

FROM CALLS TO CLARITY: HOW LLM'S TRANSFORM PHONE CALLS INTO NOTES

PensionDanmark

LIVE

BREAKING NEWS!

ALL AI PROFESSIONALS HAVE BEEN FIRED!

BREAKING

LET'S MAKE A BUSINESS CASE

No clue

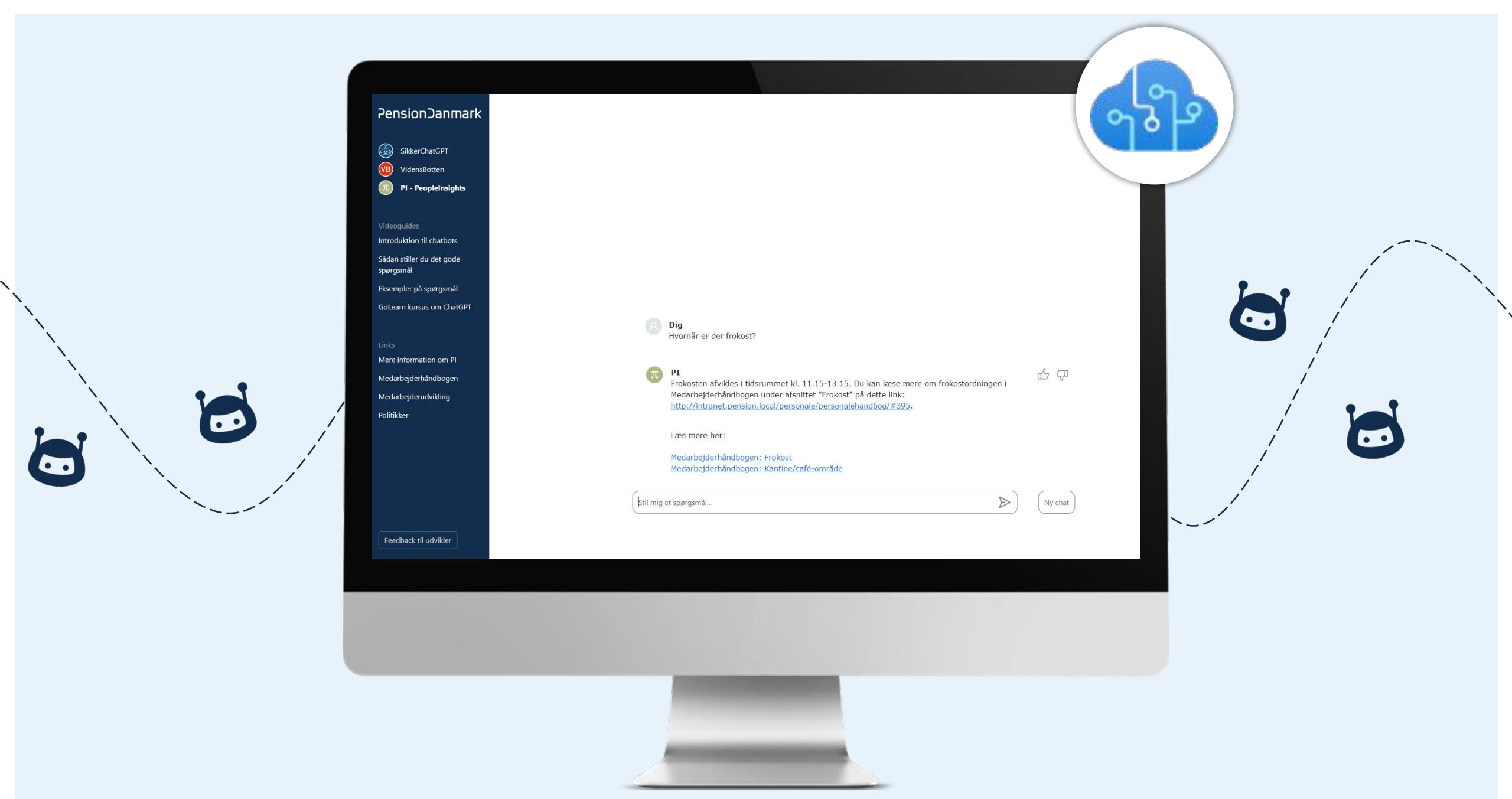
Absolutely no clue

Number of uses x Time saving x Degree of Automation = Time saving

No clue

???

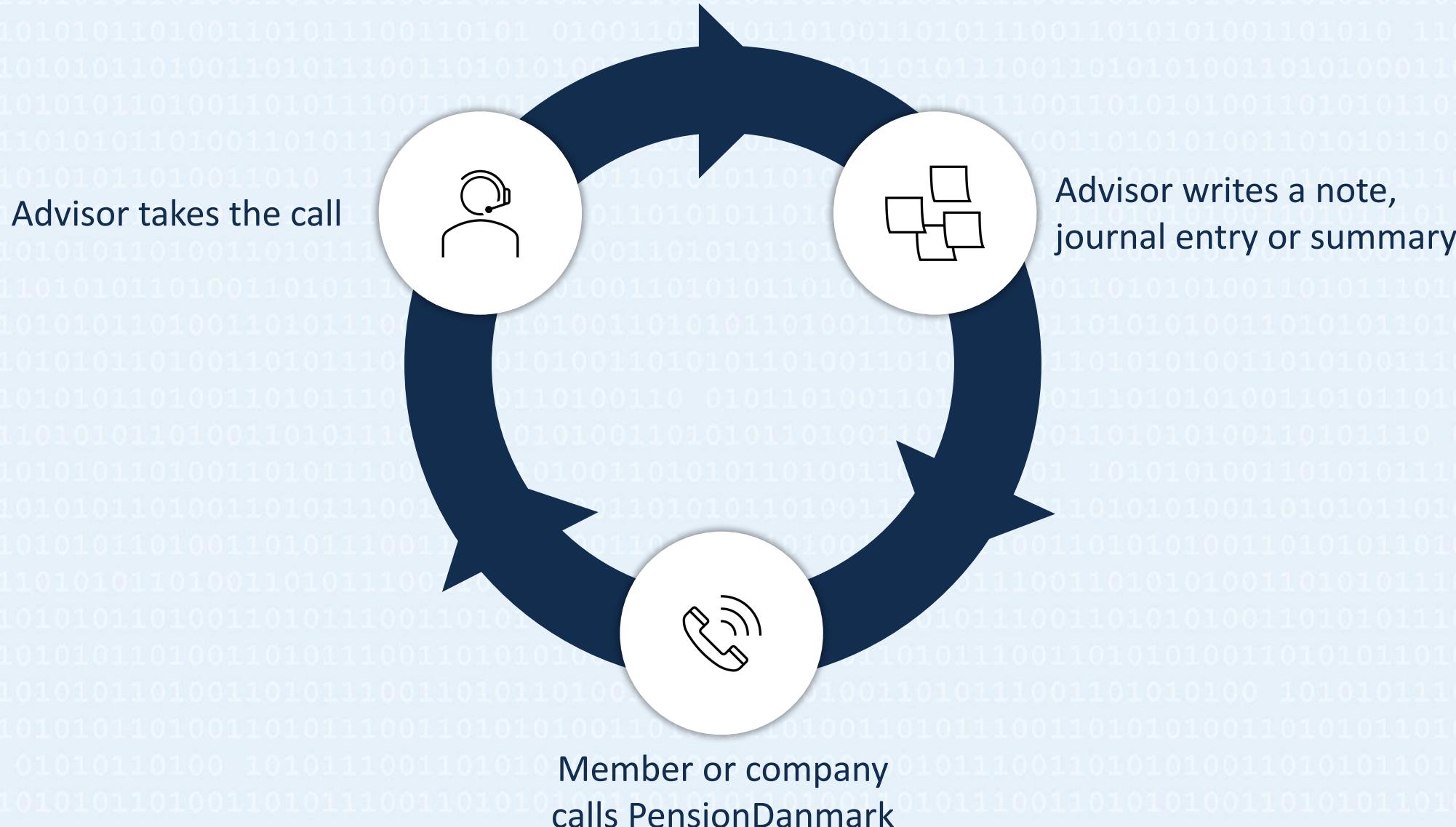




It is difficult...



THE NOTETAKING PROCES FOR THE ADVISORS



CREATION OF A MANUAL NOTE IN THE 360 OVERVIEW

Medlem 360 oversigt

Kontaktinfo og status

- CPR.
- Alder 23 år, 2 mdr.
- Kunde ID
- Risikoklasse Ingen

AMP1 - BID

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
- Indbetalingen
- Investeringsprofil
- Medlemsportalen (Din Pension)
- Opkrævninger
- Overførsel fra forsikringskonti
- Rådgiversimulator
- Skattekort
- Sundhedsrådgivning
- Tidlig pension
- Tilkendelser
- Udlændingeportal - medlem

Anbefalinger

Ingen adgang.

Noter

Proцesser

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 05:34:00	+	✉
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	+	✉

Engagement

Opsparinger

- Skattekode 1 AMP1_Livsvært alderspension EVT 3
- Skattekode 2 AMP1_Ratepension EVT 3
- Skattekode 33 AMP1_Aldersopsparing EVT 3

Forsikringer

- Supplerende førtidspension
- Engangsbeløb ved førtidspension
- Beløb ved visse kritiske sygdomme
- Opsparingssikring Flex
- Engangsbeløb ved død
- Opsparingssikring

Sundhed

- Tværfaglig behandling
- Hurtig diagnose

CREATION OF A MANUAL NOTE IN THE 360 OVERVIEW

Medlem 360 oversigt

Kontaktinfo og status

Ingen telefonoplysninger
Ingen emailoplysninger
Alder 23 år, 2 mdr.
Kunde ID
Risikoklasse Ingen
AMP1 - BID

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 > Opkrævninger
- Begunstiget > Overførsel fra forsikringskonti
- Behandlingsrådgivning > Rådgiversimulator
- e-Boks afsenderarkiv > Skattekort
- Indberetninger > Sundhedsrådgivning
- Indbetalinger > Tidlig pension
- Investeringsprofil > Tilkendelser
- Medlemsportal (din Pension) > Udlændingeportalen - medlem

Anbefalinger

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 05:34:00	+	...
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	+	...

ment

er

de 1

Livsværig alderspension

EVT 3

Skattekode 2

AMP1_Ratepension

EVT 3

Skattekode 33

AMP1_Aldersonsparing

EVT 3

Forsikringer

Supplerende førtidspension

Engangsbeløb ved førtidspension

Beløb ved visse kritiske sygdomme

Opsparingsikring Flex

Engangsbeløb ved død

Opsparingsikring

Sundhed

Tværfaglig behandling

Hurtig diagnose

39.947 kr.

22.403 kr.

22.403 kr.

0 kr.

0 kr.

17.544 kr.

17.544 kr.

40.000 kr.

100.000 kr.

100.000 kr.

17.237 kr.

500.000 kr.

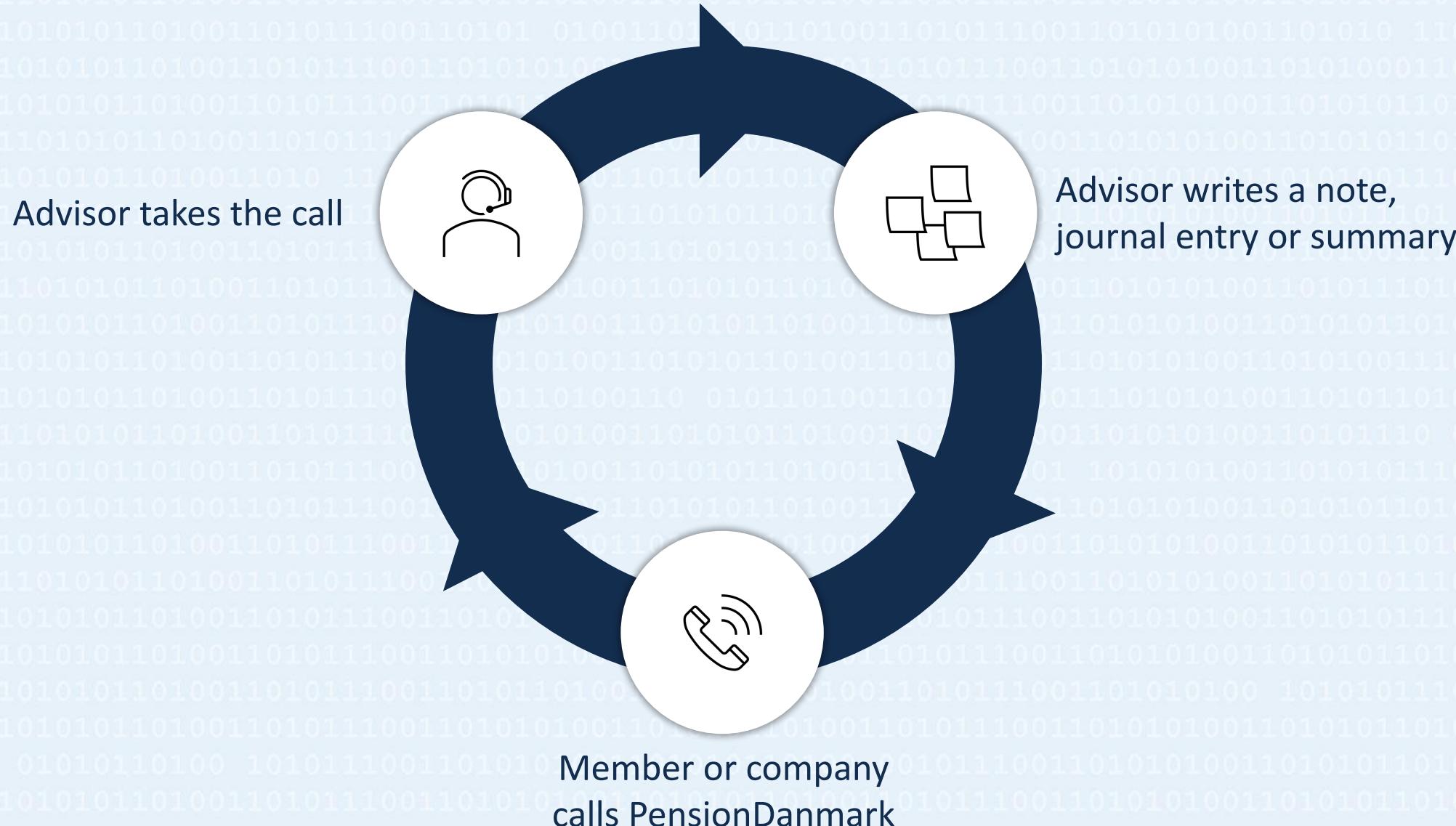
8.290 kr.

We can **help** with that!

ANOTA

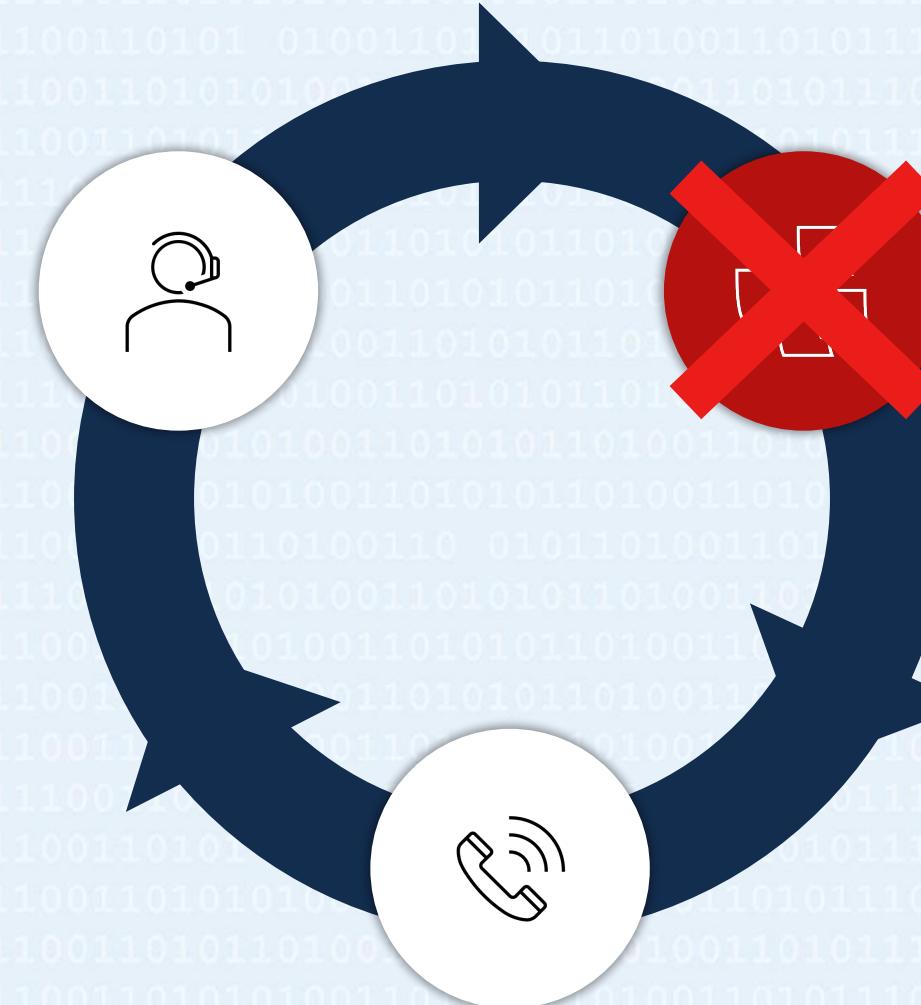


THE NOTETAKING PROCES FOR THE ADVISORS



THE NOTETAKING PROCES FOR THE ADVISORS

Advisor takes the call



Member or company
calls PensionDanmark

~~Advisor writes a note,
journal entry or summary~~

REQUIREMENTS

- It is not possible to edit the note
- It should cover 100% of all calls

LET'S LOOK AT SOME NUMBERS



350.000 calls



Avg. 75 seconds



100% automation

BUSINESS CASE FOR ANOTA

Got it!



$$\text{Number of uses} \times \text{Time saving} \times \text{Degree of Automation} = \text{Time saving}$$

Got it!



100%



!!!

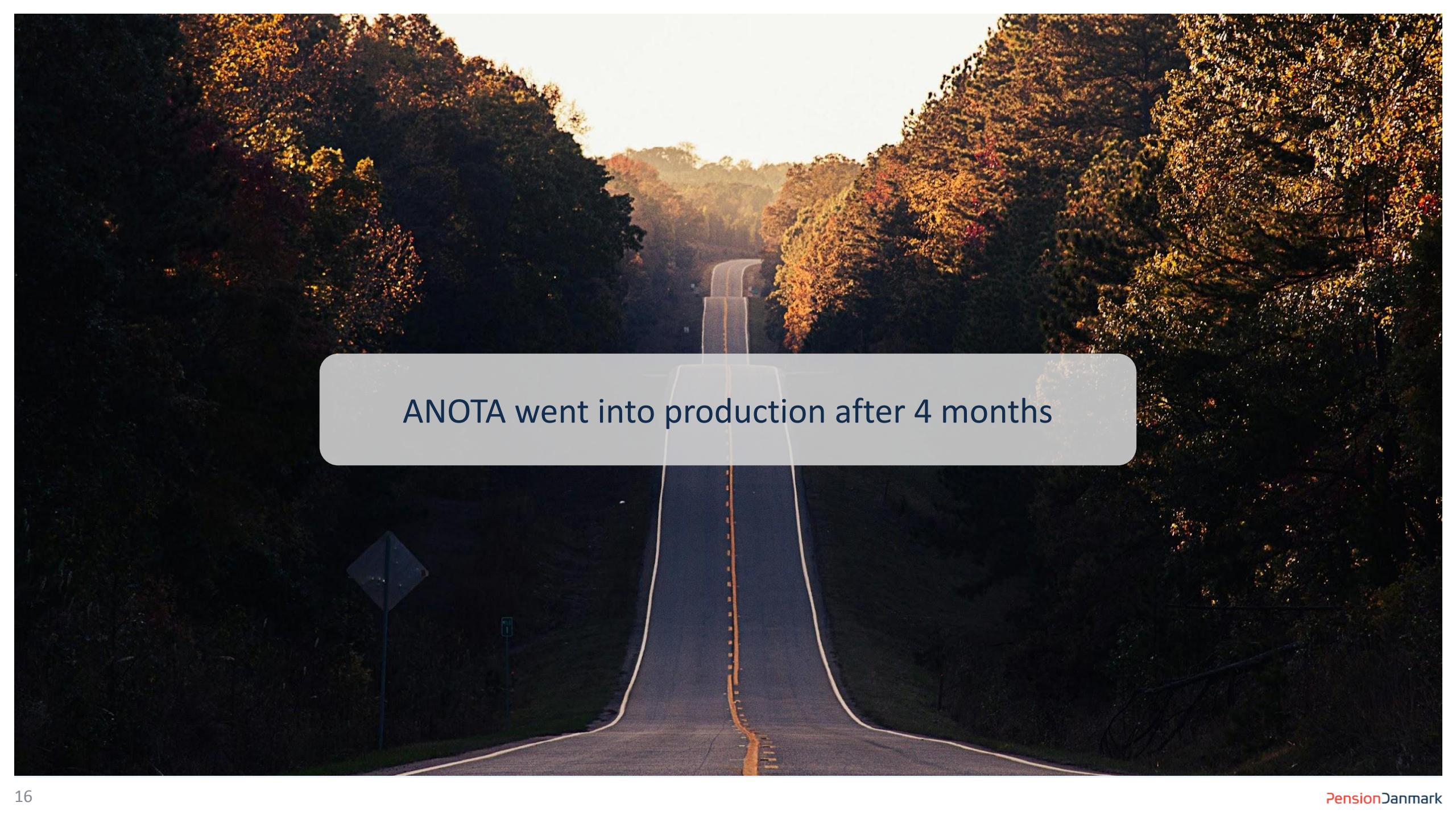


LET'S DO THE MATH

350.000 calls x 75 sec/note x 100% = 7.291 hours = 4.6 FTE

Success 🎉



A photograph of a two-lane asphalt road curving through a dense forest. The trees are heavily laden with autumn leaves in shades of orange, yellow, and red. The road has white dashed lines and a solid yellow center line. A small, dark diamond-shaped road sign is visible on the left side of the road.

ANOTA went into production after 4 months

CREATION OF AN AUTOMATIC NOTE WITH ANOTA

Medlem 360 oversigt

Kontaktinfo og status

CPR.	Ingen telefonoplysninger
Alder	54 år, 6 mdr.
Kunde ID	
Risikoklasse	Ingen

AMP1 – BID

Seneste indberetninger

Vedr. fra dato	Vedr. til dato	Status	Beløb
01-02-2025	28-02-2025	Lukket	4.188,88
01-01-2025	31-01-2025	Lukket	4.226,58
01-12-2024	31-12-2024	Lukket	4.251,71
01-11-2024	30-11-2024	Lukket	4.251,71
01-10-2024	31-10-2024	Lukket	4.251,71

Genveje

- Adhoc brev > Opkrævninger
- Begunstiget > Overførsel fra forsikringskonti
- Behandlingsrådgivning > Rådgiversimulator
- e-Boks afsenderarkiv > Skattekort
- Indberetninger > Sundhedsrådgivning
- Indbetalinger > Tidlig pension
- Investeringsprofil > Tilkendelser
- Medlemsportal (Din Pension) > Udlændingeportalen - medlem

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 erhvervsvenne og fleksjob. Informerer om nuværende dækning og manglende klassisk tab af erhvervsvenne forsikring. Medl. har ordninger i flere pensionskasser og overvejer sammenlægning. Booket telefonmøde med rådgiver d. 17. december kl. 17:30 for yderligere rådgivning."

Agent: **say**

Processer

Anbefalinger

Ingen adgang.

Hændelser

Email_Medlem_Mødebooking	17-12-2024 17:01:09
NA: Du har booket et møde med en rådgiver	PRINT
Inbound Call Medlem Pension	Sara Åvist
NA: Velkommen i PensionDanmark	PRINT

Engagement

Opsparinger

- Skattekode 1 [AMP1_Livsværig alderspension](#) EVT 3
- Skattekode 2 [AMP1_Ratepension](#) EVT 3
- Skattekode 3 [AMP1_Aldersopsparing](#) EVT 3

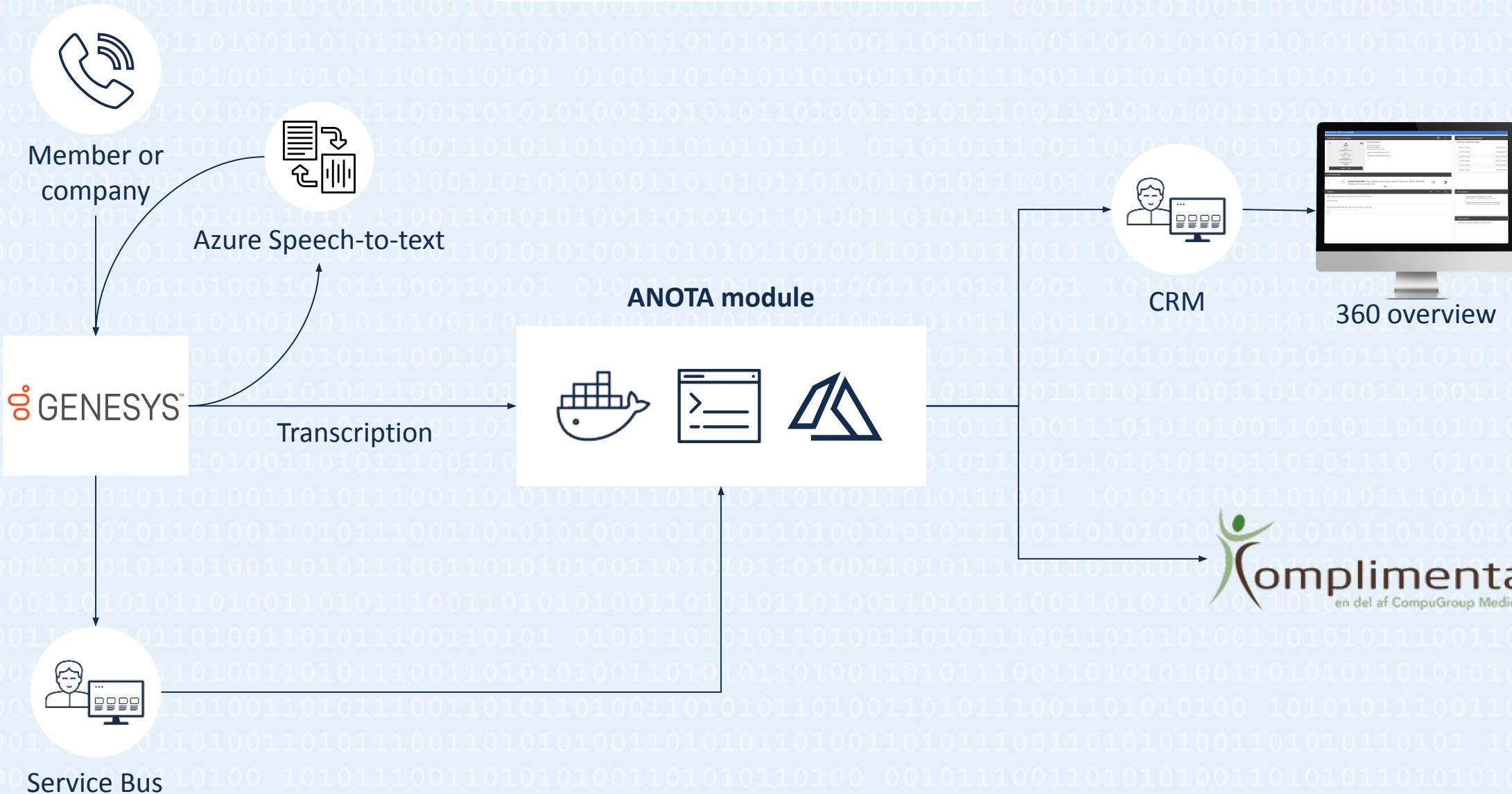
Forsikringer

- [Supplerende førtidspension](#) 60.000 kr.
- [Engangsbetjeb ved førtidspension](#) 100.000 kr.
- [Beløb ved visse kritiske sygdomme](#) 100.000 kr.
- [Opsparingsikring Flex](#) 33.655 kr.
- [Engangsbetjeb ved død](#) 500.000 kr.
- [Opsparingsikring](#) 24.440 kr.

Sundhed

How does it work?

THE FLOW OF ANOTA



PROMPTS FOR NOTES ARE LONG!

10 A4 PAGES

A GOOD PROMPT REQUIRES A GOOD STRUCTURE

1. The assignment
2. Rules
3. What to avoid
4. Abbreviations and specific terms
5. Background information
6. Note template
7. Note examples
8. Step by step guide

FEEDBACK FROM THE ADVISORS



Hej Ditte, Marigona og Anne 😊

Jeg er så høj over dette automatisk notetaøgning! Det er så. ia undskvld mig udtrvkket sexet! Virkelig – det er så skønt at dette fungerer spot on og
Såå I ved hvem den
det – you name it! I

It's so, excuse me for the expression, **sexy!**

er som har udviklet

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

The skeptical Jutlander would like to praise automatic note-taking

THE FINAL NUMBERS

SAVED HOURS

7.291 hours

SOFT LAUNCH

900 hours

3.200 hours

DEV HOURS

100.000 DKK

AZURE COST

Good ROI

OTHER BENEFITS

**More focus
in calls**

Shorter calls

**High note
quality**

**There will
always be a
note**

LIVE

BREAKING NEWS!

THERE IS STILL HOPE FOR AI!

BREAKING