel

Husk at afklare, om depotet er stort nok til at flytte

BEGUNSTIGELSE

PensionDanmark

7

AI360 lever i Rådgiveroverblikket

M

42 år

5 mnd.

FLERE DETALJER

📞

✅

✉️

📁

✎

⋮

Anbefalinger

Overførsel ind - Estimeres til at have penge andre steder

Dødsfaldsdækning - 3 x årsløn: 284.669 kr., dæk: 250K, anbf. dæk: 500K

Medlem skilt - Har tidl. ægtefælle begunstiget

Processer

⌵ + 🔍 🔄

MEDLEM

MEDLEMSPORTAL (DIN PENSION)

ADHOC BREV

BEGUNSTIGET

SKATTEKORT

⋮

Engagement

⋮

Noter

+

⋮

🔄

AUTOMATISK NOTE 28-08-2025 10:58:31

Medl. ønsker at begunstige sin far og mormor. Informeret om mulige gebyrer, k

ursværdi og op til 2 måneders ventetid ved overførsel af pension. Drøftet om det er relevant at oprette fremtidsfuldmagt

eller testamente, samt om depotet er stort nok til at flytte. Oplyst at særlige rettigheder kan gå tabt ved overførsel.

Agent: mib@pension.dk

AUTOMATISK NOTE 28-08-2025 10:10:25

Medl. ønsker at ændre begunstigelse fra mormor til kat.

Agent: mib@pension.dk

AUTOMATISK NOTE 28-08-2025 07:30:11

Medl. ønsker overblik over nuværende opsparing ifm. planlagt pension om ca. et å

r. Gennemgået opsparing på livrente, ratepension og aldersopsparing.

Agent: cgg@pension.dk

AUTOMATISK NOTE 25-08-2025 14:15:00

Ingen pensionsrelaterede emner drøftet. Ingen handling nødvendig.

Agent: mib@pension.dk

Seneste indberetninger

Vedr. fra dato	Vedr. til dato	Status	Beløb
Ingen data fundet.			

Hændelser

🔄

Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	28-08-2025 10:50:35
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	28-08-2025 10:37:54
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	28-08-2025 10:06:06
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	28-08-2025 09:49:04
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	27-08-2025 08:40:08
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	26-08-2025 14:11:18
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	26-08-2025 10:14:27
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	26-08-2025 10:05:54
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	25-08-2025 14:09:19
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	25-08-2025 12:28:59
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	25-08-2025 12:03:39
Inbound Call Medlem Pension	Mikkel Ibsen	25-08-2025 11:24:58

AI Assistant

Medlems ID 3381153971

OVERFØRSEL IND

Husk at nævne, at der kan være gebyr og kursværn ved overførsel

Husk at afklare, om depotet er stort nok til at flytte

BEGUNSTIGELSE

LIVE

BREAKING

NEWS!

ER AI OVERHOVEDET EN GOD BUSINESS CASE?

BREAKING

Live fra GoLearn studiet

PensionDanmark



SikkerChatGPT



VidensBotten



PI - PeopleInsights

Videoguides

Introduktion til chatbots

Sådan stiller du det gode spørgsmål

Eksempler på spørgsmål

GoLearn kursus om ChatGPT

Links

Mere information om PI

Medarbejderhåndbogen

Medarbejderudvikling

Politikker

Feedback til udvikler



Dig

Hvornår er der frokost?



PI

Frokosten afvikles i tidsrummet kl. 11.15-13.15. Du kan læse mere om frokostordningen i Medarbejderhåndbogen under afsnittet "Frokost" på dette link:
<http://intranet.pension.local/personale/personalehandbog/#395>.



Læs mere her:

[Medarbejderhåndbogen: Frokost](#)

[Medarbejderhåndbogen: Kantine/café-område](#)

Stil mig et spørgsmål...



Ny chat



Lad os lave en AI (chatbot) business case

$\text{Antal brugere} \times \text{Tidsbesparelse} \times \text{Automatiseringsgrad} = \text{Tidsbesparelse}$



Lad os lave en AI (chatbot) business case

Ingen idé

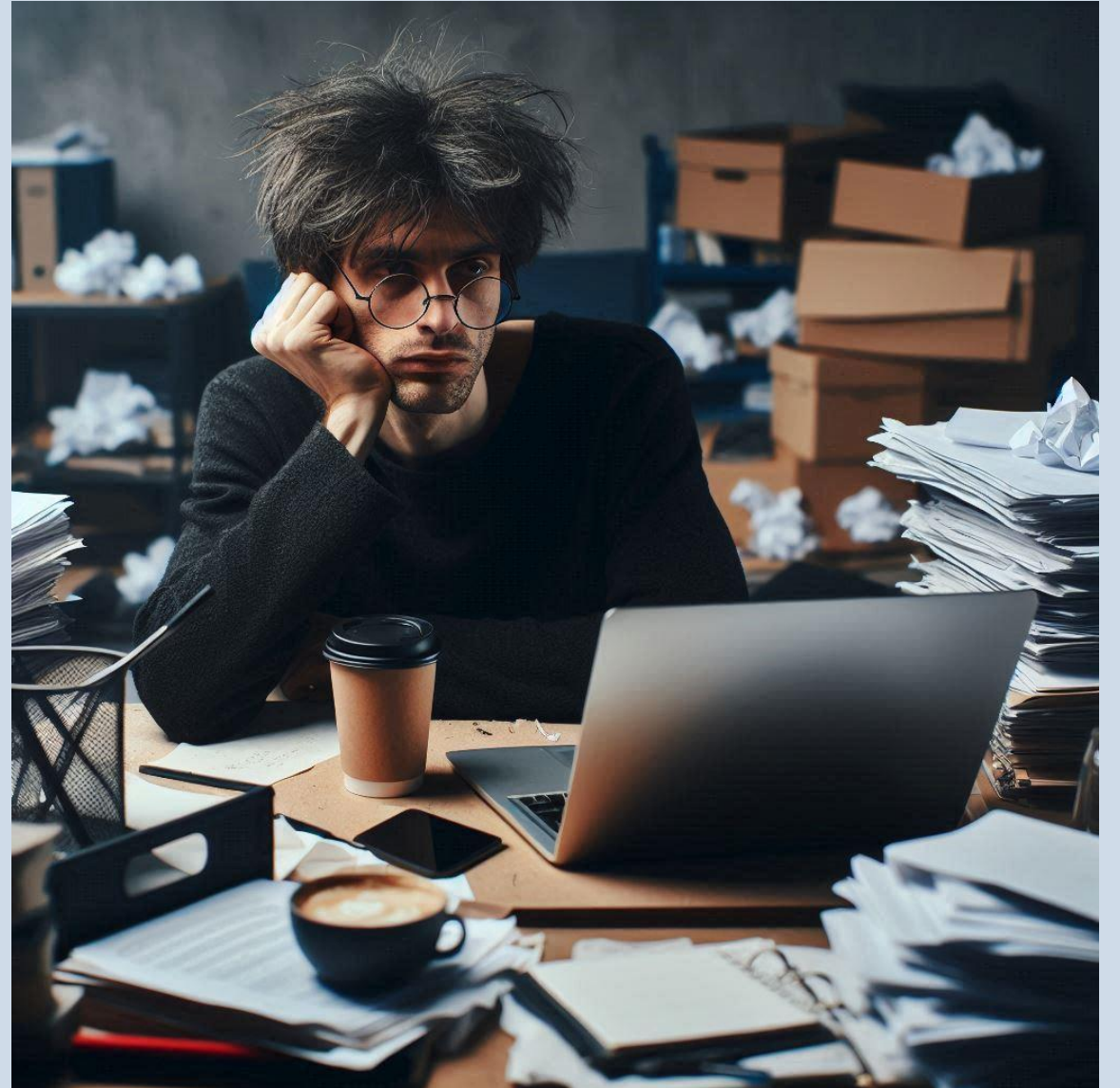
Pas

$$\text{Antal brugere} \times \text{Tidsbesparelse} \times \text{Automatiseringsgrad} = \text{Tidsbesparelse}$$

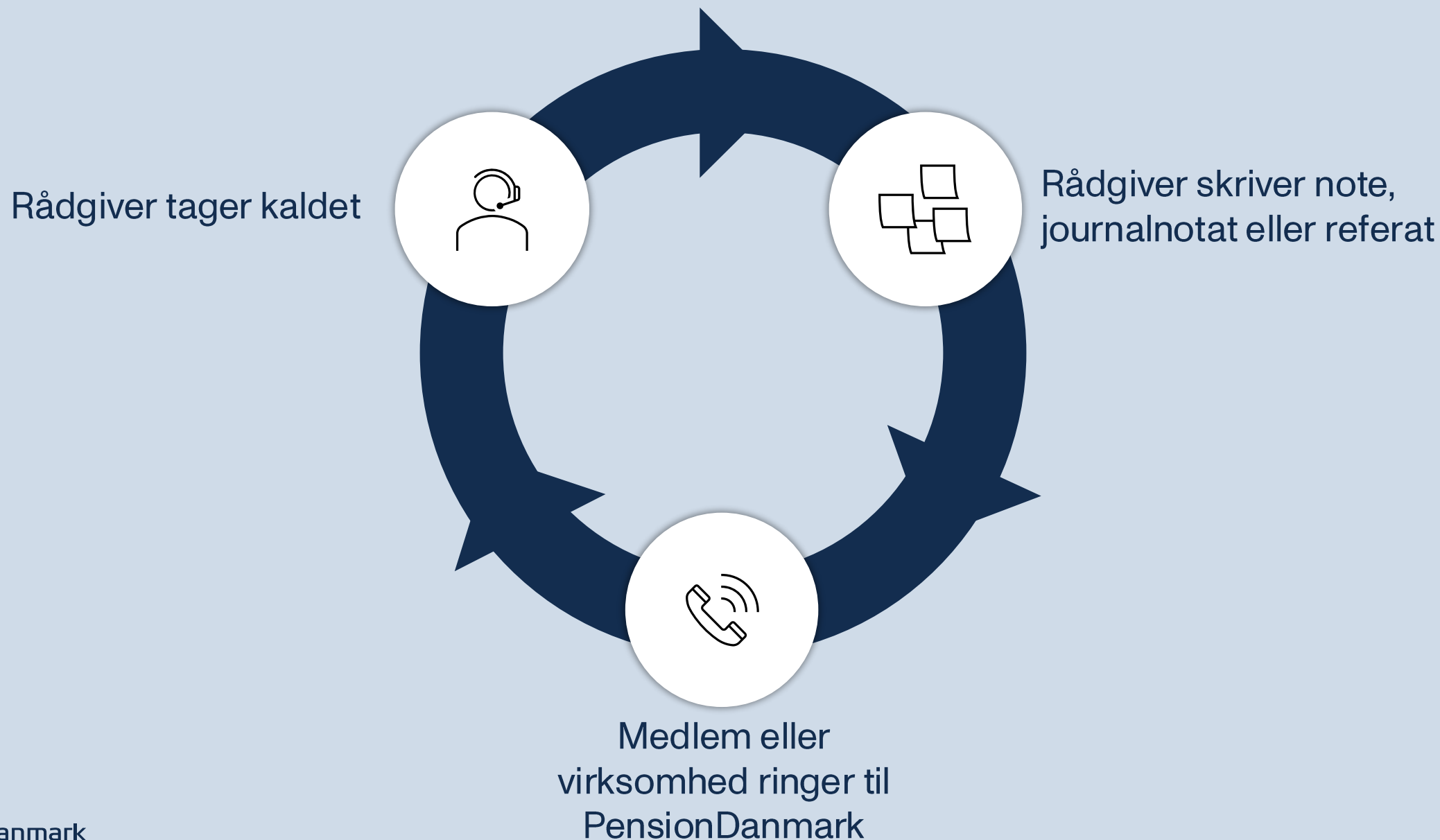
Ingen idé

???

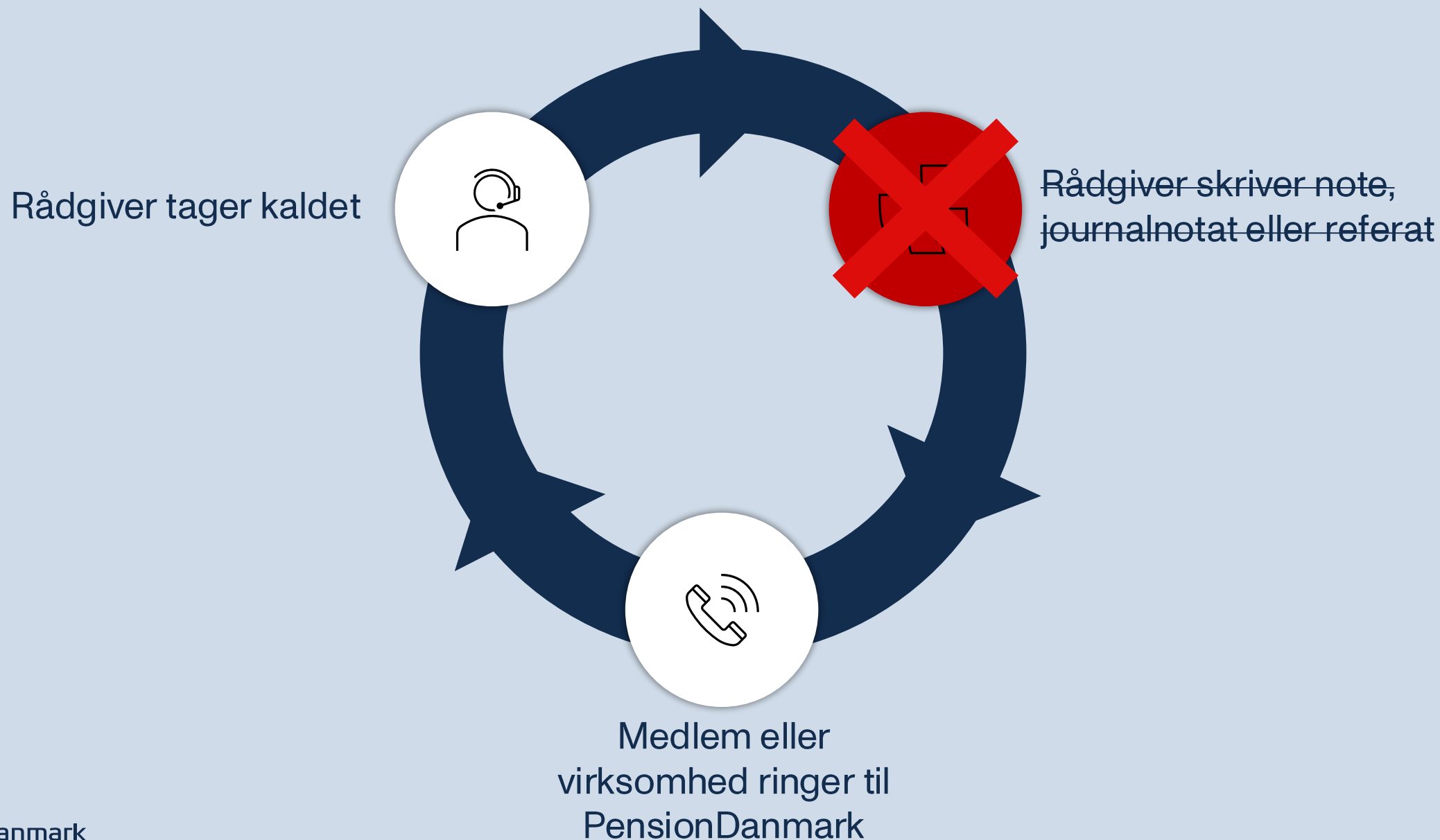
Det er svært...



Rådgivernes notetagningsproces



Rådgivernes notetagningsproces



Oprettelse af manual note i Rådgiveroverblikket

Medlem 360 oversigt

Kontaktinfo og status

CPR.

Alder
23 år, 2 mdr.

Kunde ID

Risikoklasse
Ingen

AMP1 - BID

Ingen telefonoplysninger

Ingen emailoplysninger

Offentligt ansat – OBS på delpension og indb. profil

Seneste indberetninger

Vedr. fra dato	Vedr. til dato	Status	Beløb
01-02-2025	28-02-2025	Lukket	512,85
01-01-2025	31-01-2025	Lukket	238,05
01-01-2025	31-01-2025	Lukket	512,85
01-12-2024	31-12-2024	Lukket	776,25
01-12-2024	31-12-2024	Lukket	512,85

Genveje

Adhoc brev

Begunstiget

Behandlingsrådgivning

e-Boks afsenderarkiv

Indberetninger

Indbetalinger

Investeringsprofil

Medlemsportal (Din Pension)

Opkrævninger

Overførsel fra forsikringskonti

Rådgiversimulator

Skattekort

Sundhedsrådgivning

Tidlig pension

Tilkendelser

Udlændingeportal - medlem

Anbefalinger

Ingen adgang.

Noter

Opret note

Note

This is a manual note...

GEM

Hændelser

NA: Gør det nemt - Book Online Fysioterapi	PRINT	11-12-2024 09:18:00	+	
NA: Se din opsparing vokse	PRINT	23-10-2024 11:10:00	+	
NA: Nyt i din sundhedsordning	PRINT	26-09-2024 09:29:17	+	
NA: Tag lægen med på ferien	PRINT	04-07-2024 03:34:00	+	
NA: Hvem får pengene, når du dør	PRINT	02-07-2024 13:25:51	+	
NA: Spar tid og transport - mød fysioterapeut en online	PRINT	13-06-2024 05:42:00	+	
NA: Ændringer i din sundhedsordning	PRINT	18-09-2023 06:03:00	+	

Forsikringer

Supplerende førtidspension

Engangsbeløb ved førtidspension

Beløb ved visse kritiske sygdomme

Opsparingsssikring Flex

Engangsbeløb ved død

Opsparingsssikring

40.000 kr.

100.000 kr.

100.000 kr.

17.237 kr.

500.000 kr.

8.290 kr.

Sundhed

Tværfaglig behandling

Hurtig diagnose

AI360 Noter (ANOTA)

Medlem 360 oversigt

Kontaktinfo og status

CPR.

Alder

54 år, 6 mdr.

Kunde ID

Risikoklasse

Ingen

AMP1 – BID

Ingen telefonoplysninger

Ingen emailoplysninger

Noter

AUTOMATISK NOTE 19-11-2024 16:52:46

"Medl. har problemer med login på Mit.dk, men fik det løst under samtalen. Medl. ønskede information om forsikringer, herunder tab af erhvervssevne og fleksjob. Informeret om nuværende dækning og manglende klassisk tab af erhvervssevne forsikring. Medl. har ordninger i flere pensionskasser og overvejer sammenlægning. Booket telefonmøde med rådgiver d. 17. december kl. 17:30 for yderligere rådgivning."

Agent: sav

Seneste indberetninger

Seneste indberetninger

Vedr. fra dato	Vedr. til dato
01-02-2025	28-02-2025
01-01-2025	31-01-2025
01-12-2024	31-12-2024
01-11-2024	30-11-2024
01-10-2024	31-10-2024

Processer

Hændelser

Email_Medlem_Modebooking	
NA: Du har booket et møde med en rådgiver	PRINT
Inbound Call Medlem Pension	Sara Åvist
NA: Velkommen i PensionDanmark	PRINT

1) Håb, tro og forventninger:
Medl. har tidligere modtaget fys-beh for Cx-problemer, men ikke for hånd. Medl. oplever pludseligt opståede smt i hø hånd uden kendt årsag, og håber på afklaring samt hurtig bedring, da både arb og adl, herunder fritidsaktiviteter (paddle), er afhængige af god håndfunktion. Medl. har forsøgt smertestillende medicin og lokal smertestillende creme uden effekt. Forventer ikke specifik beh, men er åben for Vejl og evt. øvelser eller taping. Medl. ønsker at kunne deltage i paddle-turnering snarest muligt.

2) Henvsningsårsag og anamnese:
Medl. vågnede søndag morgen med smt og hævelse i hø hånd, uden forudgående traume eller overbelastning dagen før. Smt forværres v brug, især ved tunge løft, gribe- og vridbev samt under paddle. Medl. oplevede forværring under paddle-turnering (4 kampe), hvor smt blev markant værre og vibrationer fra battet udløste kraftige smt. Smt lokaliseret til området omkring tommelfingerens basis, hvor der også ses hævelse. Medl. beskriver nedsat kraft og fornemmelse af svaghed i hånden, samt let paræstesi (hånden "sover" mere end normalt). Ingen tidligere lignende episoder. Smt har været konstante siden debut, uden bedring trods aflastning og smertestillende. Ingen kendt diagnose, ingen kendt led- eller nervesygdom. Ingen anden relevant sygehistorik nævnt.

3) Arbejde, fysisk aktivitet, socialt og meningsgivende aktiviteter:
Medl. arbejder som kok, hvilket indebærer daglig brug af hænderne til tunge og gentagne bev. Medl. spiller paddle 3-5 gange ugentligt og deltager jævnligt i turneringer. Medl. har tilpasset arb-opgaver for at skåne hånden og byttet opgaver med kollegaer, hvor muligt. Fritidsaktiviteter og arb er væsentligt påvirket af smt og nedsat funktion i hø hånd.

4) Undersøgelse:
Objektivt ses hævelse ved basis af hø tommelfinger, især udtalt v åbning af hånden og udspænding af tommelfinger. Smt forværres v åbning af hånden og v træk i tommelfinger nedad (Abd og Ext). Ingen forskel v spredning eller samling af fingre (Abd/Add). Klemmetest med de øvrige fingre udløser ikke smt, men aktivitet omkring tommelfinger udløser gener. Ingen tegn på ledsade, da medl. kan bruge tommelfinger i fuld funktion, dog med smt - mest ved belastning. Ingen neurologiske udfald, men let øget tendens til at hånden "sover".

5) Gule flag:
Ingen indikation på gule flag. Medl. fremstår psykisk upåvirket, har tilpasset sig situationen og håndterer udfordringerne pragmatisk.

6) Røde flag:
Ingen indikation på røde flag. Ingen tegn på alvorlig patologi, infektion, fraktur eller neurologisk udfald.

7) Klinisk ræsonnering og vurdering:
Smt og hævelse i hø hånd, lokaliseret til tommelfingerbasis, vurderes at skyldes overbelastning af muskelsenevæv, formentlig akkumuleret over tid pba gentagne belastninger fra arb og paddle. Ingen oplagt udløsende traume, men symptom billedet er foreneligt med belastningsreaktion. Ingen tegn på alvorlig patologi. Prognose: forventes selvlimiterende med gradvis bedring over 2-4 uger v aflastning og tilpasning af belastning.

8) Mål og plan:
Beh-plan. Aflastning af hø hånd, undgå provokerende aktiviteter i en periode, men fortsat brug inden for smertegrænse. Prioritering af vigtige aktiviteter (fx paddle-turnering), men med fokus på at undgå daglig overbelastning. Forslag om afprøvning af taping/atstivning af tommelfinger under paddle for at mindske belastning. Vejl om lette gribeøvelser uden belastning samt blid selvmassage af området (fx med bold). Medl. instrueres i at tilpasse aktivitetsniveau efter smt og tage pauser v forværring. Opf planlagt om 3 uger (20.11.25) eller tidligere v forværring. Medl. er positivt indstillet overfor planen.

9) Samtykke til behandling og behandlingsplan:
Medl. giver samtykke til beh og den foreslåede beh-plan.
Denne note er AI-assisteret.

Denne note er gennemlæst og verificeret, RSPS.

PensionDanmark

17

Krav til løsningen

- Det er ikke muligt at rette noten (Udover journalnotater)
- Den skal dække 100% af opkald

Business case for "backend-LLM" løsning



350.000 opkald



Gns. 75 seconds per note



100% automatisering

Business case for ANOTA

$\text{Antal opkald} \times \text{Tidsbesparelse} \times \text{Automatiseringsgrad} = \text{Tidsbesparelse}$

$\text{Brugere} = \text{opkald}$



Business case for ANOTA

Tjek!

100%

$$\text{Antal opkald} \times \text{Tidsbesparelse} \times \text{Automatiseringsgrad} = \text{Tidsbesparelse}$$

Tjek!

!!!

Brugere = opkald



Lad os lave lidt matematik

$350.000 \text{ opkald} \times 75 \text{ sek/note} \times 100\%$



Lad os lave lidt matematik

$350.000 \text{ opkald} \times 75 \text{ sek/note} \times 100\% = 7.291 \text{ timer} = 4.6 \text{ FTE}$

Sucess 🥳



ANOTA kom i produktion efter 4 måneder

Feedback fra rådgiverne



Hej Ditte, Marigona og Anne 😊

Jeg er så høj over dette automatisk notetagning! Det er så, ja undskyld mig udtrykket sexet! Virkelig – det er så skønt at dette fungerer spot on og ikke har forblivende udfordringer når ny teknisk er implementeret!

Såå I ved hvem denne ros skal rettes til direktionen, ledelsen, bestyrelsen, de tekniske og dygtige kollegaer som har udviklet det – you name it! Det er et kæmpe aktiv for os i en travl hverdag, som I ved!

Jeg er vild med så sport on jeg oplever den ”rammer” ! Send rosen videre! 😊

Feedback fra rådgiverne



Det er så, ja undskyld mig udtrykket sexet!

Feedback fra rådgiverne



Det er så, ja undskyld mig udtrykket **sexet!**

Feedback fra rådgiverne



Det er så, ja undskyld mig udtrykket **sexet!**

Den skeptiske jyde vil gerne rose automatisk notetagning

Vi kom derhen igennem tæt samarbejde

01



Prompt engineering på datasæt med transskriberinger

02



Gennemgang og forbedring af notekvalitet med udvalgte rådgivere

03



Notekvalitet godkendt

04



Soft launch

05



Verifikation før fuld udrulning

Vi kom derhen igennem tæt samarbejde



En dygtig Business Analyst er essentiel for en successful AI lancering

Vi kom derhen igennem tæt samarbejde



En dygtig Business Analyst er essentiel for en successful AI lancering

Tallene opsummeret

SPAREDE TIMER

7.291 timer

3.200 timer

UDVIKLINGS
TIMER

SOFT LAUNCH

900 timer

100.000 DKK

AZURE
OMKOSTNINGER

God ROI

LIVE

BREAKING

NEWS!

AI ER EN GOD BUSINESS CASE!

BREAKING

Live fra GoLearn studiet

AI og compliance i PensionDanmark

At gøre tingene smart, digitalt og ordentligt har været hovedoverskrifter siden 90'erne

Udbredelsen af AI er funderet i vores AI politik

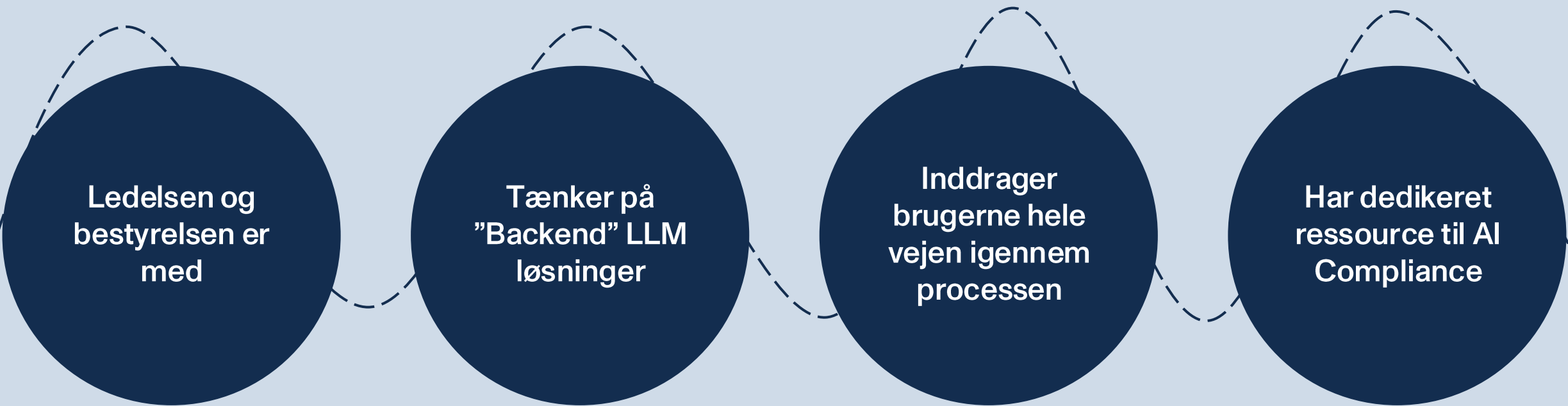


- AI politikken sætter retningen for vores arbejde med AI
- AI Governance & Ethics Specialist
- Vi lægger os op af Datatilsynets standarder
 - Vejledning til optagelse af samtaler
 - Konsekvensanalyse og DPIA til AI



For at summere op

Sådan får PensionDanmark reel forretningsværdi med AI



Ledelsen og
bestyrelsen er
med

Tænker på
"Backend" LLM
løsninger

Inddrager
brugerne hele
vejen igennem
processen

Har dedikeret
ressource til AI
Compliance