



ERFARINGERNE VED BRUG AF ROBOTTER

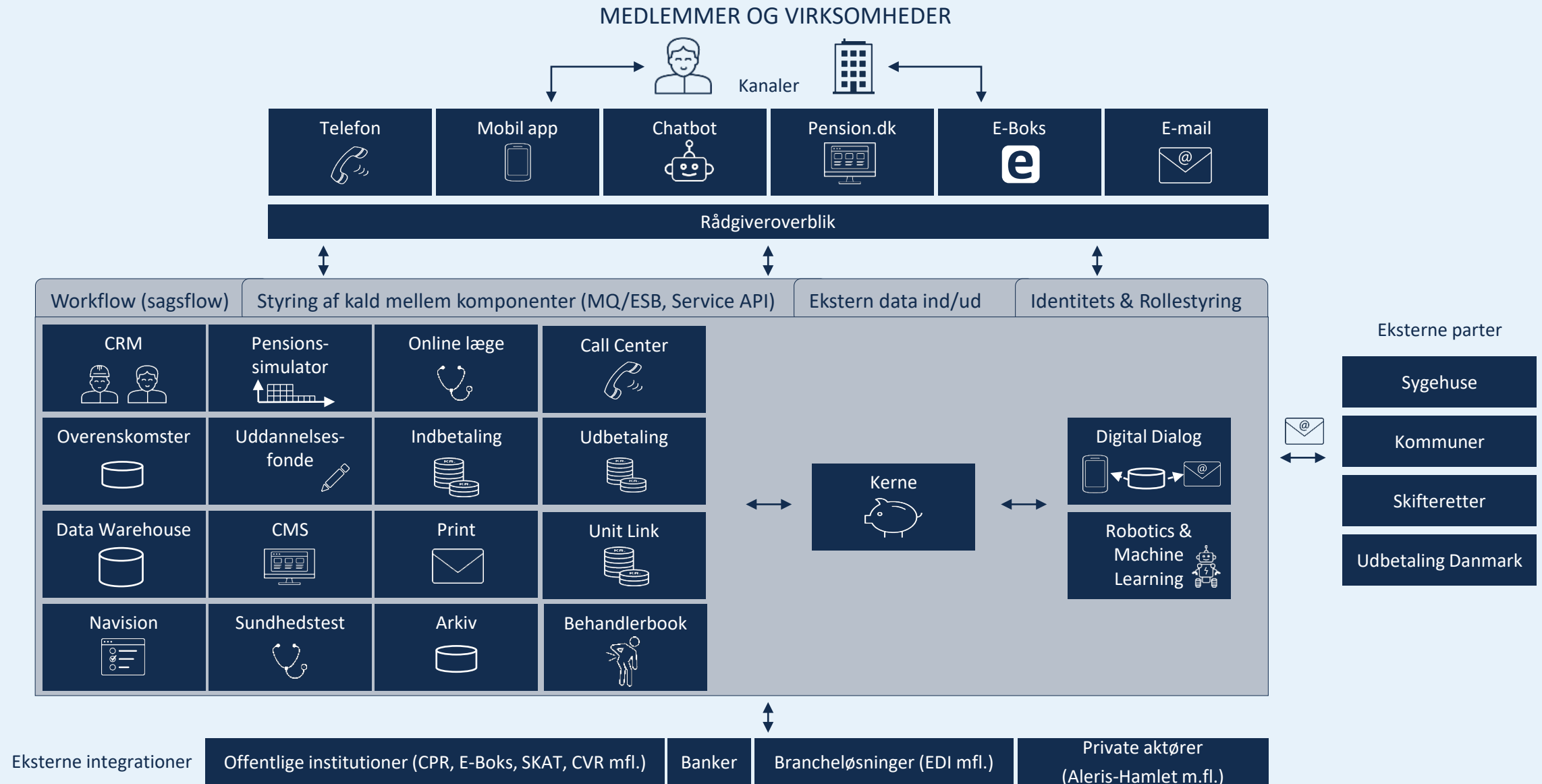
AIDA's Legal Tech-arrangement 22. november 2021

- › Udgangspunktet for brug af robotter m.m. – it-arkitektur og processer
- › Konkrete eksempler på den kundesvendte anvendelse
- › Opsamlende omkring erfaringerne ved brug af robotter, ML/AI m.m.

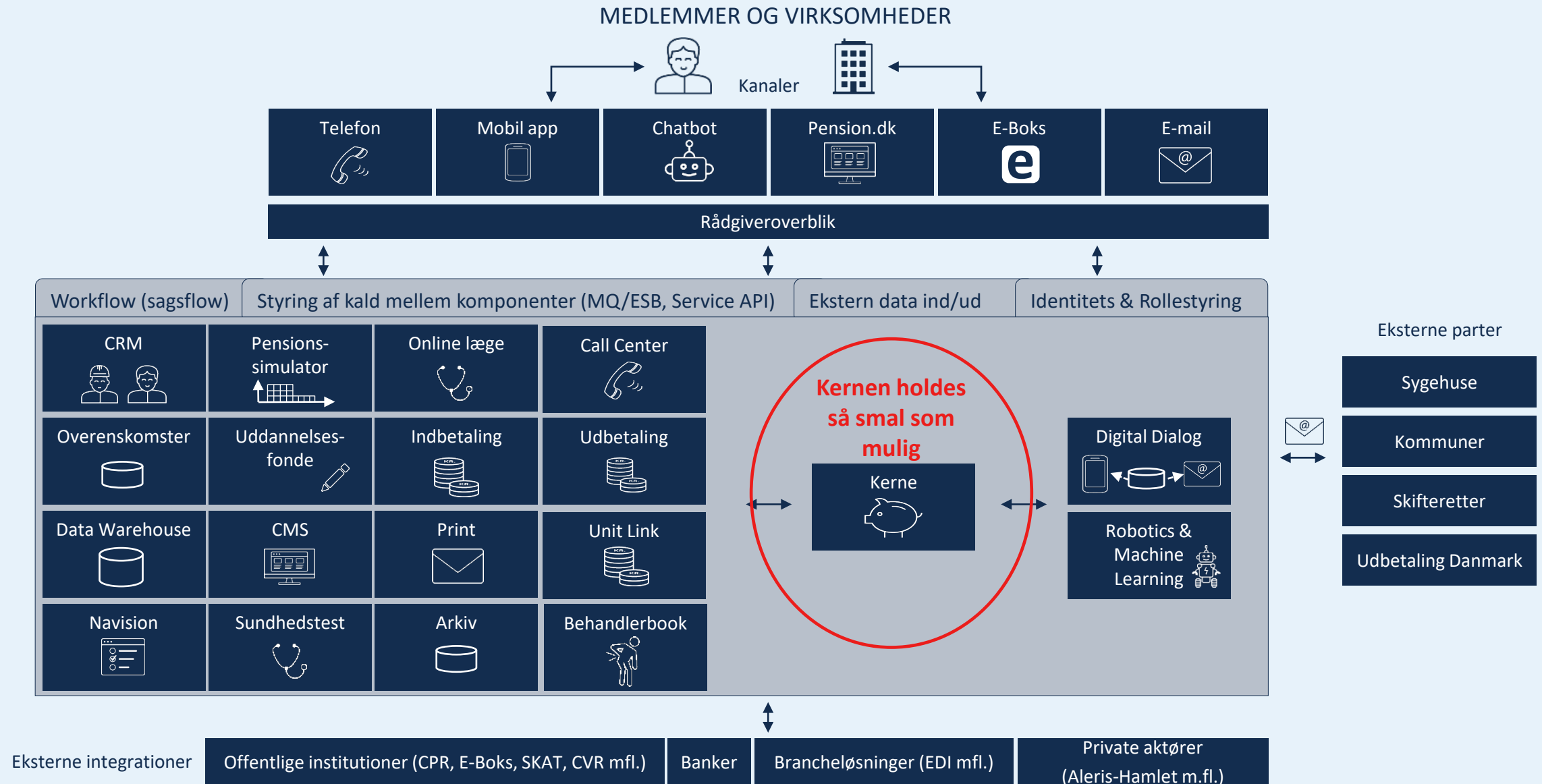


UDGANGSPUNKTET FOR BRUG AF ROBOTTER M.M. – IT-ARKITEKTUR OG PROCESSER

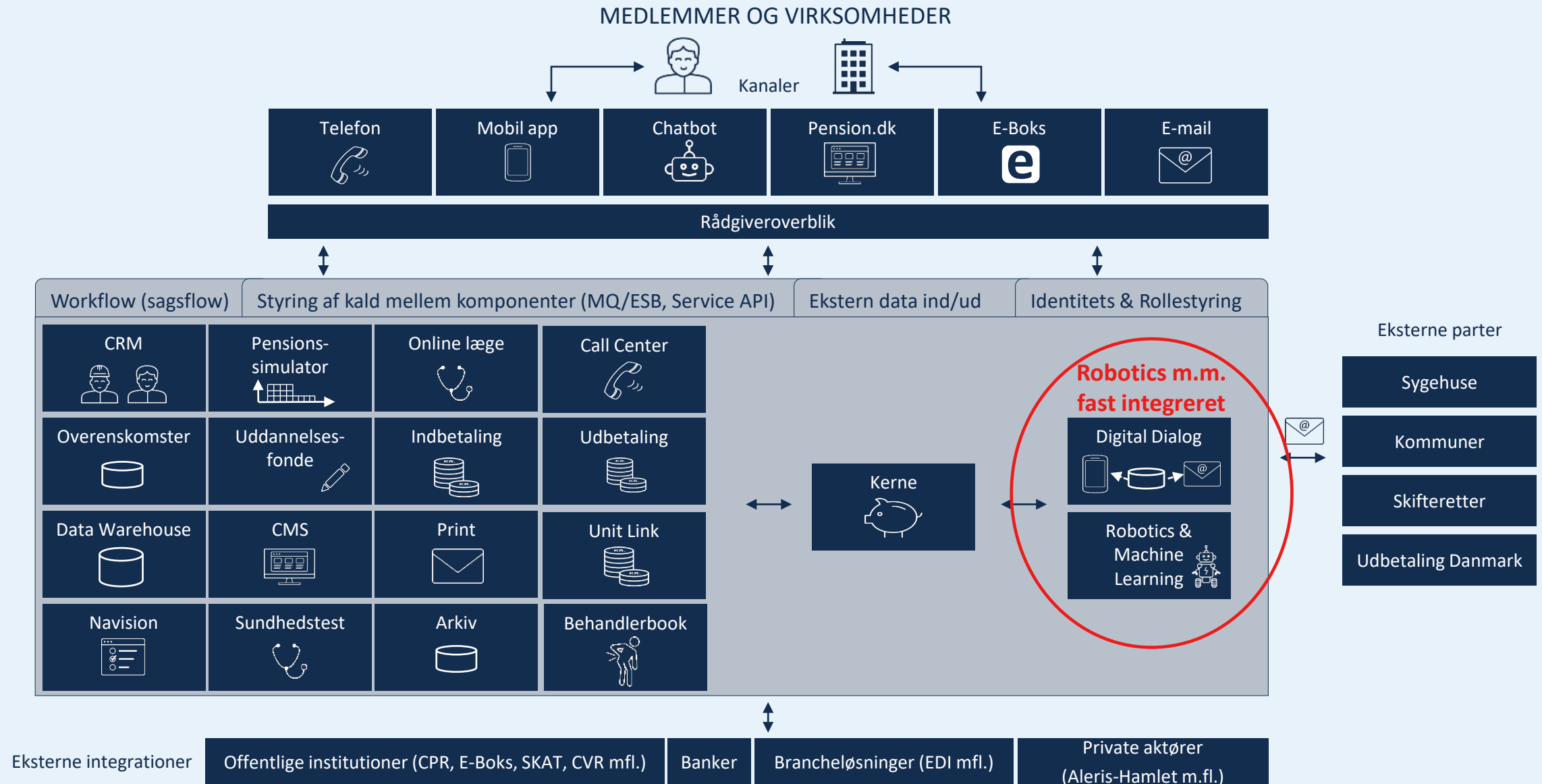
IT-ARKITEKTUREN I PENSIONDANMARK



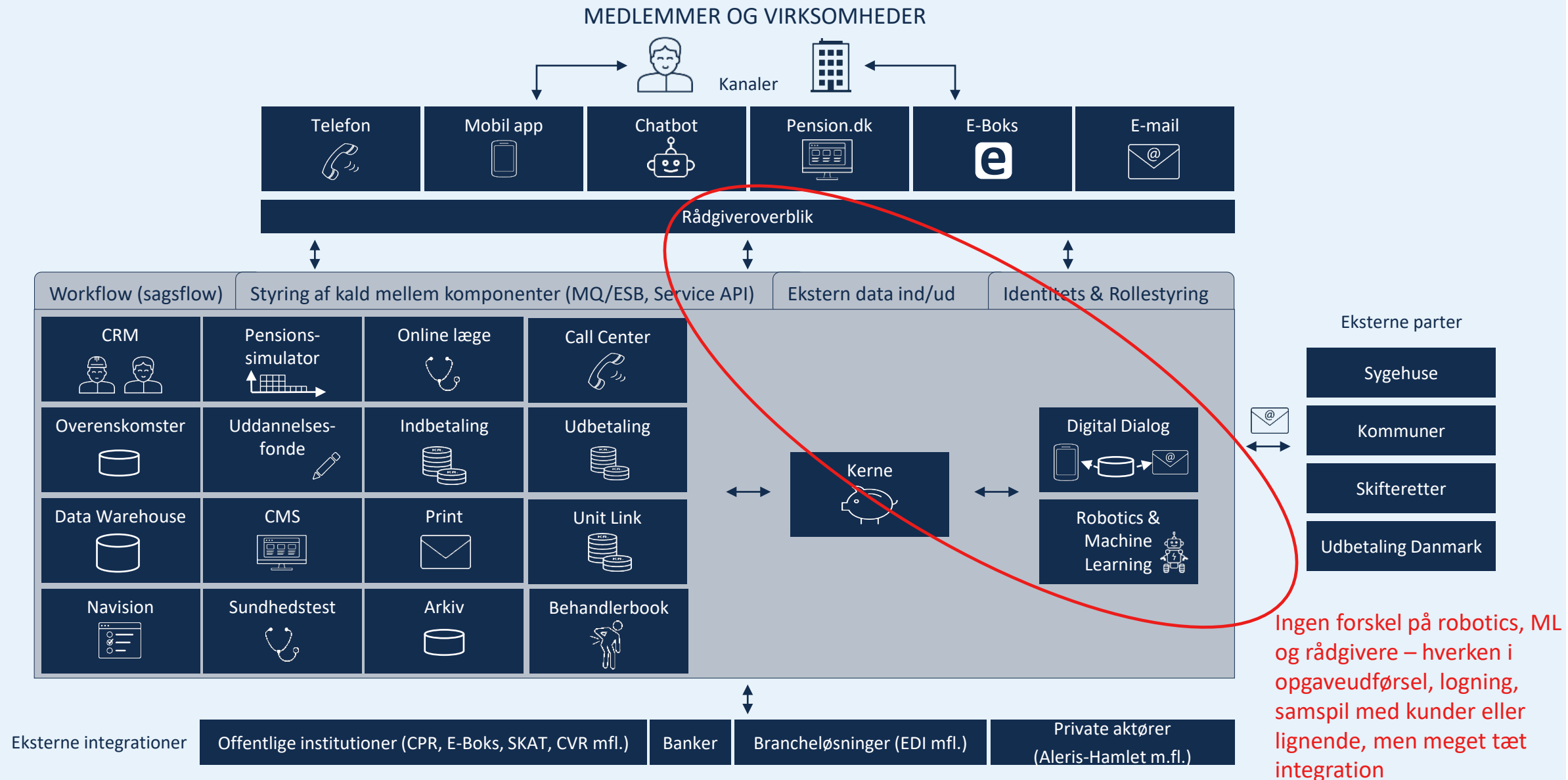
IT-ARKITEKTUREN I PENSIONDANMARK



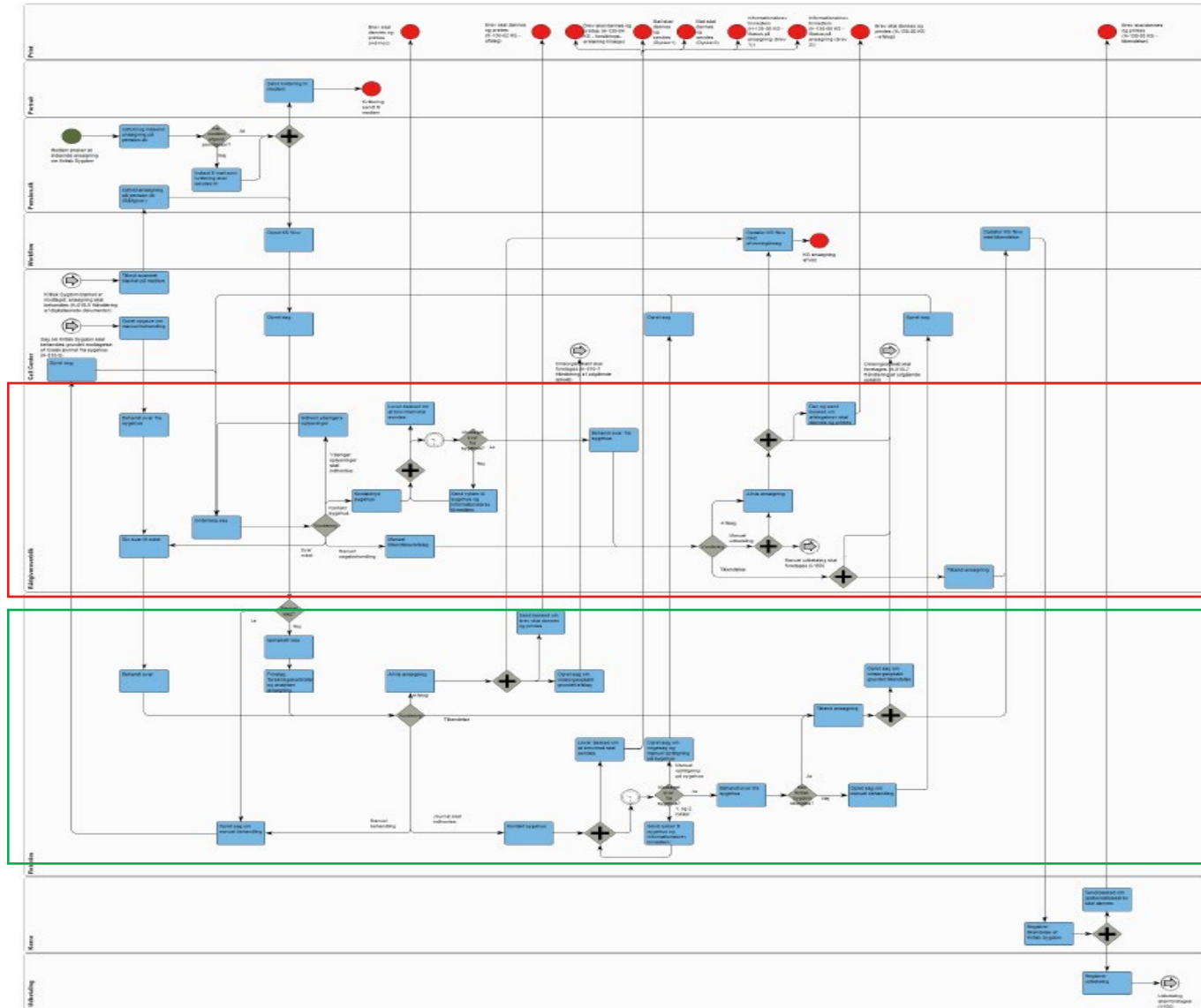
IT-ARKITEKTUREN I PENSIONDANMARK



IT-ARKITEKTUREN I PENSIONDANMARK



ROBOTICS OG RÅDGIVERE ALTID TÆNKT IND I PROCESSER



Sundhedsrådgivning

Robotics

KONKRETE EKSEMPLER PÅ DEN KUNDEVENDTE ANVENDELSE

FEJLINDBETALINGER



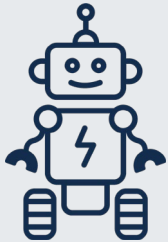
Virksomhed indberetter pensionsbidrag til alle medarbejdere



Kernesystem placerer pengene på medlemmers pensionsordning, såfremt alle oplysninger er angivet korrekt



Enkelte indberetninger er udfyldt forkert og kan ikke skydes videre fra indbetalingskomponent til kernesystemet



Robotten kategoriserer og sorterer fejlindberetningerne



Robotten løser fejlindberetninger ud fra regelsæt og tidligere indberetninger m.m.



Robotten sætter pengene på plads med rette oplysninger



Robotten identificerer om virksomheden tidligere har lavet samme fejl

Fejl ikke sket tidligere



Robotten skriver brev til virksomhed med hjælp til fremtidig indbetaling

Fejl sket 2 gange eller mere tidligere



Robotten beder kollega kontakte virksomheden, hvis fejlen er oplevet mere end 2 gange

TILMELDINGER AF ARBEJDSGIVER

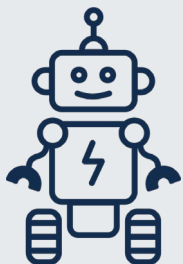


PensionDanmark modtager
XML fil fra Dansk Industri



Filerne anonymiseres og indlæses i
PensionDanmarks Callcenter &
opgavesystem

Filer klar til behandling



Robotten indlæser og
validerer data i modtagne
XML filer



Robotten opretter/
afmelder/ændrer
virksomheder i
systemerne



Robotten
tilføjer/fjerner
overenskomstkoder
på virksomhederne



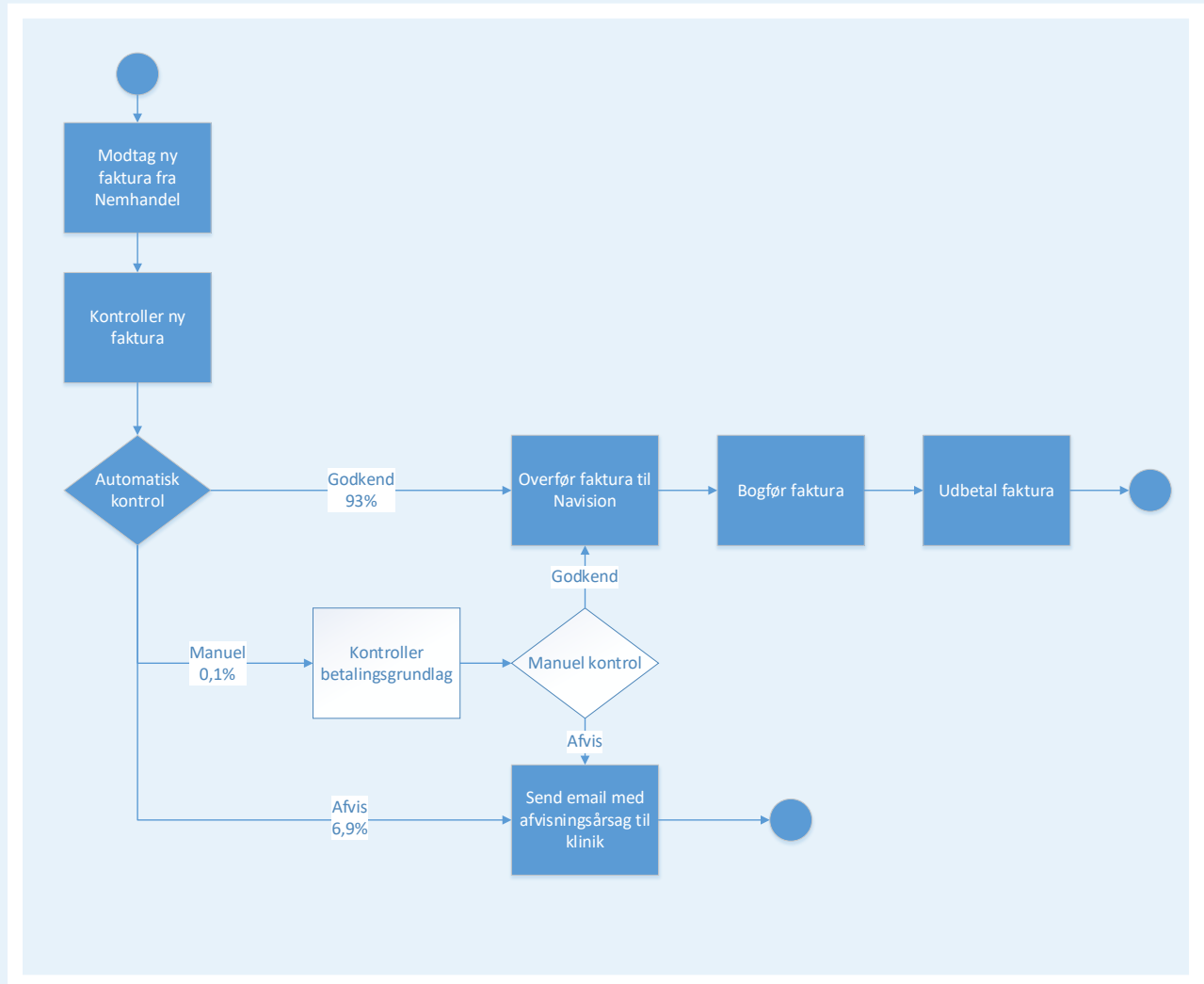
Robotten
tilmelder/afmelder
virksomhed til en eller flere
arbejdsgiverorganisationer



Brev sendes til hhv. virksomhed
og indmelder når oprettelsen er
sket

FAKTURA-BETALINGER

- > 450.000 årlige fysioterapi- og kiropraktik-behandlinger i sundhedsordningen
- > Tidligere årlig aconto betaling, men nu skal der betales 300.000+ fakturaer årligt
- > 250.000 fakturaer er behandlet siden opstart i september 2020
- > Automatisk behandling af 99,9% af modtagne fakturaer
 - > 93% bliver godkendt automatisk
 - > 6,9% afvises automatisk
 - > 0,1% kontrolleres manuelt



TILSKUDSSØGNING HOS SYGESIKRINGEN DANMARK

- > Sygeforsikringen danmark giver tilskud til fysioterapeut- og kiropraktorbehandlinger
- > Da PensionDanmark betaler medlemmets fulde regning hos behandlerne, har vi regreskravet på danmark-tilskuddet
- > Ingen elektronisk adgang eller dataudveksling mulig hos danmark, så ansøgninger skal tastes ind enkeltvis via hjemmesiden D-service
- > Først efter indtastning finder man ud af, om medlem i PensionDanmark er medlem af Sygesikringen danmark. PensionDanmark skal derfor indtaste 300.000+ fakturaer årligt
- > Manuel opgave på 25.000 timer årligt

The screenshot shows the 'd-service' web portal for PensionDanmark. The user is logged in as 'PensionDanmark'. The main menu includes 'Generelt', 'Afregning med "danmark"', 'Spørgsmål & svar', 'Aktuelt', and 'Beskeder'. The breadcrumb trail is 'Forside / Afregning med "danmark" / Tjek dækning'. The left sidebar has a 'Tjek dækning' button and a list of 'Registrerede regninger' with a total of 3346 2601. The main content area is titled 'Indtast regning' and contains the following fields:

- Medlemsoplysninger:** CPR-nummer, Sagsreference, Behandlingsperiode (15-09-2020 - 15-09-2020).
- Behandler:** Sætten 31, 8305 Samso, Ydernummer.
- Regningsnummer:** 123456. A checkbox 'Der findes ikke et regningsnummer' is also present.
- Behandlingsdato:** 15-09-2020.
- Behandlingstype:** 517721 Normalbehandling med holdtræning uden henvisning.
- Pris:** 299,00.

Buttons at the bottom include 'Ryd', 'Fortryd alle', 'Tilføj ny behandling', and 'Registrer og afslut'. A summary section at the bottom shows 'Indtastede behandlinger - 1 stk.' with details for '517720 Første konsultation med holdtræning uden henvisning':

Regningsnummer	123456	Pris	460,19 kr.
Behandlingsdato	15-09-2020		

A 'Slet denne' button is located at the bottom right of the summary section.

TILSKUDSSØGNING HOS SYGESIKRINGEN DANMARK

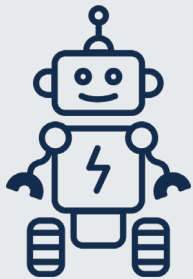


Medlemmet modtager behandling via sin Sundhedsordning hos fysioterapeut eller kiropraktor



Klinikken indsender e-faktura til PensionDanmark der behandles af robotterne

Ansøgning hos D-service



Robotten logger ind via medarbejdersignatur (software) på D-service



Robotten indtaster indsamler oplysninger fra e-faktura



Robotten ansøger om tilskud via D-service hjemmeside



Ansøgning godkendes såfremt medlemmet har medlemsskab



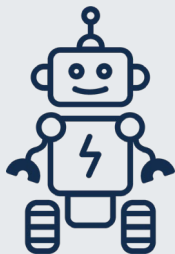
Tilskud modtages på PensionDanmark konto

"FANGST" AF MEDLEMMER I RISIKO FOR MODREGNING I OFFENTLIGE YDELSER ELLER EKSTRA SKAT OG OMKONTERING AF DISSE



udbetaling danmark=

Samkøring af data med Udbetaling Danmark identificerer medlemmer, der grundet indbetalinger på aldersopsparing risikerer topskat-betaling eller modregning i offentlige ydelser



Robotten opsamler liste af berørte medlemmer



Robotten sender brev i e-Boks til berørte medlemmer og afventer respons



Robotten omfordeler årets indbetalinger og optimerer dermed medlemmets skatteforhold



Medlemmet modtager bekræftelse på de ændringerne, der er foretaget i e-Boks



Medlemmet agerer, såfremt de ikke ønsker at få optimeret deres indbetalinger

KRITISK SYGDOM



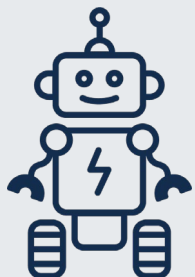
Medlemmet bliver ramt af en kritisk sygdom og undersøger på pension.dk, om sygdommen er dækket af forsikringen



Medlemmet downloader sin sundhedsjournal på sundhed.dk eller giver Pensiondanmark fuldmagt til at indhente journalen



Medlemmet uploader sin journal på pension.dk



Robotten udfører forsikringsteknisk tjek



Robotten tjekker journal for SKS-koder mv.



Robotten udbetaler til NemKonto og sender brev til e-Boks



Robotten tilmelder medlemmet til den relevante patientforening



Robotten sender besked om medlemmets situation til en af PensionDanmarks sygeplejersker



Sygeplejersken fra PensionDanmark bruger den frigjorte tid til et omsorgsopkald til medlemmet med tilbud om rådgivning og vejledning



FØRTIDSPENSIONSSAGER



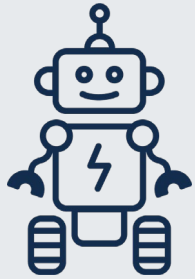
Medlemmet får off. førtidspension og ansøger på pension.dk om udbetaling af forsikringssum samt supplerende ydelse



Medlemmet giver PensionDanmark fuldmagt til at indhente oplysninger fra kommunen



Ansøgning lander i robotteens kø i opgavesystemet



Medlemmets ansøgning lander hos PensionDanmarks robotter



Robotten udfører forsikringsteknisk tjek



Robotten indhenter oplysninger via kommunen til brug for tilkendelse eller afslag



Robotten holder øje med svar og rykker ved manglende respons

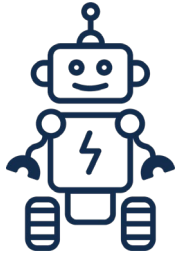


Robotten udbetaler til NemKonto og sender brev til e-Boks



Robotten kan spørge sine kollegaer i Sundhedsrådgivning om hjælp undervejs, hvorefter den fortsætter behandlingen

DØDSFALDS SAGER



Medlemmet mister livet og dødsfaldet registreres efterfølgende af CPR-registeret



Robotten henter dagligt oplysninger om nye dødsfald via CPR-registeret

Medlemmer med ægtefælle



Robotten laver ekstra opslag hos CPR-registeret og får informationer om ægtefælle til afdøde



Robotten venter 10 dage, og orienterer herefter ægtefælle om kommende udbetaling

Medlemmer uden ægtefælle



Robotten identificerer skifteret og indhenter oplysninger om arvinger



Robotten indhenter bekræftelse på arvingens relation til medlemmet



Robotten orienterer arvinger om kommende udbetaling



Robotten udbetaler til rette efterladte/arvinger



OPSAMLLENDE OMKRING ERFARINGERNE VED BRUG AF ROBOTTER, ML/AI M.M.

LUTTER FORDELE

- › Meget hurtigere ekspeditionstider
- › Flere serviceydelser uden omkostningsstigning
- › Køre mere personlig rådgivning frem uden omkostningsstigning
- › Enklere IT-arkitektur, som gør det nemmere at tilpasse eksisterende processer eller implementere nye
- › Generelt høje tilfredshedstal på alle målinger



SPØRGSMÅL?