

Pressemeddelelse

25. november 2025

AI frigør tusindvis af arbejdstimer i ATP – og giver mere nærvær i borgerdialogen

Danmarks største administrationshus, ATP, modtager over 10.000 daglige telefonopkald fra borgerne om fx pension, barsel, boligydelse mv. Nu hjælper kunstig intelligens med den tidskrævende opgave at skrive referat af samtalerne med danskerne. Det gør dokumentationen hurtigere og giver mere nærvær i dialogen med borgerne.

ATP får, som administrator af store offentlige ordninger som folkepension, feriepenge og boligstøtte, flere end 2,5 mio. årlige opkald. Efter hver samtale udarbejder ATP's kundeservice et notat, der opsummerer og dokumenterer, hvad der er blevet talt om.

Den opgave løses nu markant hurtigere ved hjælp af ATP's nye, egenudviklede AI-løsning, Journalnotatsassistenten – i daglig tale JN. Den kombinerer flere AI-komponenter, der forstår indholdet af samtalen og sammenfatter et kort og præcist notatudkast, som lever op til dokumentationskravene i den offentlige forvaltning.

Få sekunder efter samtalen har redskabet udarbejdet et kort og præcist forslag til et notat, som kundeservicen kvalitetssikrer, evt. retter til og gemmer i fagsystemerne.

JN har nu været i drift i et halvt år og benyttes i dag af cirka 300 kundeservice. I løbet af foråret næste år vil løsningen være udbredt til i alt ca. 600 kundeservice.

"Der er de seneste år talt meget om, hvad AI skal. Vi har nu robust dokumentation for, hvad kunstig intelligens kan. JN giver en betydelig, dokumenteret tidsbesparelse, ikke mindst ved lange og komplekse samtaler. Erfaringerne viser, at kundeservicens tidsforbrug til notatskrivning i gennemsnit reduceres med 20 pct., når de anvender AI-løsningen. Det er vigtige timer, ikke mindst når vi – ligesom mange andre – ser ind i mangel på kvalificeret arbejdskraft," fortæller Haktan Bulut, koncerndirektør for it og teknologi i ATP.

Medarbejderne oplever AI-assistenten som et hurtigt og brugervenligt værktøj, der gør det muligt at give en bedre borgerbetjening, siger Maria Damberg Hald, koncerndirektør for administrationsforretningen i ATP.

"AI bidrager til en bedre borgeroplevelse, fordi vores medarbejdere kan være mere til stede i samtalen og

fokusere på borgeren. Det øger også medarbejdertilfredsheden. Og især i de travle perioder på året med mange telefonopkald giver det stor værdi, at vi kan lette tiden brugt på dokumentation. Samtidig sikrer vi, at vigtige informationer noteres korrekt og på en ensartet måde. Det gør det let at følge op med borgeren, hvis det senere bliver nødvendigt. Så alt i alt er AI-løsningen et win-win-win,” fortæller hun.

Fakta

- Journalnotatsassistenten er i drift i Udbetaling Danmark på Pensionsområdet og Familiedelsesområdet.
- Løsningen reducerer kunderådgivernes dokumentationstid med ca. 1 minut pr. notat i gennemsnit. Det svarer til en effektivisering af dokumentationstiden på 20 procent.
- Når løsningen i løbet af Q1 er udrullet til i alt 600 kunderådgivere, forventer ATP på baggrund af foreliggende erfaringer at kunne spare over 16.000 timer i udarbejdelse af journalnotater.
- Der er et væsentligt potentiale ved at udbrede løsningen til endnu flere af ATP's i alt ca. 1.200 kunderådgivere.
- Medarbejderne oplever JN som et hurtigt, brugervenligt og værdifuldt værktøj, der letter arbejdet med notatskrivning.
 - 91% af kunderådgiverne angiver, at løsningen gør arbejdet lettere
 - 95% oplever, at notaterne kræver minimal tilretning efterfølgende
- Løsningen er udviklet i ATP i et tæt samarbejde mellem it-organisationen og administrationsforretningen. Den videreudvikles løbende, så de generative AI-komponenter med hele tiden optimeres.

For mere information, kontakt kommunikationspartner Minna Wright, tlf.: 4147 3499, mail: miwr@atp.dk